

## Introduction

L'objectif de cette ébauche de DP est de donner à l'industrie l'occasion de l'examiner dans son intégralité et de fournir des commentaires sur son contenu. Si vous avez besoin d'informations supplémentaires ou si vous avez des préoccupations concernant le besoin visé par l'énoncé des travaux (EDT), veuillez nous en informer. Nous sollicitons une rétroaction concernant l'ensemble de la DP provisoire, et notamment sur ce qui suit :

- Y a-t-il des exigences qui empêcheraient votre organisation de soumettre une proposition? Dans l'affirmative, veuillez les préciser.
- Annexe A – EDT, Section 6.35 Normes de rendement et de service. Avez-vous remarqué des problèmes, obstacles ou restrictions dans cette section?
- Annexe A – EDT, Section 5.3 Élaboration et personnalisation de services et de systèmes, 5.4 Systèmes et technologie de l'information, 6.2 Gestion et entretien des systèmes. Y a-t-il des problèmes ou des obstacles à la prestation de services aux organismes partenaires?
- Souhaitez-vous modifier les commentaires fournis précédemment maintenant que vous avez examiné l'EDT dans son intégralité?
- D'après l'ébauche de la demande de proposition, de combien de temps auriez-vous besoin pour préparer votre proposition?
- Le Canada propose d'allouer environ deux ans à la phase de mise en œuvre; pouvez-vous cerner les problèmes, obstacles ou restrictions?

L'ébauche de la DP sera affichée pendant de 30 jours. Nous demandons que les commentaires soient fournis par écrit dans un document d'au plus 20 pages, et soumis avant la date de clôture de la DP.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) veut obtenir la rétroaction de l'industrie seulement au sujet de la DP provisoire. SPAC ne demande pas que l'industrie fournisse des prix individuels ou par lot à l'annexe B du document Base de paiement, ni des devis à cette étape-ci du processus de DP provisoire. L'annexe B fournit la structure de prix des services, des emplacements, de la formation et des ressources nécessaires pour la prestation du programme des services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé .

Nous invitons l'industrie à poser des questions ou à demander des éclaircissements sur l'ébauche de la DP. Toutefois, veuillez noter que nous ne pouvons pas fournir de réponses pour le moment. Les réponses peuvent plutôt se trouver dans la version finale de l'appel d'offres.

## Avertissement

La présente DP provisoire ne constitue ni un appel d'offres ni une demande de propositions. Aucune entente ni aucun contrat ne sera conclu à la suite de la publication de la présente DP provisoire. La présente DP provisoire ne constitue nullement un engagement de la part du gouvernement du Canada, et elle n'autorise aucunement les éventuels répondants à entreprendre des travaux dont le coût pourrait être réclamé au Canada. La présente DP provisoire ne doit pas être considérée comme un engagement à publier une demande de soumissions subséquente ni à attribuer un contrat pour les travaux décrits aux présentes.

Même si les renseignements recueillis peuvent être fournis sous la forme d'information confidentielle (dans ce cas, ils seront traités en conséquence par le Canada), le Canada pourrait les utiliser dans le cadre de la rédaction des documents de la DP (qui sont sujets à changements) et à des fins d'estimation.

La participation à la présente DP provisoire ou la formulation de commentaires sur celle-ci sont encouragées, mais elles ne sont pas obligatoires. La présente DP provisoire ne servira pas à établir une liste de fournisseurs

Draft Solicitation No. - N° de l'invitation

51019-211004/A

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

51019-211004

Amd. No. - N° de la modif.

009

File No. - N° du dossier

STJ-1-44001

Buyer ID - Id de l'acheteur

stj002

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

éventuels pour des travaux à venir. De même, la participation à la présente DP provisoire ne constitue pas une condition ni un préalable pour participer à toute demande de soumissions subséquente.

Le Canada ne remboursera pas les répondants pour les frais engagés pour la participation à la présente DP provisoire.

## TABLE DES MATIÈRES

1.1	INTRODUCTION.....	3
1.2	SOMMAIRE .....	3
1.3	COMPTE RENDU.....	4
1.4	SURVEILLANT DE L'ÉQUITÉ .....	4
<b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....</b>		<b>5</b>
2.1	INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....	5
2.2	PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS .....	5
2.3	ANCIEN FONCTIONNAIRE .....	5
2.4	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	7
2.5	LOIS APPLICABLES .....	7
2.6	AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....	8
2.7	PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS .....	8
2.8	DONNÉES VOLUMÉTRIQUES .....	8
2.9	CONFLIT D'INTÉRÊTS—AVANTAGE INDU.....	8
<b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS .....</b>		<b>9</b>
3.1	INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS .....	9
<b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION .....</b>		<b>12</b>
4.1	PROCÉDURES D'ÉVALUATION .....	12
4.2	MÉTHODE DE SÉLECTION .....	16
<b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....</b>		<b>18</b>
5.1	ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION .....	18
5.2	ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	18
<b>PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES .....</b>		<b>20</b>
6.1	EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	20
6.2	CAPACITÉ FINANCIÈRE.....	20
6.3	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE .....	20
<b>PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....</b>		<b>21</b>
7.1	ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	21
7.2	CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	22
7.3	EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	23
7.4	DURÉE DU CONTRAT.....	23
7.5	RESPONSABLES.....	24
7.6	DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES .....	25
7.7	PAIEMENT .....	25
7.8	INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION .....	28
7.9	CONFORMITÉ .....	30
7.10	LOIS APPLICABLES .....	30
7.11	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS .....	30
7.12	CLAUSES DU GUIDE DES CLAUSES ET CONDITIONS .....	30
7.13	ACCÈS AUX BIENS ET AUX INSTALLATIONS DU CANADA.....	31
7.14	PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES STOCKÉES DANS DES BASES DE DONNÉES .....	31
7.15	RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN).....	32
7.16	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE .....	32
7.17	INSPECTION ET ACCEPTATION .....	35

---

7.18 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS .....	35
<b>ANNEXE « A » .....</b>	<b>36</b>
ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....	36
<b>ANNEXE « B » .....</b>	<b>36</b>
BASE DE PAIEMENT .....	36
<b>ANNEXE « C » .....</b>	<b>36</b>
<b>LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXE « D » .....</b>	<b>36</b>
CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE .....	36
<b>ANNEXE « E » .....</b>	<b>36</b>
FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES .....	36
<b>ANNEXE « F » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....</b>	<b>37</b>
INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE .....	37
<b>ANNEXE « G » DE LA PARTIE 5 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....</b>	<b>38</b>
PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION .....	38
<b>ANNEXE « H » .....</b>	<b>40</b>
<b>LISTE COMPLÈTE DES NOMS DE TOUS LES INDIVIDUS QUI SONT ACTUELLEMENT SOIT ADMINISTRATEURS ET/OU PROPRIÉTAIRES DE L'ENTREPRISE DU SOUMISSIONNAIRE .....</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE « I » .....</b>	<b>41</b>
<b>DONNÉES VOLUMÉTRIQUES .....</b>	<b>41</b>

---

## PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle 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, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
Partie 3	Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;
Partie 4	Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit 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; et
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, la Base de paiement, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, les instruments de paiement électronique, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, les exigences en matière d'assurance, le formulaire TPSGC-PWGSC 572 Autorisation de tâches et toute autre annexe.

### 1.2 Sommaire

1.2.1 Anciens Combattants Canada (ACC), les Forces armées canadiennes (FAC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ont besoin d'un entrepreneur pour offrir des services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS). Un service de traitement des demandes du gouvernement fédéral est nécessaire pour assurer l'autorisation et le règlement des demandes relatives aux avantages et aux services pour soins de santé et la prise de décision s'y rapportant, ainsi que pour assurer la conformité aux politiques relatives aux programmes, notamment les pratiques de vérification, d'établissement de rapports et de contrôle financier. La durée de la couverture est la suivante :

- La **phase de mise en œuvre** s'étend de la date d'attribution du contrat au 31 juillet 2026, soit une période d'au moins deux ans.
- La **phase d'exploitation** s'étend du 1<sup>er</sup> août 2026 au 31 juillet 2034, avec possibilité de prolonger la durée du contrat d'au plus deux (2) périodes supplémentaires de trois (3) ans.
- La **phase de clôture** se déroule au plus tard 120 jours ouvrables après la fin de la phase d'exploitation.

Les dates et les délais ci-dessus sont prévus et peuvent changer au cours du processus d'approvisionnement.

- 1.2.2 Ce besoin comporte des exigences relatives à la 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 de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).
- 1.2.3 Ce besoin est limité aux services canadiens.
- 1.2.4 Les exceptions relatives à la sécurité nationale prévues dans les accords commerciaux ont été invoquées; ce marché est donc entièrement exclu de l'ensemble des modalités de tous les accords commerciaux.
- 1.2.5 Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; veuillez-vous référer à la Partie 5 – Attestations et renseignements supplémentaires, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent et l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation.
- 1.2.6 Cette demande de soumissions permet aux soumissionnaires d'utiliser le service Connexion de la SCP offert par la Société canadienne des postes pour la transmission électronique de leur soumission. Les soumissionnaires doivent consulter la partie 2, Instructions à l'intention des soumissionnaires, et partie 3, Instructions pour la préparation des soumissions, de la demande de soumissions, pour obtenir de plus amples renseignements.

### 1.3 Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient 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.

### 1.4 Surveillant 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 dans le cadre du processus d'approvisionnement. Le rôle du surveillant de l'équité est d'attester l'assurance d'équité, d'ouverture d'esprit et de transparence des activités surveillées.

Le surveillant de l'équité devra notamment assumer les responsabilités suivantes :

- i) observer tout ou partie du processus d'approvisionnement (y compris, mais sans s'y limiter, le processus de mobilisation et la demande de soumissions, 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 le processus de compte rendu des soumissions);
- ii) faire part au Canada de ses commentaires sur des questions relatives à l'équité;
- iii) attester l'équité du processus d'approvisionnement.

Le surveillant de l'équité ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais aura accès à toute soumission déposée en réponse à la présente demande de soumissions et à toute correspondance connexe reçue par le Canada en vertu de cette demande de soumissions.

---

L'organisation embauchée pour cet approvisionnement à titre de surveillant de l'équité est : **RFP Solutions Inc.**

## **PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES**

### **2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées**

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un 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 Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

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.

Le document [2003](#), (2022/03/29) Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document [2003](#), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer : 250 jours

### **2.2 Présentation des soumissions**

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

Remarque : Pour les soumissionnaires qui choisissent de présenter leurs soumissions en utilisant le service Connexion de la Société canadienne des postes (SCP) pour la clôture des soumissions du Module de réception des soumissions dans la région de la capitale nationale, l'adresse de courriel est la suivante :

[tpsgc.pareceptiondessoumissions-apbidreceiving.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:tpsgc.pareceptiondessoumissions-apbidreceiving.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

Remarque : Les soumissions ne seront pas acceptées si elles sont envoyées directement à cette adresse de courriel. Cette adresse de courriel doit être utilisée pour ouvrir une conversation Connexion de la SCP, tel qu'indiqué dans les instructions uniformisées [2003](#) ou pour envoyer des soumissions au moyen d'un message Connexion de la SCP si le soumissionnaire utilise sa propre licence d'utilisateur du service Connexion de la SCP.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

### **2.3 Ancien fonctionnaire**

Ancien fonctionnaire- concurrentiels - soumission

Les contrats attribués à des 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 contrats attribués à

---

des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

## Définitions

Aux fins d'application du présent paragraphe, un « ancien fonctionnaire » désigne un 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 est :

- a. une personne;
- b. une personne morale;
- c. un partenariat constitué d'anciens fonctionnaires;
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

La « période d'application du montant forfaitaire » correspond à la période mesurée en semaines de travail à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou un autre emploi pour les fonctionnaires dont l'emploi a été aboli en raison des divers programmes mis en oeuvre pour réduire les effectifs de la fonction publique. La période d'application du montant forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

Une « pension » selon la formule de réduction des honoraires, représente une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension dans 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 du ch. C-17 de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R., 1985, du chapitre D-3 de la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, 1970, du ch. R-10 de la Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada, 1970, du ch. R-11 et de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, du ch. M-5 de la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, et la partie de la pension versée conformément à la Loi sur le régime de pension du Canada, L.R. 1985, ch. C-8.

## Ancien fonctionnaire recevant une pension

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini ci-dessus? Oui ( ) Non ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

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

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié



---

dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l' Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 et les Lignes directrices sur la divulgation des marchés.

### **Programme de réduction des effectifs**

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux conditions d'un programme de réduction des effectifs? Oui ( ) Non ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de versement du paiement forfaitaire;
- c. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période du versement du paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines;
- g. le numéro d'autorisation et le montant (frais professionnels) pour tout autre contrat assujéti aux restrictions d'un programme de réduction des effectifs.

### **2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission**

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins dix (10) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière 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 peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

### **2.5 Lois applicables**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur Île-du-Prince-Édouard, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, 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. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

---

## 2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer 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 dix (10) jours ouvrables avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada a le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

## 2.7 Processus de contestation des offres et mécanismes de recours

- (a) Les fournisseurs potentiels ont accès à plusieurs mécanismes pour contester des aspects du processus d'approvisionnement jusqu'à l'attribution du marché, inclusivement.
- (b) 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 :
- Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)
  - Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE)
- (c) 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.

## 2.8 Données volumétriques

Les données historiques sur le volume d'activités et de transactions du SFTDSS, qui sont présentées à l'Annexe I, ont été fournies aux soumissionnaires afin de les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans cette demande de soumissions ne signifie pas que le Canada garantit que l'utilisation future qu'il fera des services désignés dans l'invitation concordera avec ces données. Elles sont fournies strictement à titre d'information. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations et des écarts entre les prévisions fournies et les besoins réels en ressources, les décisions et/ou le nombre réel de demandes à traiter.

## 2.9 Conflit d'intérêts—Avantage Indu

Conformément aux dispositions de l'article 18 des CCUA 2003 (2012-03-02), les entreprises suivantes ont été embauchées pour la préparation de la présente demande et ne peuvent donc pas se porter soumissionnaires pour cette demande :

- RFP Solutions Inc., Kanata Ontario

## **PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

### **3.1 Instructions pour la préparation des soumissions**

- Si le soumissionnaire choisit d'envoyer sa soumission par voie électronique, le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des instructions uniformisées 2003. Le système Connexion de la SCP a une limite de 1 Go par message individuel affiché et une limite de 20 Go par conversation.

Le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes comme suit :

Section I : Soumission technique  
Section II : Soumission financière  
Section III : Attestations  
Section IV : Renseignements supplémentaires

- Si le soumissionnaire choisit de transmettre sa soumission sur papier, le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes, comme suit :

Section I : Soumission technique (7 versions papier)  
Section II : Soumission financière (1 version papier)  
Section III : Attestations (1 version papier)  
Section IV : Renseignements supplémentaires (1 version papier)

En cas d'incompatibilité entre le libellé de la version électronique sur le media et de la version papier, le libellé de la version papier l'emportera sur celui de la version électronique.

Si le soumissionnaire fournit simultanément plusieurs versions de sa soumission à l'aide de méthodes de livraison acceptable, et en cas d'incompatibilité entre le libellé de la version électronique transmise par le service Connexion de la SCP et celui de la version papier, le libellé de la version électronique transmise par le service Connexion de la SCP aura préséance sur le libellé des autres versions.

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

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur soumission en version papier.

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

En avril 2006, le Canada a adopté une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement : la [Politique d'achats écologiques](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573) (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :

1. Inclure toutes les certifications environnementales pertinentes pour votre organisation (p. ex., ISO 14001, Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Carbon Disclosure Project, etc.)

2. Inclure toutes les certifications environnementales ou déclarations environnementales de produit (DEP) propres à votre produit ou service (p. ex., Forest Stewardship Council [FSC], ENERGYSTAR, etc.)
3. Sauf indication contraire, les soumissionnaires sont encouragés à présenter leurs soumissions par voie électronique. Si des versions papier sont requises, les soumissionnaires devraient :
  - a. utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
  - b. utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc plutôt qu'en couleur, recto verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ou reliure à anneaux.

### 3.1.1 Section I : Soumission technique

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 l'approche de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des 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.

La proposition technique doit aborder toutes les exigences obligatoires de la proposition technique et les exigences cotées de la proposition technique, ainsi que tous les critères d'évaluation figurant à l'Annexe D de la présente DP.

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 :

#### **Proposition technique, partie 1**

##### Partie 1, section 1.1 – Exemplaire signé de la DP

Cette section devrait comprendre un exemplaire signé de la page « 1 » de la présente DP (qui est réputée comprendre toutes les modifications)

##### Partie 1, section 1.2 – 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 dans le cadre de cette DP.

#### **Proposition technique, partie 2**

##### Partie 2, section 2.1 – Exigences obligatoires de la proposition technique

Cette partie de la proposition devrait être préparée en réponse aux exigences obligatoires de la proposition technique précisées à l'appendice C de la présente DP.

##### Partie 2, section 2.2 – Exigences cotées de la proposition technique

Cette partie de la proposition devrait être préparée en réponse aux exigences cotées de la proposition technique et aux critères d'évaluation figurant à l'annexe D de cette DP.

---

### Proposition technique, partie 3

#### Partie 3, section 3.1 – Documentation relative à la proposition technique

Cette partie de la proposition devrait énumérer et renfermer tous les documents qui sont mentionnés dans PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ou auxquels le soumissionnaire fait renvoi dans sa proposition technique, selon le cas.

#### **3.1.2 Section II : Soumission financière**

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement reproduite à l'annexe « B ».

##### **3.1.2.1 Paiement électronique de factures – soumission**

Si vous êtes disposés à accepter le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique, compléter l'annexe « F » Instruments de paiement électronique, afin d'identifier lesquels sont acceptés.

Si l'annexe « F » Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

##### **3.1.3 Section III : Attestations**

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

##### **3.1.4 Section IV : Renseignements supplémentaires**

#### **3.1.4 Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde**

**3.1.4.1** Tel qu'indiqué à la Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations ou de ses locaux et celles des individus proposés, pour lesquelles des mesures de sauvegarde sont nécessaires à la réalisation des travaux :

N° civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement

Ville, province, territoire / État

Code postal / code zip

Pays

**3.1.4.2** L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrats que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé, tel que décrit à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

## **PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **4.1 Procédures d'évaluation**

- (a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.
- c) L'équipe d'évaluation déterminera si deux (2) soumissions ou plus sont accompagnées d'une attestation valide de contenu canadien et présentées par deux soumissionnaires ou plus qui ne sont pas affiliés au sens utilisé dans la Loi sur la concurrence, L.R.C. (1985), c. C-34. Si c'est le cas, seulement les soumissions accompagnées d'une attestation valide seront admissibles à l'attribution d'un contrat; sinon, toutes les soumissions reçues le seront. Si, à un moment quelconque du processus d'évaluation, on constate, que ce soit en déterminant l'invalidité des attestations, en déterminant que les soumissions sont irrecevables ou que les soumissions ont été retirées par les soumissionnaires, qu'il n'y a plus deux (2) soumissions recevables ou plus avec une attestation valide, alors toutes les soumissions recevables seront admissibles à l'attribution d'un contrat. Le Canada pourrait effectuer la validation des attestations de contenu canadien à tout moment durant le processus d'évaluation, y compris en même temps que d'autres étapes.

#### **4.1.1 Processus de conformité des soumissions en phases**

##### **4.1.1.1 (19-07-2018) Généralités**

- (a) Pour ce besoin, le Canada applique le PCSP tel que décrit ci-dessous.
- (b) Nonobstant tout examen par le Canada aux phases I ou II du Processus, les soumissionnaires sont et demeureront les seuls et uniques responsables de l'exactitude, de l'uniformité et de l'exhaustivité de leurs soumissions, et le Canada n'assume, en vertu de cet examen, aucune obligation ni de responsabilité envers les soumissionnaires de relever, en tout ou en partie, toute erreur ou toute omission, dans les soumissions ou en réponse à toute communication provenant d'un soumissionnaire.

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, ET CE, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN AUX PHASES I OU II, ET MÊME SI LA SOUMISSION AURAIT ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE À UNE PHASE ANTÉRIEURE. LE CANADA PEUT DÉTERMINER À SA DISCRÉTION QU'UNE SOUMISSION NE RÉPOND PAS À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À N'IMPORTE QUELLE DE CES PHASES. LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT ÉGALEMENT QUE MALGRÉ LE FAIT QU'IL AIT FOURNI UNE RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (TEL QUE CES TERMES SONT DÉFINIS PLUS BAS) QU'IL EST POSSIBLE QUE CETTE RÉPONSE NE SUFFISE PAS POUR QUE SA SOUMISSION SOIT JUGÉE CONFORME AUX 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 afin de corriger des erreurs ou des lacunes administratives dans sa soumission, et cette nouvelle information fera partie intégrante de sa 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 d'approvisionnement ou même les coordonnées des personnes-ressources, c'est-à-dire leurs noms, leurs adresses et les numéros de téléphone; 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 indiqué 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 alors d'un délai indiqué pour fournir l'information requise. Toute information fournie hors délais sera refusée.

(d) Le PCSP ne limite pas les droits du Canada en vertu du Guide 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 soumission ou après la clôture de cette dernière, lorsque la demande de soumissions confère expressément ce droit au Canada, ou dans les circonstances décrites au paragraphe (c).

(e) Le Canada enverra un Avis ou un REC selon la méthode de son choix et à sa discrétion absolue. Le soumissionnaire doit soumettre sa réponse par la méthode stipulée dans l'Avis ou le REC. Les réponses sont réputées avoir été reçues par le Canada à la date et à l'heure qu'elles ont été livrées au Canada par la méthode indiquée dans l'Avis ou le REC et à l'adresse qui y figure. Un courriel de réponse autorisé dans l'Avis ou le REC est réputé reçu par le Canada à la date et à l'heure auxquelles il a été reçu 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 l'adresse fournie par celui-ci dans la soumission ou après l'envoi de celle-ci est réputé avoir été reçu par le soumissionnaire à la date à laquelle il a été envoyé par le Canada. Le Canada n'assume aucune responsabilité envers les soumissionnaires pour les soumissions retardataires, peu importe la cause.

#### **4.1.1.2 (13-03-2018) Phase I: Soumission financière:**

(a) Après la date et l'heure de clôture de cette demande de soumissions, le Canada examinera la soumission pour déterminer si elle comporte une soumission financière et si celle-ci contient toute l'information demandée par la demande de soumissions. L'examen par le Canada à la phase I se limitera à déterminer s'il y manque des informations exigées par la demande de soumissions à la soumission financière. Cet examen n'évaluera pas si la soumission financière répond à toute norme ou si elle est conforme à toutes les exigences de la demande.

(b) L'examen par le Canada durant la phase I sera effectué par des fonctionnaires du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada.

(c) Si le Canada détermine, selon sa discrétion absolue, qu'il n'y a pas de soumission financière ou qu'il manque toutes les informations demandées dans la soumission financière, la soumission sera alors jugée non recevable et sera rejetée.

(d) Pour les soumissions autres que celles décrites au paragraphe (c), Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (« Avis ») identifiant où la soumission financière manque d'informations. Un soumissionnaire dont la soumission financière a été jugée recevable selon les exigences examinées lors de la phase I ne recevra pas d'Avis. De tels soumissionnaires n'auront pas le droit de soumettre de l'information supplémentaire relativement à leur soumission financière.

(e) Les soumissionnaires qui ont reçu un Avis bénéficieront d'un délai indiqué dans l'Avis (la « période de grâce ») pour redresser les points indiqués dans l'Avis en fournissant au Canada, par écrit, l'information supplémentaire ou une clarification en réponse à l'Avis. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf dans les circonstances et conditions stipulées expressément dans l'avis.

(f) Dans sa réponse à l'Avis, le soumissionnaire n'aura le droit de redresser que la partie de sa soumission financière indiquée dans l'Avis. Par exemple, lorsque l'Avis indique qu'un élément a été laissé en blanc, seule l'information manquante pourra ainsi être ajoutée à la soumission financière, excepté dans les cas

---

où l'ajout de cette information entraînera nécessairement la modification des calculs qui ont déjà été présentés dans la soumission financière (p. ex. le calcul visant à déterminer le prix total). Les rajustements nécessaires devront alors être mis en évidence par le soumissionnaire et seuls ces rajustements pourront être effectués. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.

(g) Toute autre modification apportée à la soumission financière soumise par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et sera rejetée. Aucun changement ne sera autorisé à une quelconque autre section de la soumission du soumissionnaire. L'intégralité de l'information soumise conformément aux exigences de cette demande de soumissions en réponse à l'Avis remplacera uniquement la partie de la soumission financière originale telle qu'autorisée ci-dessus et sera utilisée pour le reste du processus d'évaluation des soumissions.

(h) Le Canada déterminera si la soumission financière est recevable pour les exigences examinées à la phase I, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas jugée recevable au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.

(i) Seules les soumissions jugées recevables conformément aux exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada seront examinées à la phase II.

#### **4.1.1.3 (13-03-2018) Phase II : Soumission technique**

(a) L'examen par le Canada au cours de la phase II se limitera à une évaluation de la soumission technique afin de vérifier si le soumissionnaire a respecté toutes les exigences obligatoires d'admissibilité. Cet examen n'évalue pas si la soumission technique répond à une norme ou répond à toutes les exigences de la soumission. Les exigences obligatoires d'admissibilité sont les critères techniques obligatoires tels qu'ainsi décrits dans la présente demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas identifiés dans la demande de soumissions comme faisant partie du PCSP ne seront pas évalués avant la phase III.

(b) Le Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire REC précisant les exigences obligatoires d'admissibilité que la soumission n'a pas respectée. Un soumissionnaire dont la soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II recevra un REC qui précisera que sa soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II. Le soumissionnaire en question ne sera pas autorisé à soumettre des informations supplémentaires en réponse au REC.

(c) Le soumissionnaire disposera de la période de temps précisée dans le REC (« période de grâce ») pour remédier à l'omission de répondre à l'une ou l'autre des exigences obligatoires d'admissibilité inscrites dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des informations supplémentaires ou des clarifications en réponse au REC. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf, dans les circonstances et conditions expressément prévues par le REC.

(d) La réponse du soumissionnaire doit adresser uniquement les exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le rapport d'évaluation de conformité (REC) et considérées comme non accomplies, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour ainsi se conformer aux exigences. Toutefois, dans le cas où une réponse aux exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le REC entraînera nécessairement la modification d'autres renseignements qui sont déjà présents dans la soumission, les rajustements nécessaires devront être mis en évidence par le soumissionnaire. La réponse au REC ne doit pas inclure de changement à la soumission financière. Toute autre information supplémentaire qui n'est pas requise pour se conformer aux exigences ne sera pas prise en



---

considération par le Canada.

(e) La réponse du soumissionnaire au REC devra spécifier, pour chaque cas, l'exigence obligatoire d'admissibilité du REC à laquelle elle répond, notamment en identifiant le changement effectué dans la section correspondante de la soumission initiale, et en identifiant dans la soumission initiale les modifications nécessaires qui en découlent. Pour chaque modification découlant de la réponse aux exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le REC, le soumissionnaire doit expliquer pourquoi une telle modification est nécessaire. Il n'incombe pas au Canada de réviser la soumission du soumissionnaire; il incombe plutôt au soumissionnaire d'assumer les conséquences si sa réponse au REC n'est pas effectuée conformément au présent paragraphe. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.

(f) Tout changement apporté à la soumission par le soumissionnaire en dehors de ce qui est demandé, sera considéré comme étant de l'information nouvelle et ne sera pas prise en considération. L'information soumise selon les exigences de cette demande de soumissions en réponse au REC remplacera, intégralement et uniquement la partie de la soumission originale telle qu'elle est autorisée dans cette section.

(g) Les informations supplémentaires soumises pendant la phase II et permises par la présente section seront considérées comme faisant partie de la soumission et seront prises en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission lors de la phase II que pour déterminer si la soumission respecte les exigences obligatoires admissibles. Celles-ci ne seront utilisées à aucune autre phase de l'évaluation pour augmenter les notes que la soumission originale pourrait obtenir sans les avantages de telles informations additionnelles. Par exemple, un critère obligatoire admissible qui exige l'obtention d'un nombre minimum de points pour être considéré conforme sera évalué à la phase II afin de déterminer si cette note minimum obligatoire aurait été obtenue si le soumissionnaire n'avait pas soumis les renseignements supplémentaires en réponse au REC. Dans ce cas, la soumission sera considérée comme étant conforme par rapport à ce critère obligatoire admissible et les renseignements supplémentaires 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 admissible, 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 est recevable pour les exigences examinées à la phase II, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission n'est pas jugée recevable selon des exigences examinées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.

(i) Uniquement les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II et à la satisfaction du Canada seront ensuite évaluées à la phase III.

#### **4.1.1.4 (13-03-2018) Phase III : Évaluation finale de la soumission**

(a) À la phase III, le Canada complétera l'évaluation de toutes les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les exigences d'évaluation technique et financière.

(b) Une soumission sera jugée non recevable et sera rejetée si elle ne respecte pas toutes les exigences d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

### **4.1.2 Évaluation technique**

#### **4.1.2.1 Critères techniques obligatoires**

Les critères d'évaluation technique obligatoires sont inclus à l'annexe D. Le processus de conformité des soumissions par étapes s'appliquera à tous les critères techniques obligatoires.

#### **4.1.2.2. Critères techniques cotés**

Les critères d'évaluation technique cotés figurent à l'annexe G. Le processus de conformité des soumissions par étapes s'appliquera à tous les critères techniques cotés.

### **4.1.3 Évaluation financière**

#### **4.1.3.1 Critères financiers obligatoires**

Clause du *Guide des CCUA* [A0220T](#) (2014/06/26), Évaluation du prix-soumission

### **4.2 Méthode de sélection**

Méthode de sélection – note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
- b) satisfaire à tous les critères obligatoires; et

c) obtenir le nombre minimal de points requis pour l'évaluation technique pour le critère

L'échelle de cotation compte 26,800 points.

2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a), ou b), ou c) seront déclarées non recevables.

3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 70% sera accordée au mérite technique et une proportion de 30% sera accordée au prix.

4. Afin 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 sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 70%.

5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30%.

6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.

7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

[Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 70/30 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.] Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000,00 \$ (45).

**Méthode de sélection – Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (70 %) et du prix (30 %)**

	<b>Soumissionnaire</b>		
	<b>Soumissionnaire 1</b>	<b>Soumissionnaire 2</b>	<b>Soumissionnaire 3</b>
<b>Note technique globale</b>	<b>115/135</b>	<b>89/135</b>	<b>92/135</b>
<b>Prix évalué de la soumission</b>	<b>55000,00 \$</b>	<b>50000,00 \$</b>	<b>45000,00 \$</b>
<b>Calculs</b>			
<b>Note pour le mérite technique</b>	<b><math>115/135 \times 70 = 59,63</math></b>	<b><math>89/135 \times 70 = 46,15</math></b>	<b><math>92/135 \times 70 = 47,70</math></b>
<b>Note pour le prix</b>	<b><math>45/55 \times 30 = 24,55</math></b>	<b><math>45/50 \times 30 = 27,00</math></b>	<b><math>45/45 \times 30 = 30,00</math></b>
<b>Note combinée</b>	<b>84,18</b>	<b>73,15</b>	<b>77,7</b>
<b>Évaluation globale</b>	<b>1<sup>er</sup></b>	<b>3<sup>e</sup></b>	<b>2<sup>e</sup></b>

---

## **PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, 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. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

### **5.1 Attestations exigées avec la soumission**

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes 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 uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur soumission ne soit pas rejetée 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 remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

#### **5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée**

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 la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

#### **5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission**

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans 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](#).

---

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 dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » au moment de l'attribution du contrat.

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » pendant la durée du contrat.

Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation remplie avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation remplie pour chaque membre de la coentreprise.

### **5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat**

#### **5.2.3.1 Attestation du contenu canadien**

Cette exigence est limitée aux produits et services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

( ) les services offerts sont des services canadiens comme définis au paragraphe 4 de la clause A3050T.

L'exemple 2 de l'annexe 3.6 (9) du Guide des approvisionnements explique comment déterminer le contenu canadien pour plusieurs produits, plusieurs services ou une combinaison de produits et de services.

**5.2.3.1.1** Clause du *Guide des CCUA* [A3050T](#) (2020/07/01), Définition du contenu canadien

#### **5.2.3.2 Statut et disponibilité du personnel**

Clause du *Guide des CCUA* [A3005T](#) (2010/08/16) Statut et disponibilité du personnel

#### **5.2.3.3 Études et expérience**

Clause du *Guide des CCUA* [A3010T](#) (2010/08/16), Études et expérience

---

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

### **6.1 Exigences relatives à la sécurité**

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
  - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
  - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7– Clauses du contrat subséquent;
  - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
2. 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 la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

### **6.2 Capacité financière**

Clause du Guide des CUA [A9033T](#) (2012/07/16) Capacité financière

### **6.3 Exigences en matière d'assurance**

#### **Assurance – preuve de disponibilité avant attribution du contrat**

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada précisant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à la Partie 7, CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT.

Si ce document n'est pas fourni dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

---

## **PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

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

### **7.1 Énoncé des travaux**

The Contractor must perform the Work in accordance with the Statement of Work at Annex "A".

#### **7.1.2 Autorisation de tâches**

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

##### **7.1.2.1 Processus d'autorisation de tâches**

1. Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du Formulaire d'autorisation des tâches de l'Appendice E.
2. L'autorisation de tâches contiendra les détails des activités à réaliser, une description des produits livrables et un horaire indiquant les dates d'achèvement des principales activités et les dates de présentation des produits livrables. Elle comprendra aussi les bases et les méthodes de paiement applicables prévues au contrat.
3. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, dans les dix (10) jours calendaires suivant sa réception, le coût estimatif total proposé pour l'exécution du travail et une répartition des coûts, établie conformément à la base de paiement précisée dans le contrat.
4. L'entrepreneur ne doit pas commencer le travail avant d'avoir reçu une autorisation de tâches autorisée par le chargé de projet. L'entrepreneur convient que toute tâche effectuée avant la réception d'une autorisation de tâches le sera à ses propres risques.

##### **7.1.2.2 Limite d'autorisation de tâches**

Le chargé de projet peut procéder à des autorisations de tâches individuelles d'une valeur maximale de 150 000 \$, incluant toute modification, la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.

Une autorisation de tâches qui dépasserait cette limite doit être approuvée par le responsable du projet et l'autorité contractante avant d'être émise.

##### **7.1.2.3 Obligation du Canada – portion des travaux réalisés au moyen d'autorisations de tâches**

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

##### **7.1.2.4 Rapports d'utilisation périodiques – contrats avec autorisations de tâches**

L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément à l'autorisation de tâches approuvée émise dans le cadre du contrat.

L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences en matière

---

d'établissement de rapports décrites un peu plus loin. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée. Si aucun service n'a été fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention « NÉANT ».

Les données doivent être présentées chaque mois à l'autorité contractante.

### **Exigences en matière de rapport – Explications**

Pour chaque contrat comportant un processus d'autorisation de tâches, on doit conserver un relevé détaillé et à jour de toutes les autorisations de tâches. Ce rapport doit comprendre ce qui suit.

#### **Pour chaque autorisation de tâches autorisée :**

- i. le numéro de l'autorisation de tâches ou le numéro de la modification à l'autorisation de tâches
- ii. le nom, ou une brève description, de chaque autorisation de tâches;
- iii. le coût estimatif total de chaque tâche, comme il est indiqué dans l'autorisation de tâches, TPS ou TVH en sus;
- iv. le montant total dépensé jusqu'à maintenant pour chacune des tâches autorisées, excluant la TPS ou la TVH;
- v. la date de début et d'achèvement de chaque tâche autorisée;
- vi. l'état actuel de chaque tâche autorisée, le cas échéant.

#### **Pour toutes les autorisations de tâches :**

TVH

- i. le montant (TPS ou TVH en sus) 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 autorisations de tâches autorisées;
- ii. le montant total, TPS ou TVH en sus, dépensé jusqu'à présent pour toutes les autorisations de tâches approuvées.

### **7.2 Clauses et conditions uniformisées**

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un 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 Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

#### **7.2.1 Conditions générales**

[2035](#) (2022/05/12), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

#### **7.2.2 Conditions générales supplémentaires**

[4006](#) (2010/08/16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux et

[4008](#) (2008/12/12), Renseignements personnels, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.



---

### 7.3 Exigences relatives à la sécurité

**7.3.1** Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes, tel que prévu par le Programme de sécurité des contrats) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

#### 7.3.2 Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde

**7.3.2.1** Lorsque des mesures de sauvegarde sont nécessaires pour réaliser les travaux, l'entrepreneur doit diligemment tenir à jour les renseignements relatifs à ses installations ou à ses locaux, et ceux des individus proposés pour les adresses suivantes :

Numéro civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement

Ville, province, territoire / État

Code postal / code zip

Pays

**7.3.2.2** L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du [Programme de sécurité des contrats](#) que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

### 7.4 Durée du contrat

#### 7.4.1 Période du contrat

Le contrat entre en vigueur à la date à laquelle il est émis (qui figure à la page 1 du contrat).

La « durée du contrat » est la période pendant laquelle l'entrepreneur doit effectuer les travaux. Elle comprend ce qui suit :

**Phase de mise en œuvre** – De la date d'attribution du contrat jusqu'au 31 juillet 2026, une période d'au moins deux (2) ans.

**Phase d'exploitation** – Du 1<sup>er</sup> août 2026 au 31 juillet 2034.

**Phase de clôture** – est au plus tard 120 jours ouvrables suivant la fin de la phase d'exploitation.

#### 7.4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) ans, selon les mêmes conditions. Il est entendu avec l'entrepreneur que, pendant la durée prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues dans la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins trente (30) jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

N° de l'invitation - Sollicitation No.  
51019-211004/A  
N° de réf. du client - Client Réf. No.  
51019-211004

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID  
stj002  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## 7.5 Responsables

### 7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Sandra Lomax  
Titre : Chef d'équipe d'approvisionnement  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Direction générale des approvisionnements

Adresse : 126 Prince William Street  
Saint John, NB  
E2L 2B6

Téléphone : (506) 639-8503  
Courriel : Sandra.lomax@tpsgc-pwgsc.gc.ca

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

### 7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est : **(à préciser lors de l'adjudication du contrat)**

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
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 liées au 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 être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

### 7.5.3 Représentant de l'entrepreneur (soumissionnaire veuillez compléter)

Name: \_\_\_\_\_

Title: \_\_\_\_\_

Organization: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Telephone: \_\_\_\_\_

Facsimile: \_\_\_\_\_

E-mail address: \_\_\_\_\_

## **7.6 Divulgateion proactive de 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 (LPFP), l'entrepreneur a convenu que ces renseignements seront affichés sur les sites Web ministériels, conformément à l'Avis sur la politique sur les marchés 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

## **7.7 Paiement**

### **7.7.1 Base de paiement**

Pour les travaux décrits dans l'Énoncé des travaux de l'annexe A :

L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a engagés dans l'exécution des travaux, établis conformément à la Base de paiement à l'appendice « B ». 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.

### **7.7.2 Limitation des dépenses**

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_\_ \$. Les droits de douane sont inclus et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, lorsqu'il y a lieu.

2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de toute modification technique, ou de toute modification ou interprétation des travaux, effectuée par l'entrepreneur, ne sera autorisée ni versée à l'entrepreneur, à moins que ces modifications techniques, autres modifications ou interprétations n'aient été approuvées, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrées aux travaux. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux ou assurer des services qui auraient pour effet d'augmenter la responsabilité totale du Canada avant d'avoir obtenu l'approbation écrite de l'autorité contractante. L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit de la suffisance de cette somme :

- a. lorsque 75 % de la somme sont engagés, ou
- b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
- c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

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 automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

### **7.7.3 Limitation des dépenses – honoraires et crédits d'incitation au rendement**

7.7.3.1 La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat pour les crédits d'incitation au rendement et d'honoraires se limitera aux montants approuvés par le chargé de projet et ne devra pas dépasser les montants détaillés à la section 13 de l'annexe B, Base de paiement. Les droits de douane sont inclus, mais les taxes applicables sont en sus.

#### **7.7.4 Limitation des dépenses – autorisation de tâches**

7.7.4.1 L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux décrits dans l'autorisation de tâches (AT) approuvée, comme ils ont été déterminés conformément à l'annexe B, Base de paiement, jusqu'à concurrence de la limite des dépenses indiquée dans l'AT approuvée.

7.7.4.2 La responsabilité du Canada envers l'entrepreneur en vertu de l'AT approuvée ne doit pas dépasser la limite des dépenses indiquée dans cette AT. Les droits de douane sont inclus, et les taxes applicables sont en sus.

7.7.4.3 Aucune augmentation de la responsabilité du Canada ou du prix des travaux précisés dans l'AT approuvée découlant de tout changement à la conception, ou de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

7.7.4.4 L'entrepreneur doit informer le chargé de projet par écrit de tout dépassement prévu des coûts avant d'atteindre 75 % de la limite des dépenses indiquée dans l'AT approuvée. Autrement, la limite des dépenses pour la main d'oeuvre, précisée dans l'AT approuvée, deviendra le prix plafond. L'entrepreneur devra alors poursuivre les travaux conformément à l'AT et au contrat, en respectant le prix plafond, et aucun budget supplémentaire ne sera alloué.

#### **7.7.5 Frais de déplacement et de subsistance – Directive sur les voyages du Conseil national mixte**

Les frais autorisés de déplacement et de subsistance que l'entrepreneur a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux sont remboursés, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit ou les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont précisées dans les annexes B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte, et selon les autres dispositions de la directive qui font référence aux « voyageurs » plutôt qu'aux « employés ».

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le chargé de projet.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

#### **7.7.6 Méthode of Paiement**

##### **7.7.6.1 Phase de mise en œuvre - Paiement mensuel**

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux complétés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada

---

### **7.7.6.2 Phase d'exploitation - Paiement mensuel**

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux complétés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

### **7.7.6.3 Autorisations de tâches – Modalités de paiement**

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux seront complétés et livrés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

### **7.7.6.4 Autorisations de tâches - Paiement mensuel**

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux complétés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

### **7.7.6.5 Primes de rendement et Crédits de frais - Paiement mensuel**

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux complétés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

#### 7.7.6 Primes de rendement et Crédits de frais – Modalités de paiement

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux seront complétés et livrés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada

#### 7.7.7 Paiement électronique de factures – contrat

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

- a. Carte d'achat Visa ;
- b. Carte d'achat MasterCard ;
- c. Dépôt direct (national et international) ;
- d. Échange de données informatisées (EDI) ;
- e. Virement télégraphique (international seulement) ;
- f. Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

#### 7.7.8 Vérification discrétionnaire

Référence CCUA	Section	Date
C0705C	Vérification discrétionnaire	2010/01/11

#### 7.7.9 Vérification du temps

Référence CCUA	Section	Date
C0711C	Vérification du temps	2008/05/12

#### 7.8 Instructions relatives à la facturation

1. L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'article « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient exécutés.

Chaque demande doit comprendre:

- (a) Une copie des feuilles de présence pour corroborer le temps de travail réclamé ;
- (b) une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
- (c) Une copie des factures, des reçus et des pièces justificatives pour tous les frais directs, et tous les frais de déplacement et de subsistance ;
- (d) Une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux

2. Les factures doivent être distribuées comme suit :

- (a) l'original et une copie doivent être envoyés à l'adresse qui figure à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.

### **Instructions relatives à la facturation – demande de paiement partiel – documents justificatifs exigés**

L'entrepreneur doit soumettre une demande de paiement en utilisant le formulaire PWGSC-TPSGC 1111, Demande de paiement progressif.

Chaque demande doit présenter :

- (a) Tous les renseignements exigés sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#);
- (b) Toute information pertinente et précisée à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales;
- (c) une liste de toutes les dépenses;
- (d) les dépenses plus le profit ou les honoraires calculés au prorata;
- (e) la description et la valeur du paiement d'étape réclamée selon la description au contrat.

Chaque demande doit comprendre:

- (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) Une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux
2. La taxe sur les produits et les services ou la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), selon le cas, doit être calculée pour le montant total de la demande, avant l'application de la retenue. Lors de l'application de la retenue, il n'y aura pas de TPS/TVH à payer puisqu'elle a aura été réclamée et payée dans le cadre des réclamations précédentes de paiement progressif.
3. L'entrepreneur doit préparer et certifier un original et deux (2) copies de la demande sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111, et les envoyer au chargé de projet identifié sous l'article intitulé « Responsables » du contrat pour fin d'attestation après l'inspection et l'acceptation des travaux.
- Le chargé de projet fera parvenir l'original et les deux (2) copies de la demande à l'autorité contractante pour attestation et présentation au Bureau du traitement des paiements pour toutes autres attestations et opérations de paiement.
4. L'entrepreneur ne doit pas présenter de demandes avant que les travaux identifiés sur la demande ne soient complétés.

## 7.9 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, ainsi que 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.

### 7.9.1 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Manquement de la part de l'entrepreneur

Lorsqu'un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](#) ». L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

### 7.9.2 Clauses du Guide des CCUA

Référence CCUA	Section	Date
A3060C	Attestation du contenu canadien	2008/05/12

## 7.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur Île-du-Prince-Édouard et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

## 7.11 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires 4006 (2010/08/16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
- c) les conditions générales - [2035](#) (2021/12/02), Conditions générales – besoins plus complexes de services;
- d) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe « B », Base de paiement;
- f) l'Annexe « C », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) les autorisations de tâches signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu);
- h) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_, clarifiée le \_\_\_\_\_ **ou** modifiée le \_\_\_\_\_.

## 7.12 CLAUSES DU GUIDE DES CLAUSES ET CONDITIONS

Référence CCUA	Section	Date
A9062C	Règlement concernant les emplacements des Forces canadiennes	2011/05/16
A9068C	Règlement concernant les emplacements du gouvernement	2010/01/11



---

### 7.13 Accès aux biens et aux installations du Canada

Les installations, l'équipement, les documents et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement mis à la disposition de l'entrepreneur. Si ce dernier doit accéder aux locaux, aux systèmes informatiques (réseau de micro-ordinateurs), à l'espace de travail, aux téléphones, aux terminaux, à la documentation et au personnel du Canada dans l'exécution des travaux, il devra en informer l'autorité contractante en temps opportun. Si la demande d'accès de l'entrepreneur est approuvée par le Canada et que des dispositions sont prises à cet égard, l'entrepreneur, ses sous-traitants et ses employés doivent se conformer à toutes les conditions qui s'appliquent au lieu de travail. De plus, l'entrepreneur doit s'assurer que les installations et l'équipement sont uniquement utilisés aux fins d'exécution du contrat.

### 7.14 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

1. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données renfermant des renseignements liés aux travaux sont situées au Canada ou, si l'autorité contractante a donné son consentement au préalable, par écrit, dans un autre pays où :

- a. les renseignements personnels jouissent d'une protection équivalente à celle du Canada en vertu de lois comme la Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R. 1985, c. P-21, et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, c. 5, et de toute politique applicable du gouvernement du Canada;
- b. les lois ne permettent pas au gouvernement de ce pays ou à toute autre entité ou personne de demander ou d'obtenir le droit d'examiner ou de copier des renseignements liés au contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

Pour donner son consentement en vue d'établir une base de données dans un autre pays, l'autorité contractante peut, à son choix, demander à l'entrepreneur de fournir un avis juridique (d'un avocat qualifié dans le pays étranger) selon lequel les lois de ce pays respectent les exigences décrites ci-dessus ou encore de rembourser au Canada l'obtention de cet avis. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant le stockage de ses données dans un autre pays si leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité peuvent être menacées. Le Canada peut également exiger que les données transmises ou traitées à l'extérieur du Canada soient chiffrées au moyen d'une cryptographie approuvée par le Canada et que la clé privée requise pour déchiffrer les données soit gardée au Canada, conformément aux processus de gestion et de conservation des clés approuvés par le Canada.

2. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat, afin que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).

3. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat ne sont pas reliées physiquement ou logiquement à toutes les autres bases de données (c'est-à-dire qu'il n'y a aucune connexion directe ou indirecte), sauf si les bases de données en question sont situées au Canada (ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante aux termes du paragraphe 1) et qu'elles respectent les exigences de cet article.

4. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante conformément au paragraphe 1.

5. L'entrepreneur doit s'assurer que le trafic sur le réseau national (c'est-à-dire le trafic

---

partant d'une partie du Canada vers une destination située dans une autre partie du Canada) s'effectue exclusivement au Canada, sauf si l'autorité contractante a approuvé au préalable, par écrit, une autre route. L'autorité contractante prendra uniquement en considération une route dans un autre pays pour la transmission des données, si ce pays respecte les exigences décrites au paragraphe 1.

6. Malgré tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction qui permet d'accéder aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

### **7.15 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)**

Clause du *Guide des CCUA* [A2000C](#) (2006/06/16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

### **7.16 Exigences en matière d'assurance**

#### **7.16.1 Exigences particulières en matière d'assurance**

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues dans la présente. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur doit décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu 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.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance qui est conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

#### **7.16.2 Assurance de responsabilité civile commerciale**

1. 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 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.

2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :

a) 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.

b) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.

---

c) Produits et activités complétées : 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.

d) 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 et la diffamation.

e) Responsabilité réciproque/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 émise à chacun d'eux.

f) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.

g) Les employés et s'il y a lieu les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.

h) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou par un programme semblable).

i) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.

j) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.

k) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.

l) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.

m) Assurance automobile des non-propriétaires : Couvre les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.

n) Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.

o) Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la Loi sur le ministère de la Justice, L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur 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 la province de 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 0H8***Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :***Avocat général principal**Section du contentieux des affaires civiles**Ministère de la Justice**234, rue Wellington, Tour de l'Est**Ottawa (Ontario) K1A 0H8*

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre le Canada. 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.

**7.16.3 Assurance-responsabilité contre les erreurs et les omissions**

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions (également appelée assurance responsabilité civile professionnelle) d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit en aucun cas être inférieure à 5 000 000 \$ par sinistre et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.
2. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
3. L'avenant suivant doit être inclus :  
Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.

**7.16.4 Assurance tous risques contre le vol et les détournements**

1. L'entrepreneur doit, de façon générale, souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance tous risques contre le vol et les détournements d'un montant indiqué ci-dessous :
  - a) Entente I : Détournements par le personnel (formulaire A), d'un montant qui ne doit pas être inférieur à 10 000 000 \$, couvrant tous les employés de l'entrepreneur. Une telle assurance doit comprendre une « responsabilité » ou une « protection du client » au profit du Canada en matière de risques liés à cette entente.
  - b) Entente II/III : Perte d'argent et de titres dans les locaux ou à l'extérieur des locaux, d'un montant qui ne doit pas être inférieur à 10 000 000 \$.

2. La police d'assurance tous risques contre le vol et les détournements doit comprendre les éléments suivants :

- a) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
- b) Bénéficiaire : Le Canada, selon ses intérêts et ses directives.

### **7.17 Inspection et acceptation**

Le chargé de projet sera le responsable des inspections. Tous les rapports, produits livrables, documents, biens et services fournis en vertu du contrat seront assujettis à l'inspection du responsable des inspections ou de son représentant. Si des rapports, documents, biens ou services ne sont pas conformes aux exigences de l'énoncé des travaux et ne sont pas satisfaisants selon le responsable des inspections, ce dernier aura le droit de les rejeter ou d'en demander la correction, aux frais de l'entrepreneur uniquement, avant de recommander le paiement.

### **7.18 Règlement des différends**

- (a) Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête concernant les travaux pendant toute la durée de l'exécution du marché et après.
- (b) 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.
- (c) 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.
- (d) 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](#) ».

**ANNEXE « A »**

**ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

(voir ci-joint)

**ANNEXE « B »**

**BASE DE PAIEMENT**

(voir ci-joint)

**ANNEXE « C »**

**LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

(voir ci-joint)

**ANNEXE « D »**

**CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE**

(voir ci-joint)

**ANNEXE « E »**

**FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES**

(voir ci-joint)

## **ANNEXE « F » de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS**

### **INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE**

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

- Carte d'achat VISA ;
- Carte d'achat MasterCard ;
- Dépôt direct (national et international) ;
- Échange de données informatisées (EDI) ;
- Virement télégraphique (international seulement) ;
- Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

---

## ANNEXE « G » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

### PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION

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 fautive, 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



N° de l'invitation - Sollicitation No.

51019-211004/A

N° de réf. du client - Client Réf. No.

51019-211004

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID

stj002

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

d'emploi – Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

N° de l'invitation - Sollicitation No.  
51019-211004/A  
N° de réf. du client - Client Réf. No.  
51019-211004

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID  
stj002  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

**ANNEXE « H »**

**LISTE COMPLÈTE DES NOMS DE TOUS LES INDIVIDUS QUI SONT ACTUELLEMENT SOIT ADMINISTRATEURS ET/OU PROPRIÉTAIRES DE L'ENTREPRISE DU SOUMISSIONNAIRE**

Dénomination sociale du fournisseur: \_\_\_\_\_

Adresse du fournisseur: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA): \_\_\_\_\_

**AVIS AUX SOUMISSIONNAIRES : INSCRIRE LES NOMS ET PRÉNOMS DES ADMINISTRATEURS ET/OU PROPRIÉTAIRES DE L'ENTREPRISE**

<b>NOM</b>	<b>TITRE DE POSTE</b>

N° de l'invitation - Sollicitation No.

51019-211004/A

N° de réf. du client - Client Réf. No.

51019-211004

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID

stj002

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**ANNEXE « I »**

**DONNÉES VOLUMÉTRIQUES**

**(voir ci-joint)**

**ANNEXE « A »**

**Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

**pour**

**Anciens Combattants Canada (ACC)  
Forces armées canadiennes (FAC)  
Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

**ÉNONCÉ DES TRAVAUX (EDT)**

## Table des Matières

<b>1.0</b>	<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b> .....	<b>1</b>
1.1	Avantages et services pour soins de santé – ACC, FAC et GRC .....	1
1.2	Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) .....	2
1.3	Modèle de prestation des services contractuels .....	3
1.4	Données volumétriques .....	4
<b>2.0</b>	<b>PORTÉE DU SFTDSS</b> .....	<b>4</b>
2.1	Services destinés aux participants et aux fournisseurs .....	5
2.2	Services de soutien .....	5
<b>3.0</b>	<b>PHASES DU PROJET DU SFTDSS</b> .....	<b>7</b>
3.1	Phase 1 – Mise en œuvre .....	7
3.2	Phase 2 – Phase d’exploitation.....	7
3.3	Phase 3 – Phase de clôture du contrat.....	8
<b>4.0</b>	<b>EXIGENCES GÉNÉRALES</b> .....	<b>8</b>
4.1	Langue de travail.....	8
4.2	Accessibilité.....	8
4.3	Emplacement des installations et lieu de travail .....	8
4.4	Déplacements de l’entrepreneur .....	9
4.5	Heures de travail .....	9
4.6	Innovation dans les services.....	10
4.7	Protection des renseignements personnels.....	10
4.8	Changements associés aux programmes gouvernementaux.....	10
4.9	Ressources de l’entrepreneur .....	11
4.10	Plan de participation des Autochtones.....	14
4.11	Plan de participation des vétérans .....	16
4.12	Priorité au numérique.....	17
<b>5.0</b>	<b>LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE</b> .....	<b>18</b>
5.1	Réunions de gouvernance et de coordination de projet .....	18
5.2	Plan de mise en œuvre et calendrier intégré .....	19
5.3	Élaboration et personnalisation de services et de systèmes .....	20
5.4	Systèmes et technologie de l’information .....	21
5.5	Configuration de l’inscription des participants.....	34
5.6	Création d’une carte de soins de santé .....	37
5.7	Recrutement et configuration de l’inscription des fournisseurs .....	38
5.8	Configuration des services des centres de contact .....	43
5.9	Configuration du portail des participants.....	43
5.10	Configuration du portail des fournisseurs .....	47
5.11	Configuration du portail ministériel.....	49
5.12	Configuration des tableaux des avantages sociaux .....	55
5.13	Plans et matériel de communication .....	57
5.14	Configuration des services de rapports .....	58
5.15	Configuration des services de vérification des fournisseurs de soins de santé .....	62
5.16	Configuration d’un plan pour la continuité des activités et un plan de reprise après sinistre 62	62
5.17	Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée.....	63

5.18	Essais opérationnels et de systèmes.....	75
5.19	Plan initial de gestion des opérations .....	76
5.20	Configuration des opérations financières.....	77
5.21	Stratégie et plan de formation.....	78
5.22	Configuration de l'assurance de la qualité .....	80
5.23	Transition - Entrée.....	81
5.24	Migration des données.....	82
<b>6.0</b>	<b>PHASE D'EXPLOITATION.....</b>	<b>83</b>
6.1	Plan annuel de gestion des opérations.....	83
6.2	Gestion et entretien des systèmes.....	85
6.3	L'inscription des participants.....	89
6.4	Carte de soins de santé .....	90
6.5	Recrutement, inscription et gestion des fournisseurs .....	90
6.6	Services des centres de contact.....	93
6.7	Portail des participants.....	97
6.8	Portail des fournisseurs.....	97
6.9	Portail ministériel.....	98
6.10	Tableaux des avantages .....	98
6.11	Matériels de communication .....	99
6.12	Avantages et services pour soins de santé .....	99
6.13	Autorisations relatives aux avantages de soins de santé.....	104
6.14	Autorisations pour soins dentaires .....	108
6.15	Autorisations des avantages pharmaceutiques .....	112
6.16	Services d'examen de l'utilisation des médicaments.....	119
6.17	Déplacement des vétérans à des fins médicales (ACC seulement).....	120
6.18	Cannabis à des fins médicales (ACC seulement).....	123
6.19	Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC seulement).....	130
6.20	Programme de soins de longue durée (ACC seulement).....	136
6.21	Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés .....	138
6.22	Harmonisation des avantages médicaux.....	154
6.23	Accès rapide aux avantages pour la santé mentale (ACC seulement) .....	156
6.24	Services de traitement des demandes.....	158
6.25	Exigences en matière de rapports opérationnels.....	167
6.26	Vérification des fournisseurs.....	168
6.27	Continuité des activités et reprise après sinistre.....	173
6.28	Sécurité .....	175
6.29	Opérations financières .....	176
6.30	Formation et soutien des utilisateurs .....	184
6.31	Assurance de la qualité.....	184
6.32	Gestion de l'information .....	187
6.33	Accès à l'information et protection des renseignements personnels.....	188
6.34	Innovation continue .....	192
6.35	Normes de rendement et de service.....	192
6.36	Services demandés au fur et à mesure des besoins.....	205
<b>7.0</b>	<b>PHASE DE CLOTURE .....</b>	<b>207</b>
7.1	Phase de clôture .....	207
	<b>APPENDICES.....</b>	<b>212</b>

Appendice A : Aperçu des organismes partenaires et de l'admissibilité des participants aux avantages pour soins de santé .....	212
Appendice B : Références.....	225
Appendice C : Acronymes et glossaire des termes.....	229
Appendice D : Ressources de l'entrepreneur.....	240
Appendice E : Rapports.....	291
Appendice F : Exigences en matière de TIC accessibles .....	314
Appendice G : Critères d'évaluation pour les examens de l'assurance de la qualité .....	476

# ÉNONCÉ DES TRAVAUX

## 1.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 1.1 Avantages et services pour soins de santé – ACC, FAC et GRC

1.1.1 Anciens Combattants Canada (ACC), les Forces armées canadiennes (FAC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ci-après les « organismes partenaires », offrent un vaste éventail d'avantages et de services pour soins de santé aux vétérans et à leur famille et aux membres des FAC et de la GRC admissibles, ci-après les « participants », comme il est précisé dans leurs lois respectives. Les organismes partenaires ont établi un partenariat afin de gérer les autorisations, le traitement des demandes et les services connexes pour ces avantages et services pour soins de santé à l'aide des SFTDSS.

Les avantages et services pour soins de santé offerts par les organismes partenaires sont actuellement regroupés, à des fins administratives, en divers sous-programmes. Les programmes sont actuellement organisés comme suit :

- Aides à la vie quotidienne
- Services ambulanciers
- Services audiologiques (ouïe)
- Services dentaires
- Cannabis à des fins médicales (ACC seulement)
- Services hospitaliers
- Soins de longue durée (ACC seulement)
- Services médicaux
- Fournitures médicales
- Soins infirmiers
- Oxygénothérapie
- Médicaments sur ordonnance
- Prothèses et orthèses
- Services paramédicaux
- Équipement spécial
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC seulement)
- Déplacement des vétérans (ACC seulement)
- Soins de la vue (yeux)

1.1.2 L'admissibilité au programme est déterminée séparément pour chaque organisme partenaire et est précisée dans ses règlements respectifs. La détermination de l'admissibilité d'un participant incombe à chaque organisme partenaire.

1.1.3 Les organismes partenaires tiennent compte des considérations liées à l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) afin de fournir des avantages et services pour soins de santé appropriés et équitables à tous les participants en fonction des besoins présentés, y compris notamment l'âge, l'invalidité, la scolarité, le sexe, le lieu, la race et l'orientation sexuelle.



## 1.2 Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)

- 1.2.1 Un service de traitement des demandes est nécessaire pour assurer l'autorisation et le règlement des demandes relatives aux avantages et aux services pour soins de santé et la prise de décision s'y rapportant, ainsi que pour assurer la conformité aux lois, aux politiques et aux règles opérationnelles, notamment les pratiques de vérification, d'établissement de rapports et de contrôle financier.
- 1.2.2 Les avantages et les services pour soins de santé pour les participants admissibles d'ACC sont définis dans le [Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants](#). Les participants ont été répartis entre les groupes d'admissibilité suivants :
- a) **Participants du groupe A** : Admissibles à des avantages et services particuliers s'ils sont directement liés aux soins ou au traitement de l'affection pour laquelle le participant est admissible dans le cadre du Programme de prestations d'invalidité. ACC couvre les coûts des avantages et des services médicaux admissibles pour l'invalidité liée au service. Les participants hors du Canada sont inclus dans ce groupe;
  - b) **Participants du groupe B** : Les membres de ce groupe sont admissibles à recevoir des avantages et des services spécifiques au Canada pour tout problème de santé s'ils ont un besoin de santé confirmé et dans la mesure où ils ne sont pas admissibles aux avantages à titre de résident admissible de leur province ou territoire. Les participants qui ont ce niveau de protection doivent d'abord avoir accès à d'autres régimes de soins de santé fédéraux, provinciaux ou territoriaux, ou municipaux ou à tout autre régime pour lequel ils sont couverts à titre de membres ou d'anciens membres des Forces armées canadiennes.
  - c) **Participants ayant accès à l'admissibilité combinée** (admissible aux protections des catégories A et B) : Ces participants sont admissibles selon la législation appropriée pour chaque programme, et peuvent être admissibles pour recevoir des avantages et des services offerts à la fois aux deux groupes.
  - d) **Participants à accès limité** : Pour les participants dont les prestations d'invalidité sont en cours d'évaluation. ACC couvre les dépenses admissibles liées aux avantages pour la santé mentale pour les vétérans qui ont présenté une demande d'avantages pour la santé mentale (appelé « accès rapide aux avantages pour la santé mentale »).
  - e) **Vétérans alliés** : Pour les vétérans vivant au Canada qui ont servi dans les pays alliés. Des avantages et des services pour soins de santé sont accordés à des vétérans alliés qui résident au Canada, dans le cadre d'accords réciproques entre ACC et les gouvernements alliés. Tous les avantages et services doivent être autorisés au préalable.
- 1.2.3 Les soins de santé pour les membres actuels des FAC sont fournis par les centres des services de santé des Forces canadiennes et gérés par le Directeur général – Services de santé, conformément aux [Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes \(ORFC\)](#). Les FAC établissent des autorisations lorsque des membres actuels ont besoin de services de fournisseurs civils.
- 1.2.4 Les avantages médicaux offerts aux membres actuels admissibles de la GRC sont assujettis à l'approbation du commissaire conformément au [Règlement de la GRC, 2014](#).

Pour de plus amples renseignements sur l'admissibilité des participants, reportez-vous à *l'appendice A de l'EDT, Aperçu des ministères et de l'admissibilité des participants aux avantages pour soins de santé.*

### **1.3 Modèle de prestation des services contractuels**

- 1.3.1 L'entrepreneur qui fournit des services du SFTDSS au nom des organismes partenaires doit toujours placer les soins, la compassion et le respect des participants au premier plan dans le cadre de ses activités. Les organismes partenaires fournissent des avantages et des services qui sont professionnels, accessibles, équitables, respectueux et adaptés aux besoins des participants.
- 1.3.2 Les avantages et services pour soins de santé offerts dans le cadre du contrat des SFTDSS sont gérés par les organismes partenaires en collaboration avec l'entrepreneur. Reportez-vous à *l'appendice A – Aperçu des ministères et de l'admissibilité des participants aux avantages pour soins de santé de l'EDT* afin d'obtenir de plus amples renseignements sur les organismes partenaires. ACC sera le chargé de projet pour le contrat relatif aux SFTDSS.
- 1.3.3 Les organismes partenaires exigent de l'entrepreneur qu'il dispose de capacités importantes en matière de services numériques accessibles de bout en bout afin de permettre le libre-service pour les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires. Sachant que les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires peuvent avoir besoin d'aide ou avoir besoin de solutions manuelles, les services doivent également être fournis par la poste et par téléphone.
- 1.3.4 Pour fournir les services des SFTDSS conformément aux objectifs des organismes partenaires en matière de durabilité opérationnelle, de rentabilité et d'intégrité financière, l'entrepreneur doit recourir à des pratiques et des politiques financières rigoureuses. L'entrepreneur doit fournir les services au sein d'un cadre de gestion des activités et d'exploitation et d'entretien des TI qui prend en compte les lois, les politiques, les normes de service et les autres exigences et produits livrables décrits dans le présent EDT. Reportez-vous à *l'appendice B – Références* pour connaître les lois, politiques et règlements pertinents. Reportez-vous à *l'appendice C – Acronymes et glossaire de termes de l'EDT* pour une explication des acronymes et des termes spécifiques utilisés dans l'EDT.
- 1.3.5 Les organismes partenaires conserveront l'autorité et la responsabilité de leurs programmes respectifs et des services connexes. Les organismes partenaires fourniront à l'entrepreneur des règles opérationnelles pour chaque programme et service. L'entrepreneur doit fournir, déployer et entretenir une solution opérationnelle qui sera :
- a) évolutive, pour s'adapter à la croissance du volume;
  - b) adaptable, pour s'adapter aux changements apportés aux lois, aux processus opérationnels ou aux règles;
  - c) sécurisée, pour veiller à la sécurité et à la confidentialité des données;
  - d) efficace, pour fournir en temps opportun des renseignements précis et des services;
  - e) régie par des normes de rendement et de service définies, ainsi que par des exigences prescrites en matière d'assurance de la qualité.

## 1.4 Données volumétriques

1.4.1 L'*annexe I – Données volumétriques* fournit des statistiques et des données historiques concernant les services des SFTDSS. Les renseignements de l'*annexe I – Données volumétriques* ne sont fournis qu'à titre informatif. Le Canada ne peut garantir qu'ils sont complets ou exempts d'erreurs. Parmi les données volumétriques, citons :

- a) les participants aux programmes;
- b) les fournisseurs;
- c) les autorisations;
- d) les demandes/transactions;
- e) les appels;
- f) la production de la carte de soins de santé;
- g) les lettres envoyées;
- h) les dépenses de programme; et
- i) l'utilisation du portail des participants.

1.4.2 La fourniture de ces renseignements dans le présent EDT ne constitue pas un engagement du Canada quant à l'utilisation future qu'il fera des services recensés dans le présent EDT; il est possible qu'elle ne corresponde pas à ces statistiques et données.

1.4.3 Le nombre estimatif de participants et de demandes pour les organismes partenaires peut augmenter ou diminuer au cours de la durée du contrat du fait de changements aux conditions d'admissibilité ou à la législation concernant le programme. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations ou écarts entre les prévisions concernant les volumes de demandes à traiter indiqués dans la demande de propositions (DDP), dans les documents de la demande de soumissions n° 51019-211004 ou dans le contrat, et l'utilisation et le volume réels traités dans le cadre du contrat.

1.4.4 L'entrepreneur renonce par la présente à toute action en justice ou réclamation à l'encontre du Canada découlant de la divergence ou des écarts entre les estimations en ressources nécessaires, des décisions ou données volumétriques fournies par le Canada et le nombre ou le volume réel traité dans le cadre du contrat.

## 2.0 PORTÉE DES SFTDSS

Dans la mesure du possible, l'EDT vise à respecter les normes de l'industrie en matière d'autorisation des avantages et services de santé et de gestion des demandes de règlement. Toutefois, plusieurs exigences sont propres aux SFTDSS. L'EDT définit les exigences minimales en matière de services qu'il faut respecter dans le cadre du présent contrat. Avec l'approbation du chargé de projet, l'entrepreneur pourra offrir les services et/ou les niveaux de service au-delà des exigences minimales, et exécuter les travaux en utilisant des méthodes novatrices et/ou des approches lui permettant d'accroître l'efficacité, d'améliorer les niveaux de service, d'atténuer les risques et de réduire les coûts.

La portée des travaux est résumée ci-après.

## **2.1 Services destinés aux participants et aux fournisseurs**

- 2.1.1 **Services d'inscription et de gestion des participants** pour fournir les systèmes et les processus nécessaires afin de conserver des renseignements exacts pour tous les participants et de recueillir le consentement des participants concernant l'utilisation des renseignements personnels et le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et des besoins uniques des organismes partenaires. Les organismes partenaires fourniront à l'entrepreneur des renseignements sur l'admissibilité des participants.
- 2.1.2 **Services de recrutement, d'inscription et de gestion des fournisseurs**, y compris les systèmes et processus nécessaires pour qualifier, recruter, inscrire et vérifier les fournisseurs d'avantages et de services pour soins de santé, traiter les autorisations et les demandes de règlement, répondre aux demandes de renseignements des fournisseurs, et établir et entretenir des relations avec les fournisseurs. L'entrepreneur sera également responsable de l'établissement des accords avec les fournisseurs et de la tenue à jour d'un registre des fournisseurs.
- 2.1.3 **Services automatisés (électroniques) et manuels d'autorisation des avantages médicaux et des soins de santé**, y compris les services d'autorisation spéciale pour les médicaments sur ordonnance, les services d'autorisation des soins dentaires au moyen d'un logiciel reconnu par l'industrie, les services d'autorisation pour d'autres avantages et services pour soins de santé, les autorisations pour les participants vivant ou voyageant à l'extérieur du Canada et les autorisations pour le cannabis à des fins médicales (ACC seulement).
- 2.1.4 **Traitement automatisé (électronique) et manuel des demandes et services de paiement des demandes** afin de bien traiter et approuver les demandes admissibles et verser les paiements en temps opportun.
- 2.1.5 **Services de communication** pour fournir des renseignements et répondre aux demandes de renseignements des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires. La satisfaction des participants et des fournisseurs à l'égard des services de communication des SFTDSS doit être évaluée régulièrement pour confirmer la conformité des services des SFTDSS aux exigences du programme, et inclure un examen actif des rapports de problèmes, et démontrer une gestion efficace des mesures. Les canaux de communication doivent comprendre notamment les sites Web sécurisés des participants, des fournisseurs et des organismes partenaires (appelés portails des participants, portails des fournisseurs et portails des ministères), les services de messagerie et de clavardage sécurisés, le site Web public, les services du centre de contact pour les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires, et les produits de communication écrits.

## **2.2 Services de soutien**

- 2.2.1 **Opérations financières**, qui englobent les pratiques financières visant à demander, à rapprocher et à traiter les paiements et les montants de recouvrement relatifs aux organismes partenaires, tant pour les dépenses de programme que pour les coûts contractuels, qui sont exactes, efficaces, sûres et exemptes d'erreurs ou d'abus.

- 2.2.2 **Conception, personnalisation, configuration, développement et entretien de systèmes**, y compris les portails (participants, fournisseurs et ministères), qui acceptent les renseignements relatifs à l'admissibilité provenant des organismes partenaires, prennent en charge l'autorisation et le traitement des demandes fondées sur des règles, dans la mesure du possible, et permettent une intervention humaine, le cas échéant. Les systèmes doivent être conformes aux politiques de l'organisme partenaire en matière de renseignements, de confidentialité et de sécurité.
- 2.2.3 **Mesure des résultats en matière de santé**, qui comprend des services d'examen et de conseil stratégiques visant à donner aux organismes partenaires un aperçu des tendances dans le secteur des prestations de santé et de l'utilisation des avantages et des services du SFTDSS au niveau des participants, ainsi que des possibilités d'améliorer l'administration des programmes desservis par le SFTDSS. L'entrepreneur collaborera avec les organismes partenaires pour suivre l'évolution de la recherche, de la pratique et de l'expérience dans le domaine médical, et adaptera les dispositions de la politique au besoin. Certaines exigences du programme peuvent donc changer.
- 2.2.4 **Services de gestion des opérations** pour assurer une prestation des services efficace et efficiente. Cela comprend la gestion du changement, la formation, la maintenance et la gestion des systèmes, et la gestion de l'information. Les services doivent être conformes aux politiques et aux normes des organismes partenaires, ainsi qu'aux lois canadiennes. La solution opérationnelle doit pouvoir être adaptée en fonction de tout changement apporté aux règles opérationnelles, aux politiques et aux lois.
- 2.2.5 **Mesures de sécurité et de confidentialité** pour protéger les données des participants, des fournisseurs et des organismes partenaires.
- 2.2.6 **Rapport sur les normes de service et assurance qualité** pour s'assurer que les données sont exactes, que les services et les systèmes des SFTDSS respectent ou dépassent les normes de service et les exigences en matière d'assurance de la qualité, et pour déterminer les possibilités d'amélioration continue. Cela comprend les rapports sur la rétroaction reçue des participants, des fournisseurs, du personnel des organismes partenaires et des autres intervenants concernant les services fournis par l'entrepreneur.
- 2.2.7 **Services d'analyse et d'établissement de rapports** comprennent des solutions numériques novatrices, un outil libre-service d'établissement de rapports pour le personnel des organismes partenaires, des extraits de données et des rapports statiques. Les rapports doivent être mis en page de manière à fournir des mesures qui démontrent des renseignements exploitables, et doivent comprendre des aides visuelles comme des graphiques ou des tableaux de bord sur demande. Les organismes partenaires ont besoin d'un accès direct aux données pour appuyer les travaux de recherche et les exigences de surveillance.
- 2.2.8 **Programme de vérification des fournisseurs** pour veiller au respect des exigences de programme par les fournisseurs.
- 2.2.9 **Processus de conservation des dossiers**, qui consiste à garder en toute sécurité tous documents (comme les autorisations, les formulaires de demande de règlement du programme et 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 de vérification des fournisseurs) dans un format

conforme aux exigences du Canada en matière de protection des renseignements personnels et de gestion de l'information, et qui peut être facilement récupéré par l'entrepreneur et fourni aux organismes partenaires au besoin.

- 2.2.10 **Gestion de la continuité**, qui 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).

## 3.0 PHASES DU PROJET DES SFTDSS

L'entrepreneur doit réaliser les travaux précis exigés pour toutes les phases du contrat. Les exigences relatives à chaque phase sont énoncées dans le présent EDT. Les travaux effectués par l'entrepreneur au cours de chaque phase du contrat doivent être livrés au chargé de projet (ou à son représentant désigné) et acceptés par celui-ci.

Les travaux prévus par le présent contrat ont été divisés en trois (3) phases de projet, comme suit :

### 3.1 Phase 1 – Mise en œuvre

Cette phase commence à l'attribution du contrat et se termine par la mise en œuvre de tous les systèmes et processus permettant de fournir les services définis dans le présent EDT. Au cours de cette phase, l'entrepreneur doit personnaliser, configurer ou élaborer des systèmes ainsi que des services, le cas échéant. Cette phase représente la période pendant laquelle l'entrepreneur mettra en œuvre toutes les fonctionnalités requises pour assumer les SFTDSS le premier jour des opérations. Les solutions seront élaborées à l'aide d'une approche éprouvée de gestion de projet et de développement des TI, la fonctionnalité étant livrée tout au long de la phase de mise en œuvre, afin de réduire au minimum les risques. À la fin de cette phase, les systèmes des SFTDSS doivent être entièrement fonctionnels et l'entrepreneur doit avoir tout l'équipement requis pour fournir les services complets conformément aux exigences du présent EDT.

Les principaux produits livrables et jalons associés à la phase de mise en œuvre sont indiqués dans la section 5, Phase de mise en œuvre, de l'EDT.

### 3.2 Phase 2 – Phase d'exploitation

Cette phase commence le premier jour des opérations, c'est-à-dire le jour suivant la date finale de la phase de mise en œuvre, et elle représente le début de tous les services inscrits dans le présent EDT. Pendant la phase d'exploitation, l'entrepreneur doit fournir tous les services directement associés à l'autorisation efficace et efficiente des soins de santé et au traitement et au règlement des demandes, ainsi que tous les autres services de la section 6, Phase d'exploitation, de l'EDT.

### 3.3 Phase 3 – Phase de clôture du contrat

L'entrepreneur recevra un avis écrit officiel l'invitant à commencer les travaux définis dans la section 7, Clôture du contrat, de l'EDT. Cette phase chevauchera la phase d'exploitation du contrat et s'étendra au-delà de celle-ci. Durant cette phase, l'entrepreneur doit mener toutes les activités pour assurer une transition harmonieuse, efficace et complète vers de nouvelles dispositions pour les activités des SFTDSS, sans interruption de la prestation des services aux organismes partenaires, aux participants et aux fournisseurs.

## 4.0 EXIGENCES GÉNÉRALES

### 4.1 Langue de travail

4.1.1 L'entrepreneur doit :

- a) fournir tous les produits, systèmes et services prévus au contrat dans les deux langues officielles du Canada reconnues par le gouvernement fédéral, sauf indication contraire;
- b) utiliser un langage clair et concis lorsqu'il communique avec les fournisseurs des SFTDSS, les participants et le personnel des organismes partenaires;
- c) élaborer, utiliser et tenir à jour un lexique afin d'assurer l'utilisation uniforme de la terminologie dans les deux langues officielles du Canada, comme il est approuvé par écrit par le chargé de projet lors de l'élaboration de documents de communication.

### 4.2 Accessibilité

4.2.1 L'entrepreneur doit :

- a) veiller à ce que tous les services fournis aux participants, aux fournisseurs et aux organismes partenaires soient conformes aux normes d'accessibilité suivantes du gouvernement du Canada au moment de leur mise en œuvre :
  - i. [Norme européenne harmonisée EN 301 549 \(référence aux WCAG 2.1, niveau AA\)](#);
  - ii. [Politique sur les services et le numérique](#);
  - iii. [Normes numériques du gouvernement du Canada](#); et
  - iv. [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#);
- b) se conformer aux normes d'accessibilité les plus récentes, au fur et à mesure qu'elles évoluent pendant la période visée par le contrat.

Reportez-vous à *l'appendice F – Exigences en matière de TIC accessibles* pour connaître les détails sur l'accessibilité et les exigences actuelles.

### 4.3 Emplacement des installations et lieu de travail

4.3.1 L'entrepreneur doit :

- a) réaliser tous les volets des travaux au Canada, ce qui comprend le télétravail. Les données des organismes partenaires et les services de gestion des données, les centres de données, les réseaux, les centres d'appels, ainsi que les centres des opérations, doivent être situés au Canada, conformément aux exigences en matière

de gestion sécuritaire de l'information. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la *section 6.32, Gestion de l'information, de l'EDT*;

- b) séparer logiquement toutes les données de chaque ministère, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
- c) séparer les données des SFTDSS de toutes les autres données (par exemple, tous les autres livres de commerce gérés par l'entrepreneur);
- d) documenter l'emplacement de toutes les installations où les travaux ou des parties de ceux-ci seront effectués, y compris les lieux de télétravail, démontrer à la satisfaction du Canada que les installations sont à tous égards conformes aux exigences contractuelles, et en rendre compte chaque trimestre au chargé de projet. Tout changement proposé dans l'emplacement des installations de travail de l'entrepreneur doit être immédiatement communiqué au chargé de projet.

4.3.2 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les employés de l'entrepreneur en télétravail :

- a) effectuent le travail uniquement au Canada;
- b) effectuent le travail dans un espace réservé qui peut être sécurisé et qui répond aux exigences de sécurité physique, comme décrit dans le [Manuel de la sécurité des contrats](#);
- c) s'assurent qu'avant l'autorisation de leur lieu de télétravail, toutes les mesures de sécurité ou d'atténuation déterminées dans le cadre d'une évaluation de sécurité de l'autorité contractante doivent être respectées;
- d) protègent les renseignements et les biens contre la divulgation non autorisée, la perte, le vol, le feu, la destruction, les dommages ou les modifications non autorisées;
- e) respectent la [Directive sur le télétravail](#) du Canada.

## 4.4 Déplacements de l'entrepreneur

4.4.1 L'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement réels raisonnablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour les frais généraux ou les bénéfices, conformément à la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#) et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Le Canada ne versera à l'entrepreneur aucune indemnité de faux frais pour les voyages autorisés.

4.4.2 Tout déplacement pouvant faire l'objet d'un remboursement doit être préalablement autorisé par le chargé de projet.

4.4.3 Tous les paiements pour les déplacements de l'entrepreneur peuvent faire l'objet d'une vérification par le gouvernement.

## 4.5 Heures de travail

4.5.1 L'entrepreneur doit :

- a) fournir des services aux participants, aux fournisseurs et aux organismes partenaires entre 8 h 30 et 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés fédéraux;



- b) fournir un service téléphonique 1-800 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, permettant aux pharmacies de communiquer avec l'entrepreneur pour demander l'approbation de médicaments d'ordonnance;
- c) veiller à ce que les interfaces de données électroniques (portails des participants, portails des fournisseurs et portails des ministères) soient disponibles 24 heures par jour, 365 jours par année;
- d) fournir des services aux participants en service à l'étranger; reportez-vous à la *section 6.21, Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés*, de l'EDT.

## **4.6 Innovation dans les services**

- 4.6.1 Dans un environnement où la technologie et les pratiques opérationnelles évoluent rapidement, l'entrepreneur doit être proactif et cerner les secteurs où il fera la transition vers de nouvelles technologies pendant la durée du contrat. Les activités d'innovation seront décrites chaque année dans le cadre du Plan annuel de gestion des opérations. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la *section 6.1, Plan annuel de gestion des opérations et rapport annuel*, de l'EDT. L'entrepreneur doit adopter des solutions novatrices dans le cadre de l'élaboration et du fonctionnement continu du système et des services, entraînant ainsi des résultats positifs tels que l'amélioration des services aux participants, la réduction des coûts et des erreurs, ainsi que l'amélioration de l'efficacité. Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur les attentes en matière d'innovation à la *section 6.34, Innovation continue*, de l'EDT.

## **4.7 Protection des renseignements personnels**

- 4.7.1 L'entrepreneur devra s'assurer que la gestion des dossiers ou renseignements personnels, l'accès à ces dossiers et renseignements, leur collecte, leur utilisation, leur communication, leur conservation, leur réception, leur création, ou leur élimination pour répondre aux exigences du contrat ou de l'entrepreneur sont conformes aux exigences de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et des lois provinciales.
- 4.7.2 L'entrepreneur doit s'assurer que l'ensemble des produits, services et solutions fournis dans le cadre du contrat respectent les exigences en matière de protection des renseignements personnels; reportez-vous à la *section 4.7, Protection des renseignements personnels*, de l'EDT, à la *section 5.17, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, de l'EDT et à la *section 6.33, Accès à l'information et protection des renseignements personnels*, de l'EDT.

## **4.8 Changements associés aux programmes gouvernementaux**

- 4.8.1 Les politiques et règles opérationnelles des organismes partenaires feront l'objet de modifications à la suite de la mise en œuvre d'initiatives et/ou de modifications aux lois ou aux politiques. L'environnement législatif et politique des SFTDSS peut faire l'objet de changements indépendants de la volonté du chargé de projet, qui peuvent influencer sur l'orientation des services des SFTDSS. Pendant la durée du contrat, il se peut que les organismes partenaires se retrouvent devant des changements considérables aux structures organisationnelles et au nombre de participants, et peut-être dans la nature et la portée des programmes et leur exécution.

- 4.8.2 L'entrepreneur doit :
- a) faire tous les changements nécessaires aux services et/ou aux niveaux de services prévus par ce contrat à la suite des modifications apportées;
  - b) avoir la flexibilité voulue pour s'adapter aux nouveaux besoins et priorités des organismes partenaires;
  - c) permettre de répartir le travail au sein des organismes partenaires, entre eux ou entre les organismes partenaires et l'entrepreneur;
  - d) doter ses systèmes de la capacité de s'accroître et de s'adapter en fonction des augmentations ou diminutions du volume de traitement, à tout moment pendant le contrat.

## **4.9 Ressources de l'entrepreneur**

- 4.9.1 Les exigences en matière de ressources humaines, telles que décrites dans la présente section, concernent les ressources de l'entrepreneur pendant toutes les phases du contrat. Toutes les ressources humaines doivent résider au Canada et satisfaire aux exigences de citoyenneté pour l'attestation de sécurité dont elles ont besoin.
- 4.9.2 L'entrepreneur doit avoir une capacité bilingue suffisante pour assurer la prestation des services des SFTDSS dans les deux langues officielles du Canada.
- 4.9.3 Les exigences en matière de ressources humaines de l'entrepreneur pour la phase de mise en œuvre doivent être décrites en détail dans le plan de mise en œuvre du projet et le calendrier intégré de l'entrepreneur et les exigences en matière de ressources humaines pour la phase d'exploitation doivent être décrites en détail dans chaque plan annuel de gestion de l'exploitation.
- 4.9.4 L'entrepreneur doit démontrer qu'il possède et conservera la capacité en matière de ressources humaines nécessaire pour fournir tous les services des SFTDSS et respecter les normes de rendement et de service.
- 4.9.5 L'entrepreneur doit fournir chaque année un plan des ressources humaines exposant en détail le recrutement, le maintien en poste et la gestion. Ce plan doit clairement démontrer comment la formation continue sera gérée pour le personnel de l'entrepreneur. Il incombera à l'entrepreneur de payer pour la formation ou le perfectionnement professionnel de ses ressources.
- 4.9.6 L'entrepreneur doit fournir un accès accru aux possibilités d'embauche pour les anciens membres des FAC et de la GRC et les membres de la famille des membres actuels ou des anciens membres des FAC ou de la GRC compétents et qui répondent aux exigences essentielles du poste.
- 4.9.7 L'entrepreneur doit fournir un accès accru aux possibilités d'embauche pour les Canadiens autochtones compétents qui répondent aux exigences essentielles du poste.
- 4.9.8 En ce qui concerne l'obligation de détenir un diplôme, un titre ou un certificat en particulier, le Canada ne prendra en compte que les programmes d'enseignement terminés avec succès offerts par un établissement canadien reconnu, ou si le diplôme, titre ou certificat a été délivré par un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada, l'entrepreneur doit obtenir une copie des résultats obtenus auprès du service d'évaluation de diplômes

d'études et de reconnaissance de la qualification professionnelle d'une agence ou d'un organisme reconnu par le [Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux](#).

- 4.9.9 L'entrepreneur doit effectuer une enquête de sécurité sur le personnel et veiller à ce que toutes les ressources obtiennent une attestation de sécurité au niveau minimum de cote de fiabilité selon la nécessité de son personnel d'avoir accès à de l'information et des actifs Protégés « B » de les traiter. Certains postes clés peuvent nécessiter une attestation de sécurité d'un niveau plus élevé, selon la nature des rôles à assumer.
- 4.9.10 *L'appendice D - Ressources de l'entrepreneur*, précise les principales ressources de l'entrepreneur que celui-ci devra avoir à son service ainsi que les qualifications minimales des ressources connexes. *L'appendice D - Ressources de l'entrepreneur* ne présente pas une liste exhaustive des ressources de l'entrepreneur.
- 4.9.11 Les ressources dont l'entrepreneur a besoin pour offrir les services précisés dans l'EDT qui ne figurent pas dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur* seront sous la responsabilité de l'entrepreneur.
- 4.9.12 L'entrepreneur doit déterminer un cadre responsable, un gestionnaire de la mise en œuvre et un gestionnaire de la prestation de services compétents, au sein de son organisation, qui seront responsables de la gestion générale des SFTDSS, y compris des phases de mise en œuvre, d'exploitation et de clôture.
- 4.9.13 Le cadre responsable à temps plein sera responsable de l'administration générale du contrat ainsi que de la prestation de services par l'entrepreneur, à toutes les phases du contrat. Le cadre responsable doit obtenir l'approbation du chargé de projet avant d'engager des sous-traitants.
- 4.9.14 Le cadre responsable doit surveiller et gérer l'administration financière du contrat et produire des rapports à ce sujet.
- 4.9.15 Le cadre responsable doit faire office d'échelon supérieur dans la résolution des problèmes ou des préoccupations liés à la gestion du rendement de l'entrepreneur.
- 4.9.16 Le cadre responsable doit rencontrer les organismes partenaires au moins chaque trimestre pendant la durée du contrat, ou plus fréquemment à la demande du chargé de projet.
- 4.9.17 Le gestionnaire de la mise en œuvre à temps plein sera responsable de tous les volets des travaux au cours de la phase de mise en œuvre.
- 4.9.18 Le gestionnaire de la prestation des services à temps plein sera responsable de la prestation opérationnelle quotidienne des services prévus au contrat.
- 4.9.19 Le gestionnaire de la prestation des services est responsable de fournir des rapports qui répondent aux exigences liées aux opérations prévues au contrat; reportez-vous à la *section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels*, de l'EDT.
- 4.9.20 Le gestionnaire de la prestation des services doit s'assurer que tout le personnel possède les connaissances et les qualifications appropriées, y compris les sous-traitants, pendant la prestation des services prévus au contrat.

- 4.9.21 Le gestionnaire de la prestation des services doit planifier des rencontres régulières avec les organismes partenaires et y assister (en personne ou de façon virtuelle) pour examiner le niveau de prestation de services.
- 4.9.22 Le gestionnaire de la prestation des services doit concevoir et gérer les calendriers de prestation des services et les activités.
- 4.9.23 Le gestionnaire de la prestation des services doit surveiller le rendement lié à l'exécution des SFTDSS (y compris le rendement du personnel de l'entrepreneur et des sous-traitants) et prendre des mesures en conséquence, conformément aux normes de rendement et de service indiquées à la *section 6.35, Normes de rendement et de service, de l'EDT*.
- 4.9.24 Le gestionnaire de la prestation des services doit mettre en œuvre et surveiller le programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur, conformément à la *section 6.31, Assurance de la qualité, de l'EDT*.
- 4.9.25 Le gestionnaire de la prestation des services doit collaborer avec les organismes partenaires pour déterminer, concevoir et mettre en œuvre les exigences ou les modifications relatives aux services de l'entrepreneur ou à sa prestation des services pour garantir une qualité constante des services offerts.
- 4.9.26 Le gestionnaire de la prestation des services sera le représentant de l'entrepreneur pour toutes les autorisations de tâches créées pendant le contrat.
- 4.9.27 L'entrepreneur doit préciser, dans son plan des ressources humaines, les ressources de son organisation qui seront responsables de la mise en œuvre et de la prestation des services indiqués dans l'EDT, notamment :
- a) Phase de mise en œuvre – Les ressources de l'entrepreneur indiquées dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section A* et toutes les autres ressources requises pour la phase de mise en œuvre. On s'attend à ce que les ressources de l'entrepreneur pour la mise en œuvre fassent concorder leurs heures de travail avec celles des équipes de mise en œuvre des organismes partenaires, au besoin.
  - b) Ressources en technologies de l'information à l'appui de la mise en œuvre du contrat d'ACC – L'entrepreneur doit fournir à ACC les ressources en TI requises pour élaborer ou modifier les systèmes internes d'ACC pendant la phase de mise en œuvre afin de répondre aux exigences indiquées dans l'EDT. On s'attend à ce que ces ressources en TI de l'entrepreneur fassent concorder leurs heures de travail avec celles des ressources en TI d'ACC, au besoin. ACC fournira à ces ressources de l'entrepreneur l'équipement nécessaire pour effectuer les travaux requis dans les systèmes de TI d'ACC. L'entrepreneur doit fournir à ACC la preuve de l'expérience de ses ressources en TI sur demande. Les ressources de l'entrepreneur sont décrites plus en détail à *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section B*. Cette exigence concerne uniquement ACC; l'entrepreneur ne sera pas tenu de fournir des ressources pour travailler sur les systèmes internes des FAC ou de la GRC.
  - c) Phase d'exploitation (coût fixe) – Les ressources de l'entrepreneur indiquées dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section A*, et toutes les autres ressources requises pour la phase d'exploitation. Le chargé de projet peut demander

à l'entrepreneur de fournir des renseignements détaillés concernant les travaux à réaliser et la déclaration des heures pour les ressources indiquées dans *l'appendice D, section C*, Ressources de la phase d'exploitation (coût fixe). L'entrepreneur doit inclure un médecin et un pharmacien à temps plein dans la phase d'exploitation (coût fixe). Les qualifications requises pour les deux postes sont décrites dans *l'appendice D*. Le chargé de projet collaborera avec le gestionnaire de la prestation des services pendant la phase d'exploitation du contrat pour modifier les priorités en ce qui a trait aux ressources indiquées dans *l'appendice D, section C*.

- d) Phase d'exploitation (coût variable) – Les ressources de l'entrepreneur indiquées dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section D*, et toutes les autres ressources requises pour les services d'autorisation et les activités de traitement des demandes doivent être incluses dans les sections sur les services d'autorisation et les activités de traitement des demandes de la Base de paiement.
- e) Services de professionnels de la santé – Les professionnels de la santé supportent les services d'autorisation, les services de traitement des demandes et l'administration générale des programmes offerts dans le cadre du contrat. Les ressources de l'entrepreneur indiquées dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section E*, s'ajoutent aux professionnels de la santé précisés dans la section Phase d'exploitation (coût fixe) mentionnée ci-dessus.
- f) Vérification après paiement des déplacements des vétérans (ACC seulement) – Les ressources de l'entrepreneur indiquées dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section F*, doivent être incluses par l'entrepreneur dans la section Vérification après paiement des déplacements à des fins médicales.
- g) Ressources des services sur demande – Les ressources de l'entrepreneur indiquées dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section G*, seront rémunérées à un taux horaire et doivent être incluses dans la section Services sur demande de la Base de paiement.

4.9.28 Chaque ressource indiquée dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur* doit posséder ou dépasser les qualifications minimales des ressources applicables précisées dans le tableau. Le chargé de projet peut, à tout moment, demander à l'entrepreneur de l'information confirmant que les ressources qui possèdent les qualifications minimales des ressources.

4.9.29 Lorsque l'entrepreneur est incapable d'embaucher des personnes qui possèdent les qualifications minimales des ressources, il peut demander au chargé de projet de prendre en compte d'autres qualifications.

4.9.30 Lorsque des changements sont proposés aux personnes occupant les postes de cadre responsable, de gestionnaire de la mise en œuvre ou de gestionnaire de la prestation des services, des documents doivent être fournis au chargé de projet pour confirmer que la nouvelle personne embauchée possède les qualifications minimales des ressources indiquées à *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur*.

## **4.10 Plan de participation des Autochtones**

4.10.1 L'établissement d'un engagement significatif avec les peuples autochtones partout au Canada est une priorité du gouvernement fédéral et de ses ministères. Par le passé, le Canada a réussi à tirer parti des possibilités de formation, d'emploi et de renforcement des capacités pour les peuples autochtones. Nous sommes heureux de continuer à travailler

en collaboration avec les communautés et les intervenants autochtones sur des projets fédéraux.

- 4.10.2 Conformément aux exigences des SFTDSS, l'entrepreneur doit soumettre un plan décrivant sa proposition pour la prise de mesures précises et convenues au moment de la mobilisation des personnes et/ou des entreprises autochtones dans le domaine du contrat. Plus précisément, on s'attend à ce que les SFTDSS :
- a) aide à stimuler l'emploi d'Autochtones et le développement des entreprises autochtones;
  - b) favorise le perfectionnement de travailleurs et d'entreprises autochtones qui contribueront au développement économique des collectivités autochtones;
  - c) renforce les capacités des autochtones en leur offrant une expérience professionnelle et un encadrement.

#### **Qualité de la participation**

- 4.10.3 La participation des Autochtones doit être de nature durable et significative. Ces exigences peuvent être satisfaites directement par l'entrepreneur ou par l'achat de services auprès d'entreprises autochtones pendant toute la durée du contrat. Les possibilités directes pour les personnes issues des peuples autochtones de participer à des rôles au sein des opérations de l'entrepreneur, comme il est indiqué dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur*, de l'EDT sont encouragées; vous trouverez des renseignements sur les entreprises autochtones dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#) du gouvernement du Canada.
- 4.10.4 Si des possibilités directes pour ces personnes sont incluses dans le PPA de l'entrepreneur, ce dernier sera responsable de l'organisation, du calendrier et de la coordination de l'embauche d'employés autochtones.

#### **Évaluation annuelle de la participation**

- 4.10.5 L'entrepreneur doit fournir un rapport détaillé au chargé de projet sur une base annuelle selon le calendrier mentionné dans la section 6.1, Plan annuel de gestion des opérations et rapport annuel, de l'EDT détaillant la participation autochtone accomplie à ce jour. L'évaluation comparera le plan de participation autochtone aux résultats réels obtenus par l'entrepreneur. L'évaluation permettra d'examiner les objectifs du PPA et de déclarer s'ils ont été atteints. L'entrepreneur devra préciser tout objectif qui n'a pas été atteint, indiquer pourquoi et expliquer comment il compte remédier à la situation, et en combien de temps. Si certains objectifs n'ont pas été atteints, le rapport devra, si possible, en préciser les raisons et fournir les enseignements tirés qui pourront être appliqués à l'avenir. Ce rapport annuel sera soumis à l'approbation du chargé de projet dans le cadre du rapport annuel mentionné dans la section 6.1, Plan annuel de gestion des opérations et rapport annuel, de l'EDT.

#### **Modification du Plan de participation des Autochtones**

- 4.10.6 À tout moment au cours de la durée du contrat, l'entrepreneur peut proposer au chargé de projet d'apporter des modifications au PPA. Toute proposition de ce type doit inclure une justification de la modification et une explication détaillée. Les modifications proposées ne visent pas à réduire la quantité ou la qualité de la participation autochtone. Le chargé de

projet doit formuler ses commentaires ou donner son accord dans les dix (10) jours ouvrables. Le chargé de projet n'est pas tenu d'accepter une proposition, et ce, peu importe le contenu ou la justification.

#### **Évaluation finale de la participation**

- 4.10.7 L'entrepreneur doit fournir un rapport final sur ce que le PPA a accompli tout au long du contrat à la fin de ce contrat. Le rapport doit être fourni au chargé de projet comme indiqué à la *section 7.1, Phase de clôture*, de l'EDT.

#### **4.11 Plan de participation des vétérans**

- 4.11.1 Les vétérans des FAC et les anciens membres de la GRC ont acquis des aptitudes et des compétences grâce à leur formation et à leur expérience approfondies. En raison de ces capacités et de ces expériences, les entreprises peuvent tirer profit de l'embauche d'anciens membres des FAC et de la GRC et/ou des membres de la famille d'anciens membres en service ou d'anciens membres des FAC et de la GRC.
- 4.11.2 Conformément aux exigences des SFTDSS, l'entrepreneur doit soumettre un plan décrivant sa proposition pour la prise de mesures spécifiques et convenues pour la participation des vétérans des FAC, des anciens membres de la GRC et/ou des membres de la famille d'anciens membres ou de membres en service des FAC et de la GRC dans le cadre du contrat, ci-après appelé « plan de participation des vétérans ». Plus précisément, les SFTDSS doit contribuer à stimuler l'emploi pour ces groupes.

#### **Qualité de la participation**

- 4.11.3 La participation aux activités doit être de nature durable et significative. Ces exigences seront satisfaites directement par l'entrepreneur pendant toute la durée du contrat. Nous encourageons la participation directe des personnes aux rôles décrits dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur*, de l'EDT.
- 4.11.4 Si des possibilités directes pour les individus sont incluses dans le Plan de participation des vétérans de l'entrepreneur, il sera alors responsable de l'organisation, du calendrier et de la coordination de l'embauche des employés du Plan de participation des vétérans.

#### **Évaluation annuelle de la participation**

- 4.11.5 L'entrepreneur doit fournir un rapport détaillé au chargé de projet sur une base annuelle selon le calendrier mentionné dans la section 6.1, Plan annuel de gestion des opérations et rapport annuel, de l'EDT détaillant la participation autochtone accomplie à ce jour. L'évaluation comparera le Plan de participation des vétérans aux résultats réels obtenus par l'entrepreneur. L'évaluation examinera et indiquera si les objectifs du plan ont été atteints ou non. L'entrepreneur devra préciser tout objectif qui n'a pas été atteint, indiquer pourquoi et expliquer comment il compte remédier à la situation, et en combien de temps. Si certains objectifs n'ont pas été atteints, le rapport devra, si possible, en déterminer les raisons et fournir les enseignements tirés qui pourront être appliqués à l'avenir. Ce rapport annuel sera soumis à l'approbation du chargé de projet dans le cadre du rapport annuel; reportez-vous à la *section 6.1, Plan annuel de gestion des opérations*, de l'EDT.

#### **Modification du Plan de participation des vétérans**

- 4.11.6 À tout moment au cours de la durée du contrat, l'entrepreneur peut proposer au chargé de projet d'apporter des modifications au Plan de participation des vétérans. Toute proposition doit inclure une justification de la modification et une explication détaillée. Les modifications proposées ne visent pas à réduire la quantité ou la qualité de la participation des vétérans. Le chargé de projet doit formuler ses commentaires ou donner son accord dans les dix (10) jours ouvrables. Le chargé de projet n'est pas tenu d'accepter une proposition, et ce, peu importe le contenu ou la justification.

#### **Évaluation finale de la participation**

- 4.11.7 L'entrepreneur doit fournir un rapport final sur ce que le Plan de participation des vétérans a accompli tout au long du contrat à la fin de ce contrat. Le rapport doit être fourni au chargé de projet; reportez-vous à la *section 7.1, Phase de clôture*, de l'EDT.

### **4.12 Priorité au numérique**

- 4.12.1 Afin de fournir des services numériques modernes de bout en bout qui maximisent le recours à la technologie et sont conçus dans une perspective centrée sur le participant, les SFTDSS doivent être mis en œuvre selon une approche donnant la priorité au numérique. Le numérique sera le mode par défaut pour tous les SFTDSS.
- 4.12.2 Les services doivent être élaborés et maintenus conformément à la [Politique sur les services et le numérique](#).
- 4.12.3 Les processus numériques de bout en bout pour les services destinés aux participants, aux fournisseurs et aux organismes partenaires doivent être élaborés et tenus à jour conformément aux [normes numériques](#) du gouvernement du Canada, en mettant l'accent sur l'expérience utilisateur (EU). Le libre-service numérique sera privilégié et tous les services et produits (y compris les produits de communication et les lettres) devront être créés dans un format numérique. Le format papier ou d'autres méthodes seront offerts sur demande pour ceux qui en ont besoin.
- 4.12.4 La technologie sera utilisée dans toute la mesure du possible pour bonifier l'expérience des participants, automatiser le système et les règles opérationnelles, et améliorer la prestation de services.
- 4.12.5 Les exigences numériques précises sont indiquées dans le corps de l'EDT.
- 4.12.6 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du chargé de projet pour tous les produits et processus destinés aux participants, aux fournisseurs et aux organismes partenaires. Le processus d'approbation comprendra des tests de convivialité avec les utilisateurs des produits (participants, personnel des fournisseurs ou des organismes partenaires) par l'entrepreneur, à l'aide d'une méthode approuvée par le chargé de projet.



## 5.0 LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE

### 5.1 Réunions de gouvernance et de coordination de projet

- 5.1.1 Étant donné que trois (3) organismes partenaires utilisent les services fournis par l'entrepreneur, il est nécessaire d'établir des processus et des structures de gouvernance pour permettre aux organismes partenaires, au chargé de projet et à l'autorité contractante, le représentant de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), de travailler en collaboration avec l'entrepreneur afin de garantir une prestation efficace et efficiente des services contractuels.
- 5.1.2 La structure de gouvernance doit être proposée conformément au plan de mise en œuvre, comme il est indiqué à la *section 5.2 de l'EDT, Plan de mise en œuvre et calendrier intégré*. La structure de gouvernance doit être conforme aux structures de gouvernance des organismes partenaires.
- 5.1.3 Le chargé de projet doit approuver l'approche proposée pour gérer le contrat et la structure de gouvernance connexe.
- 5.1.4 Les réunions entre l'entrepreneur, le chargé de projet, l'autorité contractante et les organismes partenaires sont également importantes pour garantir une prestation efficace et efficiente des services contractuels. Le lieu des réunions sera déterminé par le chargé de projet et pourra se tenir à l'administration centrale d'Anciens Combattants Canada (Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard) ou au quartier général des Forces armées canadiennes (Ottawa, Ontario) ou de la Gendarmerie royale du Canada (Ottawa, Ontario), dans les locaux de l'entrepreneur ou à d'autres endroits précisés par le chargé de projet. Les réunions peuvent également être tenues virtuellement, ou selon un modèle hybride en personne/virtuel, à l'aide d'un logiciel prescrit par le chargé de projet.
- 5.1.5 L'entrepreneur doit élaborer l'ordre du jour des réunions avec la participation des organismes partenaires, du chargé de projet et de l'autorité contractante.
- 5.1.6 L'entrepreneur sera responsable de la rédaction des procès-verbaux des réunions et des comptes rendus de décisions (CRD). L'entrepreneur doit distribuer le projet de procès-verbal et de CRD dans les cinq (5) premiers jours ouvrables suivant la date de chaque réunion afin de donner aux participants suffisamment de temps pour examiner le document et soumettre des commentaires ou des corrections. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les corrections soumises ont été apportées avant la prochaine réunion et distribuées à tous les participants à la réunion trois (3) jours ouvrables avant la prochaine réunion.
- 5.1.7 Le chargé de projet se réserve le droit de demander l'établissement ou la tenue de réunions régulières ou ponctuelles avec un représentant contractuel qui ne sont pas définies dans la structure de gouvernance approuvée.

#### **Réunion de lancement du contrat**

- 5.1.8 Après l'attribution du contrat, le chargé de projet collaborera avec l'entrepreneur pour formuler un ordre du jour et un calendrier pour la réunion de lancement du contrat avec des représentants de l'entrepreneur, de chacun des organismes partenaires, de l'autorité contractuelle et d'autres représentants approuvés par le chargé de projet.

- 5.1.9 L'entrepreneur doit se préparer à la réunion de lancement et y participer de façon à faciliter les présentations, à échanger des renseignements, à discuter des approches quant au plan de transition et de mise en œuvre et au calendrier intégré, à fournir des commentaires et à discuter de tout rajustement nécessaire à l'approche qu'il a proposée, ainsi qu'à examiner les structures de gouvernance et de communication, y compris les autorités décisionnelles et les protocoles de recours au niveau supérieur.
- 5.1.10 L'entrepreneur et ses représentants, y compris les responsables de la technologie de l'information (TI) et de la mise en œuvre, de même que tous les membres du personnel de l'entrepreneur essentiel à la phase de mise en œuvre, doivent se rendre sur place pour la réunion de lancement, qui se tiendra en personne à l'Administration centrale d'Anciens Combattants Canada (à Charlottetown, à l'Î.-P.-É.), dans les locaux des Forces armées canadiennes (FAC) (à Ottawa, en Ontario) ou de la GRC (à Ottawa, en Ontario), comme l'a approuvé le chargé de projet. Une réunion hybride en personne/virtuel pourrait également être tenue, selon les instructions du chargé de projet.
- 5.1.11 La réunion de lancement se tiendra dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, et durera environ cinq (5) jours ouvrables. L'entrepreneur doit s'assurer que ses employés concernés sont disponibles pour la réunion

## **5.2 Plan de mise en œuvre et calendrier intégré**

- 5.2.1 Au plus tard quinze (15) jours ouvrables après la réunion de lancement, l'entrepreneur doit soumettre à l'approbation du chargé de projet une version provisoire complète du plan de mise en œuvre et du calendrier intégré. Le plan et la façon dont il est géré doivent être fondés sur les pratiques exemplaires en gestion de projets.
- 5.2.2 Le chargé de projet examinera la version provisoire du plan de mise en œuvre et du calendrier intégré et fournira des commentaires à l'entrepreneur dans les dix (10) jours ouvrables. L'entrepreneur doit réviser ce plan conformément aux indications du chargé de projet, et soumettre un plan de mise en œuvre et un calendrier intégré définitifs à l'approbation du chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables.
- 5.2.3 Le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré doivent démontrer que tous les services et les systèmes décrits dans l'EDT seront prêts pour la mise en œuvre, auront été mis à l'essai à temps pour corriger les lacunes et permettre une formation adéquate du personnel des organismes partenaire et des autres parties, et auront été certifiés et accrédités avant le premier jour d'exploitation.
- 5.2.4 Le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré doivent comprendre toutes les activités nécessaires pour assurer le respect des exigences décrites dans l'EDT. L'entrepreneur doit clairement indiquer les tâches, les jalons, les livrables, les dépendances, la stratégie de ressources humaines et le calendrier de référence de toutes les activités requises pour fournir des SFTDSS pleinement fonctionnels le premier jour de l'exploitation. Le calendrier reflétera une approche agile afin de permettre la réalisation d'essais précoces et fréquents et d'atténuer les risques.
- 5.2.5 Le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré doivent également inclure notamment les éléments suivants :
- a) une évaluation et analyse initiales des risques indiquant chaque risque lié à la mise en œuvre, ses effets et sa probabilité, les stratégies d'atténuation et les risques résiduels;

- b) une structure de gouvernance intégrée pour les phases de mise en œuvre et d'exploitation qui indique clairement la gouvernance du projet, notamment l'équipe de gestion des opérations, l'équipe de gestion qui représente les organismes partenaires, l'équipe de gestion de la mise en œuvre, les comités de surveillance, les groupes de travail, etc. La structure doit indiquer à quel moment le personnel des organismes partenaires doit participer et quelles mesures de contrôle décisionnel seront appliquées pour veiller à une prise de décisions rapide relativement au projet et à la prestation des services en temps utile;
- c) un calendrier des réunions de coordination de la mise en œuvre. Ces réunions doivent inclure, entre autres, des mises à jour concernant les jalons et les produits livrables, l'état du calendrier, les risques et les problèmes; et
- d) une démonstration des contrôles de projet adéquats, y compris des plans de projet utilisant une méthode d'élaboration acceptée par l'industrie (comme les méthodes de gestion de projet Agile), pour permettre l'élaboration et la mise en œuvre de toutes les exigences décrites dans le présent EDT.

### **5.3 Élaboration et personnalisation de services et de systèmes**

5.3.1 Après l'attribution du contrat, pour mettre en œuvre toutes les exigences décrites dans l'EDT, y compris celles incluses dans la *section 4, Exigences générales*, la *section 5, Phase de mise en œuvre*, et la *section 6, Phase d'exploitation* de l'EDT, ou incluses dans la proposition de l'entrepreneur, l'entrepreneur doit :

- a) travailler avec les organismes partenaires pour recueillir et documenter les exigences opérationnelles détaillées des secteurs de programme des organismes partenaires pour lesquels les services et les systèmes seront adaptés, personnalisés et élaborés. Les exigences opérationnelles doivent être compilées dans un ou plusieurs documents sur les exigences opérationnelles (DEO). Les DEO doivent refléter avec précision les exigences détaillées des SFTDSS de chaque organisme partenaire;
- b) obtenir l'approbation signée de tous les DEO par les organismes partenaires concernés et le chargé de projet;
- c) assurer une connectivité et une compatibilité intégrales avec l'infrastructure technique des organismes partenaires;
- d) se conformer à la législation et aux politiques du gouvernement du Canada, y compris à toutes les exigences établies du gouvernement du Canada mentionnées dans le présent EDT; et
- e) élaborer et personnaliser ses systèmes pour s'assurer que tous les services indiqués dans l'EDT sont fournis et mis à la disposition des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires avant le premier jour d'exploitation.

5.3.2 Ressources en technologie de l'information (TI) pour soutenir la mise en œuvre du contrat d'ACC – L'entrepreneur doit fournir à ACC des ressources en TI pour développer ou modifier les systèmes internes d'ACC pendant la phase de mise en œuvre afin de répondre aux exigences décrites dans l'EDT. Ces ressources en TI de l'entrepreneur devront harmoniser les heures de travail et les méthodes (c.-à-d., Agile/scrum) avec les ressources en TI d'ACC, s'il y a lieu. ACC fournira à ces ressources en TI de l'entrepreneur l'équipement nécessaire pour effectuer le travail requis dans les systèmes de TI d'ACC. L'entrepreneur doit fournir sur demande à ACC une preuve de l'expérience des ressources en TI. Les ressources de l'entrepreneur sont décrites plus en détail à l'*appendice D - Ressources de l'entrepreneur, section B*. Cette exigence concerne uniquement ACC ;

l'entrepreneur ne sera pas tenu de fournir des ressources pour travailler sur les systèmes internes des FAC ou de la GRC.

- 5.3.3 Le cas échéant, l'entrepreneur doit mettre en œuvre un cycle de vie de développement de logiciels et de systèmes qui applique les principes d'ingénierie de la sécurité des systèmes d'information tout au long du cycle de vie du système d'information et dans le développement de logiciels, de sites Web et de services, et qui est conforme aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie.
- 5.3.4 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite du chargé de projet pour rendre les SFTDSS opérationnels afin de permettre une pleine capacité le premier jour d'exploitation, en fonction des résultats positifs et de l'acceptation de toutes les exigences énoncées dans l'EDT.

## **5.4 Systèmes et technologie de l'information**

### **Technologie de l'information (TI)**

- 5.4.1 Les exigences relatives aux systèmes et à la TI sont assujetties aux exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels. Ces exigences peuvent faire l'objet de mises à jour et de révisions tout au long du contrat. L'entrepreneur doit continuellement satisfaire aux exigences de sécurité du gouvernement du Canada et aux normes de l'industrie, conformément aux directives du chargé de projet.
- 5.4.2 L'entrepreneur doit s'intégrer, par des services Web en temps réel et par le traitement massif de données, aux systèmes des organismes partenaires, selon les besoins, afin de favoriser l'administration efficace du SFTDSS. Les méthodes utilisées par chacun des organismes partenaires seront finalisées au cours de la phase de mise en œuvre et approuvées par chacun des organismes partenaires.
- 5.4.3 L'entrepreneur doit faire en sorte que son système de TI réponde aux exigences du présent ET et respecte toutes les règles opérationnelles applicables. Les documents justificatifs, y compris les règles opérationnelles, les documents pertinents du système et d'autres renseignements exigés des organismes partenaires, seront mis à la disposition de l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre.

### **Exigences du système de l'entrepreneur**

- 5.4.4 L'entrepreneur doit disposer d'un système de TI capable d'appuyer la gestion des SFTDSS, y compris les exigences en matière de transfert de données, de gestion financière, de gestion des dossiers et de production de rapports.
- 5.4.5 Le système de TI de l'entrepreneur doit inclure une fonctionnalité permettant d'automatiser les autorisations, les demandes et les autres fonctions énoncées dans le présent EDT.
- 5.4.6 Le système de TI de l'entrepreneur doit être doté de fonctions de suivi et de contrôle permettant de surveiller l'état des autorisations et des demandes des participants.
- 5.4.7 Le système de TI de l'entrepreneur doit pouvoir stocker les données de base du participant et du programme des SFTDSS, ainsi que les données administratives importantes.

- 5.4.8 Le système de TI de l'entrepreneur doit exporter les données brutes des participants vers les organismes participants, dans un format permettant aux systèmes des organismes partenaires de les manipuler et de les télécharger à leurs propres fins.
- 5.4.9 Dans les cas où le participant est admissible auprès de plus d'un organisme partenaire, le système de TI de l'entrepreneur doit être en mesure de traiter simultanément les autorisations et les demandes, si les règles opérationnelles le permettent, et de limiter les paiements des demandes si les règles opérationnelles l'exigent.
- 5.4.10 Le système de TI de l'entrepreneur doit pouvoir créer et présenter tous les rapports par voie électronique, et fournir des données à un outil de rapport libre-service, comme il est indiqué dans la *section 5.14, Configuration des services de rapports*, et la *section 6.26, Rapports*, de l'EDT.
- 5.4.11 Le système de TI de l'entrepreneur doit permettre la coordination des avantages de plusieurs assureurs tiers.
- 5.4.12 Le système de TI de l'entrepreneur doit fournir une fonctionnalité de collecte de données permettant de recueillir les données des participants, des organismes partenaires et des fournisseurs. Toutes les méthodes de collecte de données doivent être accessibles sous forme électronique par le biais des portails pertinents et élaborées de manière à permettre l'utilisation des données à des fins d'automatisation, dans la mesure du possible. Les méthodes ou formulaires électroniques utilisés pour collecter les données doivent également être accessibles en format papier pour les participants qui ont besoin d'utiliser le format papier. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de chaque organisme partenaire respectif pour tous les formulaires ou méthodes électroniques utilisés dans l'administration des services liés au présent EDT. Les détails de la collecte de données requise pour chaque programme, de même que le format de cette collecte, seront finalisés avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre. Après leur approbation initiale, les modifications ou changements apportés par l'entrepreneur aux formulaires ou méthodes électroniques devront être de nouveau approuvés par les organismes partenaires pertinents.
- 5.4.13 Le système de TI de l'entrepreneur doit offrir une solide fonctionnalité de préparation de lettres. Les lettres comprennent toute correspondance écrite officielle destinée aux participants et aux fournisseurs, y compris les états récapitulatifs des demandes de paiement. La fonctionnalité de préparation des lettres doit permettre d'ajouter des détails pertinents dans une lettre à partir des données du dossier du participant. La fonctionnalité de préparation des lettres doit également permettre au personnel de l'organisation partenaire d'adapter le contenu spécifique des lettres selon les besoins. Les lettres doivent être stockées dans un format électronique qui peut être imprimé ou mis à disposition sous forme numérique dans les portails (participants, ministères et fournisseurs) (le cas échéant). Les lettres doivent répondre à toutes les exigences en matière de langues officielles. Elles doivent également répondre aux critères de réussite en matière d'accessibilité et maintenir l'accessibilité tout au long du traitement de la lettre, par exemple l'accessibilité de la lettre doit être maintenue si elle est convertie en format PDF. Les lettres doivent être inclusives et tenir compte des divers facteurs identitaires afin de mieux répondre aux besoins particuliers des divers sous-groupes de la population de participants. Les organismes partenaires fourniront à l'entrepreneur le libellé du contenu des lettres et des états récapitulatifs des demandes de paiement, et toute modification du contenu des lettres doit être approuvée par les organismes partenaires. Les détails sur les exigences et le contenu de la lettre seront fournis à l'entrepreneur, par les organismes partenaires, au cours de la phase de mise en œuvre.

### **Accessibilité du système**

- 5.4.14 Tous les systèmes de TI et services technologiques fournis par l'entrepreneur doivent être disponibles 24 heures par jour, 365 jours par an, avec une garantie de disponibilité de 99,5 %.
- 5.4.15 L'entrepreneur doit prévenir chacun des organismes partenaires des mises hors service planifiées au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance et doit informer les fournisseurs et les participants du temps d'arrêt approuvé aux fins de maintenance au moins 24 heures avant l'arrêt.
- 5.4.16 L'entrepreneur doit faire rapport immédiatement au chargé de projet des incidents système relatifs, entre autres, à la disponibilité. Le niveau de priorité pour la réaction aux incidents est déterminé initialement par rapport à l'incidence et à l'urgence du problème. L'incidence est définie comme la gravité pour les activités d'un incident ou d'un problème, et l'urgence est la rapidité nécessaire de la réaction. L'entrepreneur doit décrire l'approche concernant les incidents liés au système dans son plan de continuité des activités et de reprise après sinistre, comme mentionné dans la *section 5.16, Plan de continuité des activités et Plan de reprise après sinistre*, et la *section 6.28, Continuité des activités et Reprise après sinistre*, de l'EDT.

### **Examen de la mesure du niveau de service des rapports sur les incidents liés au système**

- 5.4.17 Un examen de la mesure du niveau de service des incidents liés au système doit être effectué tous les mois. Les incidents peuvent être indiqués individuellement ou comme faisant partie d'un groupe d'incidents interdépendants. Tout incident peut être sélectionné pour la vérification par les organismes partenaires, y compris tout incident unique rapporté dans le cadre d'un groupe d'incidents. Le [\*National Institute of Standards and Technology\*](#) (disponible en anglais seulement) définit un incident système comme étant un événement qui compromet réellement ou potentiellement la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité d'un système d'information ou des renseignements que le système traite, stocke ou transmet, ou qui constitue une violation ou une menace imminente de violation des politiques de sécurité, des procédures de sécurité ou des politiques d'utilisation acceptable.
- 5.4.18 Tous les avis d'incident (fournis par l'entrepreneur et soumis à la vérification par le chargé de projet) doivent décrire l'incident en fonction des éléments suivants : type, heure du premier avis d'incident, délai(s) de mise à jour et délai(s) de résolution.
- 5.4.19 Chaque incident survenu au cours d'un mois donné pourra être inclus dans l'examen de la mesure du niveau de service sur les incidents avec les organismes partenaires.
- 5.4.20 Une méthode d'échantillonnage aléatoire sera utilisée pour sélectionner des incidents à inclure dans l'examen de la mesure du niveau de service. Tous les avis reçus au cours d'un mois donné pourront être inclus dans la sélection. La taille totale de l'échantillon de vérification de mesure du niveau de service dépendra du nombre total d'avis reçus au cours du mois précédent. On procédera à un échantillonnage aléatoire d'une taille suffisante pour obtenir un taux de confiance de 95 %.

### **Contrôles d'accès sécurisé**

- 5.4.21 L'entrepreneur doit fournir des contrôles d'accès uniques et selon les rôles aux utilisateurs et aux administrateurs, à tous les systèmes de TI utilisés pour la prestation de services, dont notamment l'accès aux portails des participants et des fournisseurs et au portail

ministériel. Les contrôles d'accès du système de TI doivent être conformes à l'[Orientation sur les mots de passe pour le gouvernement du Canada](#) et à l'[authentification multifactorielle conformément à la norme ITSP.30.031 V3](#) de la *Canadian Security Exchange* ou aux versions ultérieures en utilisant des justificatifs d'identité approuvés par le GC.

- 5.4.22 Pour assumer sa responsabilité en tant que gardien des données et permettre de retracer toute atteinte avérée ou soupçonnée à la sécurité ou à la confidentialité jusqu'à un utilisateur précis, chaque utilisateur doit recevoir un ID d'utilisateur, un mot de passe ou un jeton unique même si plusieurs personnes ont un même rôle. Les ID d'utilisateur, les mots de passe ou les jetons ne sont pas partagés.
- 5.4.23 L'entrepreneur doit tenir à jour un journal d'audit des systèmes pour chaque utilisateur ayant obtenu un accès, y compris les données consultées ou modifiées par cet utilisateur. L'entrepreneur doit également consigner dans le journal et surveiller toutes les tentatives échouées pour accéder au système de TI selon ces conditions, pour assurer la responsabilisation des administrateurs et des utilisateurs de ce système et de tous les systèmes d'appui.
- 5.4.24 L'entrepreneur doit mettre en œuvre des pratiques de génération et de gestion des journaux, y compris la conservation des journaux et les contrôles pour tous les composants de service qui stockent ou traitent les données des organismes partenaires.
- 5.4.25 L'entrepreneur doit gérer et surveiller les accès privilégiés aux données des organismes partenaires afin de s'assurer que toutes les interfaces de service dans un environnement commun à plusieurs organismes sont protégées contre les accès non autorisés.
- 5.4.26 Le cas échéant, l'entrepreneur doit utiliser des points terminaux renforcés en matière de sécurité (p. ex. des ordinateurs, des dispositifs d'utilisateur final, des serveurs de rebond) qui sont configurés pour une fonctionnalité minimale afin de fournir un soutien et une administration des services et de l'infrastructure de l'entrepreneur et qui interdisent l'utilisation de dispositifs de stockage de masse USB.
- 5.4.27 L'entrepreneur doit offrir la possibilité de rendre compte aux organismes partenaires de l'accès des utilisateurs aux données de leurs participants ou à toute donnée connexe. Des rapports sur la consultation et la mise à jour des données peuvent être demandés à tout moment et doivent comprendre un journal des accès fournissant l'ID des utilisateurs, les détails sur les données qui ont été consultées, et la date et l'heure auxquelles les données ont été consultées.
- 5.4.28 Des contrôles d'accès doivent être élaborés et appliqués par l'entrepreneur pour imposer le respect des règles d'utilisation et assurer une activité de rapport d'information en fonction du besoin de connaître et du principe d'accès minimal, ainsi que la séparation des fonctions, comme il est déterminé par le chargé de projet et les organismes partenaires. Le principe du droit d'accès minimal s'entend du fait de limiter l'accès de l'utilisateur au minimum nécessaire pour l'accomplissement de ses tâches.
- 5.4.29 L'entrepreneur doit fournir un processus automatisé de gestion de l'accès des utilisateurs, les profils et les tâches administratives connexes, comme la réinitialisation des mots de passe. L'accès doit être documenté et maintenu au fur et à mesure que les utilisateurs ou les niveaux d'accès changent ou sont mis à jour. Toute modification d'un compte utilisateur doit être accompagnée d'un dossier de vérification indiquant les modifications appliquées, le compte utilisateur d'où viennent les modifications, ainsi que la date et l'heure.

- 5.4.30 L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès et les contrôles soient tenus à jour par rapport à tous les changements ou mises à jour. L'entrepreneur doit appliquer les changements nécessaires aux profils d'accès utilisateur dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception de modifications de renseignements.
- 5.4.31 L'entrepreneur doit élaborer et fournir aux utilisateurs autorisés de l'organisme partenaire une interface administrative (parfois appelée matrice d'accès) qui donne aux organismes partenaires la possibilité de créer des comptes utilisateurs du système, de désactiver des comptes utilisateurs, d'être en mesure de bloquer l'accès de certains utilisateurs des organismes partenaires à des renseignements personnels sur les participants et d'ajouter ou de modifier les rôles attribués à un compte utilisateur. Les règles de gestion concernant l'accès du personnel des organismes participants seront définies avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.
- 5.4.32 L'entrepreneur doit documenter les contrôles d'accès. L'entrepreneur doit produire un rapport énumérant tous les comptes utilisateurs actifs et inactifs, ainsi que leurs divers rôles. Ce rapport doit être fourni par l'entrepreneur aux organismes partenaires selon un calendrier convenu ou sur demande, comme convenu avec chaque organisme partenaire.
- 5.4.33 L'entrepreneur doit collaborer avec les organismes partenaires afin de fournir une authentification unique des systèmes des organismes partenaires vers le système de l'entrepreneur, comme indiqué dans la *section 5.9, Configuration du portail des participants*, et la *section 5.11, Configuration du portail ministériel*, de l'EDT. Chaque organisme partenaire fera part de son besoin en matière de solution d'authentification unique au cours de la phase de mise en œuvre. Les détails de la mise en œuvre seront convenus entre l'entrepreneur et chaque organisme partenaire au cours de la phase de mise en œuvre. Pour les organismes partenaires qui ne mettent pas en œuvre l'authentification unique, l'entrepreneur doit fournir sa propre capacité d'authentification.

#### **Interface utilisateur graphique**

- 5.4.34 Les interfaces utilisateur fournies aux participants, aux fournisseurs et aux organismes partenaires doivent être compatibles avec les navigateurs, les environnements de système d'exploitation et toute autre infrastructure technique des organismes partenaires. Au sein de tous les organismes partenaires du SFTDSS, une méthode d'accès acceptable sera par l'intermédiaire d'un navigateur Internet d'encombrement nul ou une autre méthode approuvée par le chargé de projet. À l'heure actuelle, les partenaires utilisent le système d'exploitation Windows 10, ainsi que MS Edge et Chrome comme navigateurs pris en charge. Les systèmes d'exploitation et les navigateurs pris en charge continueront d'évoluer.

#### **Base de données sur les participants**

- 5.4.35 L'entrepreneur doit maintenir une base de données sur les participants pour l'ensemble des activités, des renseignements financiers et des renseignements des rapports du SFTDSS. L'entrepreneur doit mettre à jour le dossier du participant avec tout changement et s'assurer que des rapports à jour sur les participants actifs peuvent être offerts sur demande.

La base de données doit donner des renseignements sur les participants, l'état, le programme et l'admissibilité, le cas échéant. Les renseignements sur les participants doivent être suivis à l'aide du numéro d'identification principal de l'organisme partenaire concerné.



- 5.4.36 Le système de TI de l'entrepreneur doit inclure des fonctionnalités qui permettront de suivre les activités du participant. Ces fonctions soutiendront l'exécution du programme au besoin. Le système doit pouvoir produire des rapports d'activité et créer des avis (parfois appelées indicateurs) sur les dossiers des participants pour diverses raisons. L'entrepreneur doit informer les organismes partenaires lorsque des changements dans la situation d'un participant ont une incidence sur son admissibilité ou la modifient. Ces avis doivent être disponibles au moyen d'un transfert électronique en temps réel de données aux organismes partenaires.
- 5.4.37 Le système de l'entrepreneur doit pouvoir saisir des données qui pourront fournir aux organismes partenaires les mises à jour nécessaires sur l'état et le profil des participants. Certains éléments doivent pouvoir être saisis de manière à être intégrés dans le système de gestion des clients des organismes partenaires. Des précisions sur les formats de données seront fournies à l'entrepreneur au cours de la phase de mise en œuvre.
- 5.4.38 Les organismes partenaires transmettront à l'entrepreneur les données sur les participants et les renseignements en matière d'admissibilité lorsqu'un participant devient admissible au SFTDSS et lors de changements dans les données biographiques ou le statut d'admissibilité pour le programme des SFTDSS. Lorsqu'il reçoit ces renseignements, l'entrepreneur doit veiller à ce qu'ils soient mis à jour dans leur système et à ce qu'ils soient transmis de façon sécuritaire au personnel concerné au sein de son organisme en suivant les directives; voir la *section 5.17* de l'EDT.
- 5.4.39 L'entrepreneur doit fournir aux organismes partenaires, ainsi qu'à tout agent approuvé par les organismes partenaires et le chargé de projet, un accès en ligne à la base de données des participants, par le biais du portail ministériel, afin de permettre aux organismes partenaires de récupérer facilement les renseignements, les données et les rapports de la base de données sur les participants.
- 5.4.40 Le système de TI de l'entrepreneur doit permettre de faire le suivi des autorisations et des demandes individuelles d'un participant et de toutes les activités ou de tous les documents liés à l'autorisation ou à la demande en question.
- 5.4.41 Le système de TI de l'entrepreneur doit également pouvoir produire des rapports de suivi et fournir des avis aux organismes partenaires sur les dossiers de divers participants.
- 5.4.42 Le système de TI de l'entrepreneur doit être en mesure de fournir des renseignements pour rendre compte des normes de rendement et de service, comme il est indiqué à la *section 6.35, Normes de rendement et de service*, de l'EDT.
- 5.4.43 Le système de TI de l'entrepreneur devra saisir et stocker les données d'autorisation qui seront communiquées à l'entrepreneur par les fournisseurs et les organismes partenaires. Les avantages pour soins et services de santé peuvent être soumis à des limites de fréquence ou de coût, conformément à la *section 6.10, Tableau des avantages*, de l'EDT. Le système de TI de l'entrepreneur doit être en mesure d'enregistrer, de calculer les fréquences et les soldes, ainsi que de conserver ces renseignements.
- 5.4.44 Le système de TI de l'entrepreneur doit permettre aux utilisateurs d'extraire l'historique des autorisations des participants aux fins d'examen et de mise à jour. Les autorisations peuvent être rajustées ou suspendues par le personnel de l'organisme partenaire ou par le personnel de l'entrepreneur, en fonction des règles opérationnelles fournies par les organismes partenaires ou à la demande du fournisseur responsable des autorisations.

- 5.5.45 Le système de TI de l'entrepreneur doit avoir la capacité de déterminer si des dépenses pour un avantage ou un service d'un participant s'approchent du montant maximal approuvé et, le cas échéant, de transmettre un avis. Cette information doit être consultable par le participant et par le personnel de l'organisme partenaire par le truchement de leurs portails.
- 5.4.46 L'entrepreneur doit mettre à disposition toutes les données sur les participants afin de les charger dans l'entrepôt de données de chaque organisme partenaire en procédant à un extrait de données.
- 5.4.47 L'entrepreneur doit maintenir la base de données des participants pendant toute la durée du contrat et retourner le contenu de la base de données conformément aux exigences décrites dans la *phase de clôture du contrat*; voir la section 7.0 de l'EDT.
- 5.4.48 Le système de TI de l'entrepreneur doit conserver les données relatives aux paiements des participants, des fournisseurs et des entrepreneurs en prévision des demandes de renseignements et de la production de rapports.
- 5.4.49 Le système de TI de l'entrepreneur doit être accessible par voie électronique, par le biais du portail ministériel, afin de permettre que toutes les fonctions soient exécutées dans tout le Canada.
- 5.4.50 Le système de TI de l'entrepreneur doit être accessible électroniquement, par le biais du portail des participants et de celui des fournisseurs, afin de permettre l'exécution de toutes les fonctions à l'échelle mondiale.

#### **Exigences de sécurité propres au système de l'entrepreneur**

- 5.4.51 L'entrepreneur doit informer immédiatement le chargé de projet de tout cyberincident dès sa découverte. Il mobilisera également le chargé de projet, s'il y a lieu, dans la réponse et le transfert des cyberincidents.
- 5.4.52 Le système de l'entrepreneur doit se conformer à toutes les exigences de sécurité; voir la section 5.17, *Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, et la section 6.29, *Sécurité*, de l'EDT.

#### **Interopérabilité entre l'entrepreneur et les organismes partenaires**

- 5.4.53 L'entrepreneur doit échanger des données par voie électronique, de manière sécurisée et en temps réel, à l'aide de services Web sécurisés ou d'une technologie semblable, en procédant à un transfert massif de données, s'il y a lieu, entre les SFTDSS et chacun des organismes partenaires, et ce, sans intervention manuelle.
- 5.4.54 L'échange de données doit répondre aux exigences suivantes si l'organisme partenaire a choisi le transfert de données en temps réel. L'entrepreneur doit :
- a) héberger des services Web RESTful, ou une future norme de l'organisme partenaire approuvée par le chargé de projet, qui seront utilisés pour ajouter, mettre à jour et archiver les renseignements biographiques du participant et les renseignements liés au programme dans le système de l'organisme partenaire pertinent. Cela peut inclure des renseignements tels que :
    - i. les renseignements biographiques des participants; et
    - ii. les données relatives aux décisions du programme;
  - b) héberger également des services RESTful pour fournir des données de programme détaillées, sur demande, à partir du système. Les tâches qui doivent être exécutées sont notamment les suivantes :

- i. les identificateurs;
  - ii. les différents services et limites;
  - iii. les renseignements sur l'admissibilité et la situation du client;
  - iv. les renseignements sur l'historique des paiements; et
  - v. l'historique des demandes;
- c) utiliser les services Web RESTful hébergés par un organisme partenaire pour offrir des données en réponse à des événements système jugés importants par la direction du programme;
- d) soutenir les données de charge utile des services Web, dont les données texte, comme les données biographiques du participant ou les données du programme, ainsi que les données binaires, comme des documents PDF;
- e) travailler avec les organismes partenaires afin d'élaborer des schémas d'échange de données et de les adopter pour tous les échanges de messages. Les messages entre les systèmes doivent être conformes aux contrats relatifs au format des messages convenus et contenir au moins les éléments suivants :
  - i. une date et une heure au format UTC pour la « date du message », ainsi qu'une « date de création » et une « date de dernière mise à jour » pour le dossier du participant associé;
  - ii. un identificateur unique pour l'initiateur d'un flux de messages. Il doit s'agir d'un identificateur d'utilisateur si l'échange est initié en réponse aux actions d'un utilisateur connecté ou d'un identificateur système unique s'il est initié par un processus système qui n'est pas exécuté en réponse aux actions de l'utilisateur (c'est-à-dire un processus système automatisé, une correction de données ponctuelle);
  - iii. chaque transaction utilisera des méthodes HTTP pour indiquer si le dossier est une suppression, une insertion, ou une mise à jour; et
  - iv. chaque transaction doit contenir l'identificateur primaire du ministère pour le participant.

5.4.55 L'échange de données doit répondre aux exigences suivantes si l'organisme partenaire exige le transfert massif de données :

- a) pour tous les fichiers d'extraits de données de grande taille demandés sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, annuelle ou ponctuelle, l'entrepreneur doit utiliser le service de Gestion des transferts de fichiers sécurisés (GTFS) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) ou une technologie semblable comme méthode pour envoyer des données en masse. Les organismes partenaires aideront à la coordination et à la mise en œuvre de cette configuration. L'entrepreneur doit suivre les politiques de gestion des clés de SPAC ou de SPC pour l'utilisation du service de GTFS; et
- b) l'entrepreneur doit s'assurer que les formats de transfert massif de données disponibles comprennent les formats XML, CSV et d'autres formats de fichiers délimités ASCII.

5.4.56 L'entrepreneur doit fournir un dictionnaire de données sous forme électronique, fournissant des descriptions en français canadien et en anglais canadien de tous les enregistrements de données et de tous les champs, avec les longueurs de champ et les types de données. Les étiquettes et les définitions des données doivent correspondre aux attentes des organismes partenaires dans la mesure du possible. Tous les changements apportés à la structure de données doivent être envoyés aux organismes partenaires au moins un mois à l'avance.

- 5.4.57 Le système doit avoir des possibilités d'exportation. L'entrepreneur doit exporter sur demande la totalité ou une partie des données, selon les directives de l'organisme partenaire concerné. L'exportation doit être disponible en plusieurs formats, y compris les formats binaires, XML, CSV et d'autres formats délimités ASCII.
- 5.4.58 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les échanges de données se font de façon sécurisée et sans intervention manuelle, à l'aide des protocoles et procédures précisés dans le présent ET, selon les exigences fédérales en matière de sécurité pour l'information de type « Protégé B », conformément à l'article 5.17 de l'EDT, *Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée* et à l'article 6.28, *Sécurité*. Il s'agit notamment d'ITSP.40.111 Algorithmes cryptographiques pour l'information non classifié, protégé A et protégé B.

### **Échanges transactionnels**

- 5.4.59 Pour faciliter l'échange de données sur les transactions avec les organismes partenaires, l'entrepreneur doit maintenir en place une infrastructure de mise en file d'attente des messages qui est liée au produit de gestion de file d'attente de messages des organismes partenaires en temps réel pour assurer un échange d'information harmonieux.
- 5.4.60 L'entrepreneur doit être en mesure d'assurer la livraison garantie des messages, y compris la mise en file d'attente des exceptions. Les messages qui ne peuvent pas être envoyés avec succès doivent pouvoir être récupérés dans le format d'échange de données défini à des fins de dépannage.
- 5.4.61 L'entrepreneur doit prévoir une infrastructure sécuritaire distincte destinée à la transmission en toute sécurité des fichiers volumineux entre lui et les organismes partenaires.

### **Exigences en matière d'infrastructure**

- 5.4.62 Afin de satisfaire aux exigences de service opérationnel et de soutien et d'offrir les services définis dans l'EDT, les installations informatiques de l'entrepreneur doivent intégrer des installations de communication de données pour appuyer la transmission sécurisée de renseignements entre :
- a) les fournisseurs et l'entrepreneur;
  - b) les participants et l'entrepreneur;
  - c) les fournisseurs et les organismes partenaires par le biais du système de l'entrepreneur; et
  - d) les organismes partenaires et l'entrepreneur.
- 5.4.63 L'entrepreneur doit collaborer avec la section des technologies de l'information de chaque organisme partenaire au cours de la phase de mise en œuvre, afin de déterminer les exigences appropriées en matière de bande passante, de même que les exigences en matière de sécurité et de connectivité.
- 5.4.64 L'entrepreneur doit inclure des environnements de systèmes de TI pour le développement et la mise à l'essai dans le cadre de sa fonctionnalité continue de système. Ces environnements permettront le développement et la mise à l'essai de la fonctionnalité

proposée, en masquant les données des participants.

### **Environnements distincts**

- 5.4.65 Les organismes partenaires exploitent de nombreux environnements en plus de l'environnement de production. Dans le cadre de la prestation, l'entrepreneur doit inclure les environnements de systèmes de TI pour les portails et les systèmes de l'entrepreneur aux niveaux suivants :
- a) développement;
  - b) essais intégrés;
  - c) essai d'acceptation;
  - d) formation; et
  - e) production.
- 5.4.66 Dans le cadre de sa solution, l'entrepreneur doit veiller à ce que les organismes partenaires disposent d'un accès d'utilisateur adapté aux environnements de mise à l'essai, de formation et de production (c'est-à-dire le portail ministériel).
- 5.4.67 L'environnement de production de l'entrepreneur :
- a) doit être isolé des niveaux de non-production; et
  - b) ne doit pas être intégré aux installations de développement ou d'essais et vice-versa.
- 5.4.68 Les environnements de mise à l'essai de l'entrepreneur doivent :
- a) être identiques à l'environnement de production et être entièrement synchronisés avec tous les changements et améliorations;
  - b) être actualisés selon une fréquence déterminée avec les organismes partenaires pendant la phase de mise en œuvre et préserver l'anonymat des données des participants;
  - c) donner accès au personnel autorisé d'un organisme partenaire donné lors des essais de système, des essais d'intégration, des essais de régression, des essais sous contrainte et des essais de performance, des essais fonctionnels, des essais de sécurité, des essais d'acceptation, de la validation des charges de données électroniques (et les mises à jour manuelles des dossiers au besoin) et de la production de rapports;
  - d) contenir les données d'essai des organismes partenaires pour s'assurer que les tests élémentaires puissent être effectués (les données seront coordonnées avec les organismes partenaires);
  - e) s'assurer qu'il y a suffisamment de données pour couvrir divers scénarios d'essai basés sur les numéros d'identification d'essai fournis par les organismes partenaires; et
  - f) être compatibles avec les environnements de mise à l'essai des organismes partenaires et qu'ils y sont connectés.
- 5.4.69 L'environnement de formation de l'entrepreneur doit :
- a) être identique à l'environnement de production du portail ministériel et être entièrement synchronisé avec tous les changements et améliorations;
  - b) utiliser des données factices ou anonymes; et
  - c) être actualisé, au besoin, afin que l'environnement de formation réponde continuellement aux besoins du personnel de l'organisme partenaire. Les détails

concernant les attentes en matière d'actualisation des données de l'environnement de formation seront finalisés avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

- 5.4.70 L'entrepreneur ne doit apporter aucune modification à la fonctionnalité de son système de TI, aux interfaces de TI ou à la navigation qui auraient une incidence sur l'accessibilité ou la convivialité au sein des SFTDSS, sans avoir obtenu au préalable l'approbation du chargé de projet.

#### **Exigences réseau**

- 5.4.71 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les accès des organismes partenaires aux systèmes de l'entrepreneur (c.-à-d. le portail ministériel) sont compatibles avec les logiciels des organismes partenaires et peuvent fonctionner sur le bureau normalisé des organismes partenaires.

- 5.4.72 Chaque organisme partenaire des SFTDSS fournira les contacts appropriés de personnel au sein de chacun de leur organisme pour coordonner le processus de mise en place du réseau.

- 5.4.73 Pour l'acquisition et l'installation du réseau, l'entrepreneur doit :

- a) être responsable de la conception, de l'élaboration, de l'acquisition, de la mise à l'essai, de la maintenance, du soutien opérationnel et de la mise en œuvre de toute infrastructure réseau requise à l'extérieur du pare-feu externe d'un organisme partenaire et doit s'assurer qu'elle satisfait aux exigences de sécurité et de niveau de service énoncées dans le présent EDT;
- b) assurer l'entière connectivité et l'entière compatibilité avec l'infrastructure technique de l'organisme partenaire;
- c) s'assurer que tout le trafic entre l'entrepreneur et les organismes partenaires passe par un réseau IP et demeure sous le contrôle des organismes partenaires. Tout le trafic du protocole de transfert hypertexte (HTTP) doit être sécurisé au moyen du Transport Layer Security (TLS), qui doit être conforme aux [Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau avec le gouvernement du Canada \(ITSP.40.062\)](#);
- d) s'assurer que tous les sites de l'entrepreneur hébergeant des applications sont accessibles par l'intermédiaire du système de noms de domaine (DNS), soit par un serveur distant, soit selon une liste comportant les détails d'adresse et fournie aux organismes partenaires;
- e) fournir aux organismes partenaires un adressage sur tous les segments configurés pour offrir la connectivité (dont au moins quinze adresses réseau);
- f) assurer la surveillance en temps réel de l'utilisation du circuit, de son occupation et des statistiques d'interface pour le dépannage et l'analyse des tendances;
- g) fournir aux organismes partenaires utilisant un transfert de données en temps réel un accès, sur demande, aux rapports en cours sur le trafic créés par l'entrepreneur, sur les volumes de trafic et sur les types de trafic, ce qui comprend des renseignements tels que l'adresse IP et les numéros de ports (types de trafic). L'entrepreneur pourrait aussi, à des fins de production de rapports sur demande, configurer les routeurs dans le circuit pour assurer un flux de données NetFlow aux organismes partenaires en temps réel. La surveillance du circuit pour la production de rapports doit montrer les volumes de trafic à des intervalles d'une minute (minimum), et les données recueillies doivent être gardées au moins deux mois. Les données de plus de deux mois peuvent être rationalisées à des intervalles de cinq minutes et conservées pendant toute la durée du contrat aux fins d'analyse comparative. Les rapports

quotidiens, hebdomadaires, mensuels et annuels créés par l'entrepreneur doivent être accessibles depuis les postes de travail connectés au réseau des organismes partenaires, sur un site Web fourni et maintenu par l'entrepreneur; et

- h) fournir des mécanismes de qualité de service afin que le trafic sur le réseau puisse être hiérarchisé et façonné de manière à maximiser la disponibilité de l'application.

### **Exigences liées au serveur**

5.4.74 Pour les exigences relatives aux installations, l'entrepreneur doit :

- a) établir et entretenir des installations et des systèmes hors site pour entreposer les sauvegardes et un site de reprise après sinistre conformément au Manuel de la sécurité des contrats publié par SPAC. Cela doit comprendre toutes les exigences de fonctionnement du centre de données telles que : chauffage, ventilation et climatisation, alimentations électriques sans coupure, alimentations électriques de secours, générateurs diesel, faux planchers et contrôles d'accès physiques; et
- b) s'assurer que tous les environnements et installations, y compris les installations de reprise, où les renseignements protégés sont manipulés et stockés, sont conformes aux exigences de sécurité définies dans le présent ET et que le matériel et l'infrastructure du système sont compatibles avec les normes du gouvernement du Canada en matière de matériel et de logiciels et les exigences de sécurité pour les ordinateurs personnels conformément aux [Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau \(ITSP.40.062\)](#).

5.4.75 Pour les exigences en matière de sécurité de l'infrastructure, l'entrepreneur doit :

- a) prendre les mesures raisonnables nécessaires pour empêcher et détecter les erreurs et omissions dans le traitement électronique des données, les pannes techniques, le sabotage et les cyberattaques, y réagir et rétablir les services;
- b) fournir un dispositif de sécurité à plusieurs couches comportant au minimum un pare-feu et un système de détection anti-intrusion muni des règles appropriées, du filtrage de ports et d'une fonction de surveillance en vue de protéger le système contre les attaques et de signaler à l'entrepreneur le trafic réseau non autorisé, conformément à la [Politique sur la sécurité du gouvernement](#);
- c) lorsque des services de l'entrepreneur sont fournis à partir de différents endroits au Canada, définir et tracer les frontières physiques et logiques de sécurité par la mise en œuvre de zones physiques et logiques de sécurité, conformément à l'ITSP.80.22 et à l'ITSG-38. Chaque zone doit être isolée et protégée par rapport aux autres endroits par ses propres protections de sécurité réseau et de défense de périmètre. Les services de l'entrepreneur ne doivent pas être fournis à partir d'endroits situés à l'extérieur du Canada. Chaque endroit doit être conforme aux exigences de sécurité des installations définies dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS);
- d) s'assurer que chaque appareil et serveur de réseau est sécurisé, sous réserve du contrôle de configuration, qu'il n'y a pas de connexions par l'intermédiaire de portes dissimulées employant l'accès à tous les systèmes fournis par l'entrepreneur et que les dispositifs de réseau sans fil ou les connexions d'accès à distance ne puissent pas être reliés à un système fourni par l'entrepreneur sans le consentement écrit exprès des organismes partenaires;
- e) s'assurer que tous les appareils utilisés par son personnel pour consulter, traiter, transmettre, stocker les données des SFTDSS ou utiliser pour accéder aux systèmes de l'entrepreneur sont sous contrôle de configuration (matériel, logiciel, application de la politique et autorisation de l'utilisateur) et ont été configurés avec des logiciels antivirus et anti-espions à jour. Les systèmes d'exploitation et les correctifs logiciels

des postes de travail doivent être tenus à jour. Si ces dispositifs ne sont pas dans un environnement protégé, l'entrepreneur devra disposer d'outils de chiffrement de disque et de pare-feu gérés par le système central pour les protéger; et

- f) surveiller tous les systèmes, environnements et installations pour veiller à leur conformité aux exigences de sécurité, et faire en sorte que tous les mises à niveau, remplacements, correctifs et toutes les fonctions opérationnelles satisfassent les exigences de sécurité.

### **Accessibilité**

5.4.76 La [Loi canadienne sur l'accessibilité \(projet de loi C-81\)](#) vise à favoriser la participation pleine et égale dans la société de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées. Cet objectif doit être atteint par la transformation graduelle du Canada, dans le cadre des compétences législatives du Parlement, en un pays exempt d'obstacles, particulièrement par la reconnaissance, l'élimination et la prévention de ces obstacles.

5.4.77 Le gouvernement du Canada est déterminé à assurer un leadership en s'approvisionnant en biens et en services de technologies d'information et de communications (TIC) accessibles et en appuyant l'objectif d'inclusivité par nature et d'accessibilité par défaut. Cet approvisionnement comprend des exigences d'accessibilité qui sont adoptées à partir de la norme européenne harmonisée EN 301 549 (2018) pour les produits et services de TIC. Tous les composants de TIC de la solution proposée doivent être conformes aux exigences en matière d'accessibilité pertinentes de la norme [EN 301 549 \(2018\)](#). Voici une liste non exhaustive de ces composants :

- a) interface utilisateur, y compris l'interface administrative;
- b) aide et services de soutien;
- c) documentation sur les produits;
- d) messagerie sécurisée/électronique;
- e) ressources et matériel didactique;
- f) clavardage;
- g) téléchargement et récupération de documents;
- h) suivi des demandes et mise à jour de leur état;
- i) portails sécurisés;
- j) justificatifs d'identité;
- k) rapports statiques et rapports spéciaux;
- l) courriels générés par le système;
- m) factures; et
- n) pièces fonctionnant mécaniquement, comme les cartes en plastique.

Veillez prendre note que la norme englobe les exigences de niveau AA de la norme WCAG 2.1 pour les solutions Web.

5.4.78 L'entrepreneur doit démontrer sa conformité en utilisant le document sur les exigences d'accessibilité des TIC (reposant sur la norme EN 549) indiqué à *l'appendice F - Exigences en matière de TIC accessibles* présent dans l'EDT.

### **Documentation technique et administrative**

5.4.79 L'entrepreneur doit préparer et fournir à chaque organisme partenaire, dans les deux langues officielles, un manuel des procédures opérationnelles normalisées (PON) des SFTDSS comprenant toutes les procédures et tous les processus requis pour offrir, gérer et maintenir les services et systèmes décrits dans l'EDT. Le manuel des PON doit être un



outil convivial, consultable et accessible sur le Web et doit être affiché sur le portail ministériel dès le premier jour d'exploitation. La version publiée doit être tenue à jour pendant la durée du contrat avec une gestion de versions qui conserve les versions précédentes accessibles par les organismes partenaires.

- 5.4.80 L'entrepreneur doit rédiger, distribuer et tenir à jour un document de conception de l'architecture des systèmes qui décrit toutes les composantes de système nécessaires à la prestation des services énoncés dans l'EDT. Ce document doit être fourni au chargé de projet avant la phase d'exploitation. L'entrepreneur doit présenter une ébauche au chargé de projet et obtenir son approbation du calendrier indiqué dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré. La documentation doit être affichée sur le portail ministériel et tenue à jour pendant la durée du contrat. Toutes les mises à jour doivent être communiquées immédiatement et clairement au chargé de projet et au personnel compétent de l'organisme partenaire.
- 5.4.81 La documentation relative à la conception de l'architecture des systèmes doit comprendre la documentation sur le matériel, les logiciels, l'équipement, le réseau, la sécurité et les diagrammes, ainsi que les recommandations pour tous les composants du système. Lorsque des diagrammes sont inclus, d'autres formats de texte doivent également être fournis pour répondre aux exigences d'accessibilité.
- 5.4.82 L'entrepreneur doit élaborer des exigences opérationnelles dans des documents sur les exigences opérationnelles (DEO) en collaboration avec les organismes partenaires. Les DEO doivent rendre compte avec exactitude des exigences détaillées des SFTDSS de chaque organisme partenaire. L'entrepreneur doit obtenir une approbation signée de tous les DEO de l'organisme partenaire applicable et du chargé de projet, conformément au calendrier décrit dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré.
- 5.4.83 L'entrepreneur doit fournir aux organismes partenaires une feuille de route, conformément au calendrier décrit dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré. Cette feuille de route doit décrire le calendrier de haut niveau de l'élaboration et des mises à l'essai pour la phase de mise en œuvre. La collecte et l'amélioration des exigences devraient être intégrées de façon uniforme à la feuille de route du produit, suivre et mettre à jour l'évolution du système et assurer l'harmonisation stratégique avec les objectifs généraux du programme.

## **5.5 Configuration de l'inscription des participants**

- 5.5.1 L'entrepreneur doit accepter des données sur l'admissibilité du participant concernant les avantages et services pour soins de santé à la suite de la transmission de données sur le participant de la part de chaque ministère. L'admissibilité aux avantages reçus dans le cadre des SFTDSS est assujettie à la législation d'ACC, des FAC et de la GRC, ainsi qu'aux politiques connexes. L'admissibilité sera déterminée et communiquée à l'entrepreneur par les organismes partenaires.
- 5.5.2 Dans certains cas, un participant a une admissibilité simultanée à des programmes d'au moins deux (2) organismes partenaires. L'entrepreneur doit accepter l'admissibilité à tous les organismes partenaires simultanément. De plus, l'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les interfaces avec lesquelles le participant interagit lui permettent d'accéder à tous les renseignements requis pour toutes les admissibilités au sein d'une seule interface.

- 5.5.3 L'entrepreneur doit faire en sorte que les données de chaque organisme partenaire soient stockées séparément de toutes les autres données de l'entrepreneur et des autres organismes partenaires. L'entrepreneur doit respecter toutes les exigences applicables en matière de protection des renseignements personnels visées à la *section 5.17, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, à la *section 6.32, Gestion de l'information*, et à la *section 6.33, Accès à l'information et protection des renseignements personnels*, de l'EDT.
- 5.5.4 L'entrepreneur doit recevoir des données sur l'admissibilité du participant selon la méthode prescrite par l'organisme partenaire (le transfert de données en temps réel ou le transfert de fichiers par lots seront utilisés). Les organismes partenaires indiqueront la méthode de transfert des données au cours de la phase de mise en œuvre. La méthode de transfert des données peut être différente pour chaque organisme partenaire. L'entrepreneur doit mettre à jour la méthode de transfert de données à la demande du ou des organismes partenaires à tout moment pendant la période du contrat. L'organisme partenaire qui détient les données sera chargé de communiquer tous les changements requis. De plus amples renseignements sur le transfert de données et les exigences du système sont donnés à la *section 5.4, Systèmes et technologie de l'information*, de l'EDT.
- 5.5.5 L'entrepreneur doit développer des applications qui acceptent les données des participants des organismes partenaires; il doit également appliquer automatiquement les règles d'admissibilité aux dossiers des participants transférés au système de l'entrepreneur. Les organismes partenaires sont responsables de transférer uniquement les données des participants admissibles qui sont requises par l'entrepreneur pour effectuer les travaux indiqués dans le présent EDT. Les règles d'admissibilité sont différentes pour chaque organisme partenaire et pour les participants au sein d'un organisme partenaire. Ces règles seront fournies au cours de la phase de mise en œuvre. L'entrepreneur doit :
- a) s'assurer que les données sur l'admissibilité sont à jour et correspondent aux données du système de l'organisme partenaire;
  - b) accepter l'identificateur principal fourni par l'organisme partenaire comme identificateur unique et principal du participant. Les identifiants des organismes partenaires ne sont pas tous de la même longueur. Le système de l'entrepreneur doit être en mesure d'accepter des identifiants comportant jusqu'à 12 caractères alphanumériques;
  - c) accepter un identificateur unique secondaire pour un participant, tel que requis par le ou les organismes partenaires;
  - d) permettre la création de requêtes par l'organisme partenaire à partir de l'identificateur principal ou secondaire;
  - e) permettre l'admissibilité simultanée des participants qui reçoivent des avantages et services pour soins de santé de plus d'un organisme partenaire;
  - f) associer le participant à l'organisme partenaire approprié. Lorsque le participant est associé à plus d'un organisme partenaire, les données, y compris toutes les autorisations, les renseignements sur les demandes, les documents et les autres renseignements recueillis auprès et pour ce participant, doivent être :
    - i. accessibles à l'organisme partenaire pour lequel les données ont été recueillies; et
    - ii. inaccessibles à tous les autres organismes partenaires;
  - g) permettre de gérer manuellement l'admissibilité dans des circonstances exceptionnelles où les participants ne se voient pas automatiquement accorder le droit aux avantages pour soins de santé aux termes des règles d'admissibilité du système, à la demande de l'organisme partenaire responsable;

- h) suspendre ou cesser l'admissibilité du participant à la demande, ou selon les règles opérationnelles, de chaque organisme partenaire;
- i) suspendre automatiquement l'admissibilité à la date de décès du participant; et
- j) effectuer des contrôles d'intégrité des données et signaler les erreurs à l'organisme partenaire d'origine.

- 5.5.6 L'entrepreneur doit créer des dossiers électroniques des participants qui retracent et conservent tous les renseignements des participants. Les organismes partenaires transféreront les renseignements requis pour s'inscrire aux services des SFTDSS, y compris les détails relatifs à l'admissibilité. Les détails des données qui seront envoyées par les organismes partenaires seront fournis au cours de la phase de mise en œuvre. Dans certains cas, l'organisme partenaire choisira de transférer uniquement l'adresse de travail du participant et non l'adresse du domicile ou l'adresse postale, pour des raisons de sécurité; c'est pourquoi de nombreux participants auront la même adresse postale.
- 5.5.7 Le système de l'entrepreneur doit accepter les alertes pouvant contenir des instructions précises (parfois appelées indicateurs) sur les dossiers des participants provenant d'organismes partenaires, ainsi que mettre l'information contenue dans l'alerte à la disposition du personnel de l'entrepreneur.
- 5.5.8 L'entrepreneur doit fournir aux participants admissibles une trousse de bienvenue comprenant des renseignements sur leur inscription après le transfert initial du dossier du participant du système de l'organisme partenaire au système de l'entrepreneur. Au cours de la phase de mise en œuvre, les organismes partenaires fourniront des détails à inclure dans la trousse de bienvenue. Cette trousse doit être disponible dans les langues officielles du Canada, répondre à toutes les exigences en matière d'accessibilité et inclure, entre autres éléments, ce qui suit :
- a) une lettre contenant des renseignements généraux sur l'admissibilité, y compris une date d'entrée en vigueur;
  - b) les renseignements relatifs à l'accès au portail des participants;
  - c) les coordonnées de l'entrepreneur et de l'organisme partenaire;
  - d) des renseignements sur l'accès aux avantages et services d'urgence à l'étranger pour les membres des FAC et de la GRC;
  - e) une carte de soins de santé du participant; et
  - f) les avantages et services offerts au participant en fonction de son admissibilité.
- 5.5.9 L'entrepreneur doit avoir la capacité de restreindre la distribution de la trousse de bienvenue, ou de certains éléments de cette trousse, à un participant. Les règles opérationnelles en vertu desquelles un participant peut être inscrit pour recevoir des prestations, mais ne recevra pas de trousse de bienvenue, ou certains éléments de la trousse de bienvenue, seront fournies par les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.
- 5.5.10 L'entrepreneur doit accepter les renseignements des participants du détenteur d'une procuration fournis par les organismes participants. Les renseignements et les données sur l'accès du détenteur de la procuration seront transférés des organismes partenaires au système de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit fournir au détenteur de la procuration l'accès aux services au participant, selon les autorisations, y compris l'accès au portail des participants. Le détenteur de la procuration doit conserver son nom d'utilisateur et mot de passe uniques pour accéder au portail des participants au nom du participant. Le système doit saisir et conserver l'identification du détenteur de la procuration demandant une

autorisation ou présentant une demande, ainsi que la date à laquelle la demande d'autorisation ou la demande a été présentée. Des détails sur les exigences relatives à l'accès du détenteur de la procuration aux renseignements sur les participants seront fournis au cours de la phase de mise en œuvre.

## **5.6 Création d'une carte de soins de santé**

- 5.6.1 L'entrepreneur doit créer une carte de soins de santé en plastique durable et imperméable pour le SFTDSS et en fournir une à tous les participants actuels du SFTDSS à leur première adhésion au nouveau contrat du SFTDSS. Les participants actuels qui passeront au nouveau contrat recevront une carte en plastique selon les règles administratives établies par les organismes partenaires pendant la phase de mise en œuvre. À compter de la phase opérationnelle du contrat, le téléchargement de la version numérique de la carte ou son impression depuis le portail des participants seront les options offertes par défaut. Des cartes en plastique seront émises seulement à la demande d'un participant ou d'un organisme partenaire.
- 5.6.2 Toutes les cartes de soins de santé du SFTDSS, à l'exception de celles du Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier (PEGV) des Forces armées canadiennes (FAC), doivent comporter à tout le moins les renseignements suivants : le prénom et le nom de famille de l'utilisateur, le numéro d'identification de l'utilisateur, le numéro de téléphone sans frais du centre de contact, l'adresse du site Web de l'entrepreneur et le consentement à l'avis de non-responsabilité relativement à l'information. Les cartes des FAC et de la GRC doivent également comprendre le numéro de téléphone du service d'aide pour les personnes à l'étranger (qu'il est possible de joindre en tout temps). Les renseignements figurant sur les cartes de soins de santé du SFTDSS différeront légèrement d'un organisme partenaire à l'autre. Le contenu exact sera confirmé pendant la phase de mise en œuvre.
- 5.6.3 Les cartes de soins de santé des SFTDSS doivent être bilingues et lisibles par les participants, et répondre aux exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services de TIC indiquées dans la Norme européenne harmonisée.
- 5.6.4 L'entrepreneur doit prendre soin de faire approuver la conception de la carte de soins de santé des SFTDSS par les organismes partenaires et le chargé de projet dans les délais prescrits dans la stratégie et le plan de mise en œuvre mentionnés dans la *section 5.2* de l'EDT. Ces délais visent à garantir que tous les participants actuels recevront leur carte dans la trousse de bienvenue avant le premier jour d'exploitation.
- 5.6.5 Les cartes de soins de santé seront envoyées par la poste à l'adresse désignée par chaque organisme partenaire, en même temps que les documents, comme le stipule chaque organisme partenaire. Dans certains cas, cette adresse peut être différente de l'adresse du domicile des participants.
- 5.6.6 L'entrepreneur doit mettre au point une fonction dans le portail des participants pour permettre aux participants de télécharger la carte de soins de santé et d'en imprimer une copie papier. La fonction d'accès à la carte dans le portail des participants doit être offerte aux participants dès leur adhésion.
- 5.6.7 L'entrepreneur doit mettre au point une fonction dans le portail des participants afin de permettre aux participants de télécharger une version numérique de leur carte de soins de

santé sur leur appareil mobile. La fonction permettant de télécharger la carte numérique doit être offerte aux participants dès leur adhésion.

- 5.6.8 Pendant la phase de mise en œuvre, chacun des organismes partenaires établira ses règles administratives concernant la génération des cartes, puisque l'entrepreneur ne doit pas en émettre dans certaines circonstances.
- 5.6.9 L'entrepreneur émettra une carte unique pour les participants du PEGV des FAC afin de différencier clairement ces participants. Les renseignements à indiquer sur la carte seront confirmés pendant la phase de mise en œuvre, y compris les changements par rapport à la carte ordinaire. La carte du PEGV doit :
- a) comprendre l'identificateur du MDN et des FAC en haut de la carte;
  - b) comprendre le numéro de téléphone du bureau du PEGV des FAC au lieu du numéro de téléphone de l'entrepreneur;
  - c) comprendre de l'espace pour des renseignements supplémentaires, notamment une adresse courriel et une adresse postale applicables uniquement aux participants au PEGV.

## **5.7 Recrutement et configuration de l'inscription des fournisseurs**

### **Plan et stratégie initiaux de recrutement et d'inscription des fournisseurs**

- 5.7.1 L'entrepreneur doit élaborer un plan et une stratégie initiaux de recrutement et d'inscription des fournisseurs dans le cadre du plan de communications, dont il est question dans la *section 5.13, Plan et matériel de communications*, de l'EDT, dans les soixante (60) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat. Le plan et la stratégie de recrutement et d'inscription des fournisseurs doivent être approuvés par le chargé de projet. L'entrepreneur doit faire en sorte que le plan et la stratégie initiaux de recrutement et d'inscription des fournisseurs soient conformes aux renseignements fournis dans le présent EDT et comprennent une méthode d'identification, d'approbation et d'inscription des fournisseurs des SFTDSS ayant des relations de service actuelles et actives avec les participants.
- 5.7.2 Le plan et la stratégie initiaux de recrutement et d'inscription des fournisseurs doivent inclure les jalons et les dates de livraison; ils doivent également décrire, à tout le moins, la façon dont l'entrepreneur :
- a) retiendra les services de fournisseurs inscrits au SFTDSS, ou engagera des fournisseurs qui y ont déjà été inscrits, par lieu et spécialité, afin de maintenir ou de dépasser le nombre de fournisseurs inscrits, conformément à l'*annexe I, Données volumétriques*;
  - b) inscrira les fournisseurs actuels des SFTDSS en veillant à ce qu'ils répondent aux critères des fournisseurs et que leur inscription est bien configurée afin qu'ils puissent obtenir les autorisations et recevoir les paiements de l'entrepreneur avant le premier jour des activités;
  - c) traitera les autorisations actives et assurera un service continu avec le même fournisseur que le participant voit;
  - d) veillera à ce que les fournisseurs soient formés conformément à la *section 5.21, Stratégie et plan de formation*, de l'EDT avant de finaliser leur inscription;
  - e) veillera à ce que les fournisseurs puissent accéder au portail des fournisseurs et à tout logiciel de point de vente pertinent;

- f) établira un processus de désinscription des fournisseurs tel que mentionné dans la *section 6.5, Recrutement, inscription et gestion des fournisseurs*, de l'EDT; et
- g) permettra l'inscription de fournisseurs à l'extérieur du Canada, telle quelle a été approuvée par les organismes partenaires appropriés. Des détails sur les exigences relatives à l'inscription de certains fournisseurs à l'extérieur du Canada seront finalisés avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

5.7.3 L'entrepreneur doit fournir des mises à jour et des rapports détaillés aux organismes partenaires sur l'état du recrutement et de l'inscription des fournisseurs par type, spécialité et lieu tout au long de la phase de mise en œuvre

#### **Inscription des fournisseurs**

5.7.4 L'entrepreneur doit développer et maintenir une fonctionnalité d'inscription des fournisseurs. Selon l'approche axée sur le numérique, les processus d'inscription électronique seront priorisés et des processus d'inscription sur papier seront disponibles au besoin.

5.7.5 L'entrepreneur doit élaborer des solutions qui permettront aux fournisseurs de recevoir le paiement directement de l'entrepreneur, dans la mesure du possible, afin d'éviter que les participants aient à payer les avantages et les services qui sont payés par l'entremise des SFTDSS.

5.7.6 Les fournisseurs doivent s'inscrire séparément pour chaque organisme partenaire. L'entrepreneur doit élaborer une fonctionnalité permettant aux fournisseurs de soumettre une demande d'inscription par voie électronique et d'accepter l'entente avec le fournisseur afin de pouvoir travailler avec un, deux ou tous les organismes partenaires simultanément. Les fournisseurs peuvent être désinscrits pour un organisme partenaire tout en conservant leur statut de fournisseur avec les autres. L'entrepreneur doit élaborer avec le fournisseur une entente dans les deux langues officielles du Canada, qui sera finalisée et approuvée avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

5.7.7 L'entrepreneur doit recevoir les autorisations et les demandes de remboursement des fournisseurs inscrits auprès de l'entrepreneur. Les critères d'inscription des fournisseurs sont déterminés séparément par chaque organisme partenaire et peuvent varier selon le type de fournisseur. Les critères d'admissibilité seront finalisés avec l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre. Chaque organisme partenaire conservera ses propres pouvoirs en ce qui concerne les critères d'admissibilité des fournisseurs et la responsabilité de communiquer toute mise à jour ou modification à l'entrepreneur.

5.7.8 L'entrepreneur doit fournir et maintenir des services d'inscription des fournisseurs conformément aux critères d'inscription des fournisseurs fournis par chaque organisme partenaire. Dans le cadre du processus d'inscription, l'entrepreneur doit s'assurer que tous les critères d'inscription des fournisseurs des SFTDSS sont respectés et maintenus. L'entrepreneur doit effectuer un entretien régulier (à déterminer pendant la phase de mise en œuvre) du registre des fournisseurs pour s'assurer que les fournisseurs continuent de répondre aux exigences d'inscription. Les fournisseurs inscrits à l'extérieur du Canada doivent être approuvés par l'organisme partenaire concerné avant de présenter des autorisations et des demandes. Toute exception doit être approuvée par l'organisme partenaire concerné.

- 5.7.9 L'entrepreneur doit fournir aux fournisseurs intéressés les documents requis pour présenter une demande d'inscription à titre de fournisseur des SFTDSS. Les documents doivent être disponibles dans les deux langues officielles du Canada sur un site Web ouvert au public afin que les fournisseurs puissent les trouver, les remplir et les envoyer par voie électronique ou par la poste à l'entrepreneur. Les documents de demande seront finalisés avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.
- 5.7.10 En réponse à une demande, l'entrepreneur valide les fournisseurs afin de s'assurer qu'ils répondent aux critères d'inscription. S'il satisfait aux critères d'inscription des SFTDSS, le fournisseur doit être informé de la décision concernant sa demande d'inscription dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de tous les documents requis pour l'inscription, à moins que la demande d'inscription ne doive être transmise aux organismes partenaires pour approbation. Si le fournisseur est approuvé à titre de fournisseur inscrit au SFTDSS, l'entrepreneur doit lui envoyer une trousse du fournisseur des SFTDSS. Cette trousse doit être livrée numériquement, à moins qu'une autre méthode de livraison ne soit demandée. Le chargé de projet doit approuver tous les documents et formulaires de communication à remettre aux fournisseurs. La trousse du fournisseur des SFTDSS, produite dans les langues officielles du Canada, doit comprendre, au minimum :
- a) une entente avec le fournisseur qui comprend les termes et conditions;
  - b) un numéro d'identification du fournisseur;
  - c) des détails sur l'accès au portail des fournisseurs;
  - d) des instructions sur l'accès au matériel de formation afin d'aider les fournisseurs à présenter des demandes manuellement et par l'entremise du portail des fournisseurs;
  - e) de l'information sur le Centre de contact; et
  - f) tout autre document que l'entrepreneur juge nécessaire pour assurer la conformité du fournisseur avec les directives de présentation des demandes et les exigences en matière de vérification.
- 5.7.11 L'entrepreneur doit veiller à ce que les ententes avec les fournisseurs et les renseignements connexes pour éduquer les fournisseurs soient tenus à jour sur le Portail des fournisseurs; ils doivent traiter, au minimum, des éléments suivants :
- a) des droits et obligations généraux des fournisseurs et de l'entrepreneur;
  - b) des processus liés aux paiements;
  - c) des dispositions sur la vérification;
  - d) des dispositions relatives à l'échange de données, y compris le droit de l'entrepreneur de communiquer les résultats détaillés de la vérification et les renseignements sur les demandes aux organismes partenaires;
  - e) la responsabilité du fournisseur en cas de désinscription ou de changement de propriété (c.-à-d. que les fournisseurs demeurent responsables de tous les trop-payés relevés relativement aux demandes qu'ils ont présentées aux SFTDSS);
  - f) les processus de renvoi au niveau supérieur des fournisseurs, y compris les responsabilités et les conditions du fournisseur qui peuvent mener à la désinscription;
  - g) les exigences en matière de tenue de documents, de confidentialité et de protection de la vie privée; et
  - h) des renseignements sur le consentement à l'utilisation et à la divulgation des coordonnées aux fins de mener des sondages sur la satisfaction des fournisseurs.

- 5.7.12 Les fournisseurs doivent être tenus d'accepter les conditions de l'entente avec le fournisseur au cours du processus d'inscription, sauf si l'organisme partenaire concerné en a convenu autrement par écrit. Les organismes partenaires travailleront avec l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre afin de finaliser les conditions qui seront incluses dans l'entente avec le fournisseur. Les ententes doivent être conservées au dossier conformément aux exigences du présent EDT et être consultables par le personnel de l'organisme partenaire dans le portail ministériel. L'entrepreneur ne doit traiter que les autorisations et les demandes des fournisseurs qui ont signé l'entente avec le fournisseur, à moins que l'organisme partenaire auquel la demande est présentée n'en convienne autrement par écrit.
- 5.7.13 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite de l'organisme partenaire concerné avant d'inscrire les fournisseurs de programmes de cliniques interdisciplinaires qui ne satisfont pas entièrement aux critères de l'organisme partenaire, ainsi que les fournisseurs qui offrent des services et avantages à l'extérieur du Canada.

### **Système de gestion des fournisseurs**

- 5.7.14 L'entrepreneur doit fournir un système de gestion des fournisseurs afin de satisfaire aux exigences mentionnées dans la *section 5.4, Systèmes et technologie de l'information*, de l'EDT. L'entrepreneur doit inscrire les fournisseurs dans un système de gestion des fournisseurs accessible par le personnel autorisé de l'organisme partenaire et qui :
- a) conserve toutes les demandes d'inscription des fournisseurs;
  - b) recueille et tient à jour les données du fournisseur (langue, adresses, mode de communication préféré, renseignements sur le dépôt direct, emplacements des bureaux, etc.);
  - c) recueille et tient à jour les critères supplémentaires requis pour la recherche de fournisseurs, comme le mentionnent les sections de l'EDT sur le portail ministériel et le portail des participants;
  - d) suit, détermine et maintient le statut du fournisseur et la date du changement de statut (p. ex. demande reçue, en attente d'approbation, inscrit ou radié; les étapes du statut seront confirmées avec les organismes partenaires pendant la mise en œuvre);
  - e) conserve toutes les décisions sur l'inscription des fournisseurs. Les décisions et les communications liées aux décisions doivent être consultables par le personnel de l'organisme partenaire dans le portail ministériel;
  - f) attribue un numéro d'identification unique à chaque fournisseur approuvé par lieu;
  - g) attribue un numéro d'identification de programme de clinique unique lorsque le type de fournisseur est une clinique. Les numéros de programme des cliniques peuvent être associés à plusieurs fournisseurs, et ceux-ci doivent avoir la possibilité d'ajouter plusieurs numéros d'identification de clinique à leurs profils. Le système indiquera clairement le lien entre l'ID du fournisseur individuel et l'ID de la clinique lorsqu'ils sont associés et indiquera clairement les fournisseurs qui sont associés à plus d'une clinique;
  - h) suit les types de fournisseurs individuels ainsi que l'état de leur inscription aux SFTDSS associé à un fournisseur de clinique;
  - i) identifie le propriétaire d'une clinique. Lorsqu'une clinique est vendue, la clinique doit être radiée et le nouveau propriétaire doit présenter une demande d'inscription;
  - j) vérifie l'admissibilité du fournisseur à présenter des demandes d'autorisation et des demandes d'avantages en fonction des critères de l'organisme partenaire concerné;



- k) calcule le nombre de jours écoulés depuis la dernière date d'activité de l'avantage ou du service;
- l) identifie les fournisseurs qui n'ont pas soumis une demande concernant les avantages ou les services d'au moins un participant au cours des 18 derniers mois et amorce la désinscription, le cas échéant, en fonction des critères de l'organisme partenaire qui seront fournis pendant la phase de mise en œuvre;
- m) conserve un historique de toutes les modifications, y compris l'adresse et les mises à jour des autres détails du fournisseur;
- n) permet aux utilisateurs autorisés de l'entrepreneur et du personnel de l'organisme partenaire d'ajouter des notes sur les fournisseurs, qui peuvent être consultées dans le portail ministériel;
- o) envoie chaque année aux fournisseurs des demandes de mise à jour ou de validation obligatoires de leurs renseignements, et conserve des copies de ces renseignements; et
- p) contient une disposition permettant aux organismes partenaires de demander à certains types de fournisseurs de soumettre des titres de compétences à jour afin de confirmer que le fournisseur continue de répondre aux critères d'admissibilité.

- 5.7.15 L'entrepreneur doit faire en sorte que le système de gestion des fournisseurs soit relié aux systèmes d'autorisation et de traitement des demandes.
- 5.7.16 Le système de l'entrepreneur doit avoir un champ de données pour saisir la disponibilité du fournisseur à recevoir de nouveaux participants et le temps d'attente approximatif pour les consultations initiales. Les fournisseurs auront accès à ce champ par le biais du portail des fournisseurs pour leur permettre de tenir ces renseignements à jour.
- 5.7.17 L'entrepreneur doit éviter le dédoublement de fournisseurs uniques dans son système. Si un fournisseur individuel peut être rattaché à plus d'un programme d'entreprise ou de clinique, celui-ci doit conserver un identificateur unique et avoir un numéro d'identification de clinique distinct aux fins de localisation et de facturation. Le numéro d'identification de la clinique peut être utilisé pour plus d'un fournisseur aux fins de localisation et de facturation. Le système de gestion des fournisseurs de l'entrepreneur doit relier les fournisseurs à l'entreprise ou la clinique à laquelle ils sont associés.
- 5.7.18 L'entrepreneur doit faire en sorte que le système de gestion des fournisseurs soit disponible pendant la phase de mise en œuvre, afin d'appuyer le processus d'inscription des fournisseurs.
- 5.7.19 L'entrepreneur doit, avant le premier jour d'exploitation et conformément au plan de mise en œuvre et au calendrier intégré approuvés, établir et tenir à jour une liste distincte des fournisseurs inscrits et radiés. L'entrepreneur doit afficher et tenir à jour la liste des fournisseurs inscrits et radiés auprès des organismes partenaires dans le portail ministériel.

#### **Gestion des fournisseurs**

- 5.7.20 L'entrepreneur doit travailler avec des fournisseurs à l'extérieur du Canada afin de faciliter l'accès aux avantages et services visés à la *section 6.21, Services à l'étranger et services aux vétérans des pays alliés*, de l'EDT.

- 5.7.21 L'entrepreneur doit aviser les représentants des organismes partenaires de tout fournisseur qui n'est pas en possession de titres de compétences valides dans un délai d'un (1) jour ouvrable après que l'entrepreneur en a eu connaissance.
- 5.7.22 L'entrepreneur doit pouvoir radier un fournisseur dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la date à laquelle il en sera informé par les organismes partenaires.
- 5.7.23 L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un outil de recherche de fournisseurs accessible par l'entremise des portails ministériels et des participants. Les données à afficher dans cet outil de recherche de fournisseurs sont présentées dans la *section 5.9, Configuration du portail des participants*, et la *section 5.11, Configuration du portail ministériel*, de l'EDT.

## **5.8 Configuration des services des centres de contact**

- 5.8.1 Les Services des centres de contact des SFTDSS ont pour but de fournir des services de communication axés sur le participant afin de répondre aux questions et aux demandes relatives aux avantages sociaux et de services des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires. Les Services des centres de contact des SFTDSS travailleront en collaboration étroite avec les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires dans le but de répondre à leurs besoins.
- 5.8.2 L'entrepreneur doit mettre en place tous les services des centres de contact aux termes de *l'article 6.6, Services des centres de contact* présent dans l'EDT. Ces services comprendront des mécanismes de téléphonie et d'échanges électroniques avec les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires.

## **5.9 Configuration du portail des participants**

- 5.9.1 L'entrepreneur doit mettre au point et fournir un site Web sécurisé (appelé ici portail des participants) pour que les participants puissent effectuer une série complète d'opérations en ligne avec l'entrepreneur, 24 heures par jour, 365 jours par an, où qu'ils soient dans le monde.
- 5.9.2 L'entrepreneur doit mettre au point un portail des participants qui permet aux utilisateurs d'accéder aux mêmes renseignements que les participants qui utilisent le service téléphonique ou postal. D'autres fonctions seront offertes sur le portail pour promouvoir le libre-service, mais les renseignements donnés doivent être les mêmes (par exemple, l'état d'une demande de remboursement affiché sur le portail sera le même que celui donné au participant au téléphone).
- 5.9.3 L'entrepreneur doit créer et maintenir en place un portail des participants sécurisé en ligne qui respecte les normes du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité et de sécurité, comme il est indiqué à *la section 5.17, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, à *la section 6.28, Sécurité*, et à *l'appendice F - Exigences en matière de TIC accessibles*, de l'EDT. Les participants doivent être en mesure d'effectuer des opérations en ligne de A à Z avec l'entrepreneur des SFTDSS.
- 5.9.4 L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les données et tous les renseignements auxquels il a accès ou qui sont affichés sur le portail des participants soient conformes à la *section 5.17, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, à la

*section 6.32, Gestion de l'information, et à la section 6.33, Accès à l'information et protection des renseignements personnels.*

- 5.9.5 L'entrepreneur doit collaborer avec le chargé de projet pour permettre et établir l'authentification automatique inter-domaine avec [Mon dossier ACC](#) en utilisant une solution d'authentification unique, mais aussi mettre en place un système de protection par nom d'utilisateur et mot de passe qui respecte toutes les normes de sécurité du gouvernement du Canada applicables aux renseignements protégé B pour les participants qui ne sont pas inscrits à Mon dossier ACC.
- 5.9.6 Le portail des participants conçu par l'entrepreneur doit être accessible sur tous les navigateurs Internet modernes. Les normes et versions des navigateurs seront approuvées par le chargé de projet pendant la mise en œuvre et continueront d'évoluer pendant la durée du contrat.
- 5.9.7 Le portail des participants conçu et entretenu par l'entrepreneur doit être accessible sur plusieurs types d'appareils (ordinateurs de bureau, appareils mobiles et tablettes) et optimisé pour l'utilisation sur ceux-ci.
- 5.9.8 Lors de l'élaboration du portail des participants, l'entrepreneur doit collaborer de près avec le personnel désigné des organismes partenaires afin d'adopter une approche conceptuelle axée sur la clientèle pour la prestation de services.
- 5.9.9 L'entrepreneur doit fournir tous les écrans et les renseignements du portail des participants dans les deux langues officielles du Canada et permettre aux utilisateurs de passer facilement d'une langue à l'autre sans perdre les renseignements qu'ils ont déjà saisis.
- 5.9.10 L'entrepreneur doit demander à des utilisateurs de mettre à l'essai les fonctions du portail (des participants qui se sont portés volontaires pour les essais) avant le premier jour de mise en service et dès que de nouvelles fonctions sont ajoutées, selon des méthodes d'essai approuvées par le chargé de projet. Des détails supplémentaires sur les exigences applicables aux essais sont fournis à la *section 5.18, Essais opérationnels et de systèmes*, de l'EDT.
- 5.9.11 L'entrepreneur doit concevoir une page de renvoi (également appelée « page d'accueil ») à laquelle les participants pourront accéder avant d'ouvrir une session sur le portail des participants et qui permettra à l'entrepreneur d'ajouter des messages et des renseignements à l'intention des participants avant leur connexion.
- 5.9.12 L'entrepreneur doit mettre au point et offrir des fonctions sur le portail des participants qui permettent aux utilisateurs de réaliser en ligne des opérations de A à Z pour le SFTDSS. Les fonctions à mettre au point doivent, entre autres, permettre aux participants de :
- a) consulter et, dans certains cas, mettre à jour leurs renseignements personnels. Les règles administratives concernant les renseignements qui pourront uniquement être consultés ou qui pourront être mis à jour dans le portail des participants peuvent varier d'un organisme partenaire à l'autre et seront établies pendant la phase de mise en œuvre;
  - b) vérifier leur admissibilité au SFTDSS et consulter les soldes restants de toute allocation ou la fréquence de versement, ainsi que la somme totale des avantages remboursés (par exemple, le nombre de visites chez le psychologue restant pour

- l'année, la date du dernier achat de lunettes et la date à laquelle ils peuvent en acheter une nouvelle paire);
- c) chercher des renseignements sur les tableaux des avantages pour comprendre les avantages offerts par le SFTDSS;
  - d) faire une recherche dans la liste des médicaments et filtrer les résultats;
  - e) consulter les autorisations, y compris tous les renseignements conservés dans le système pour confirmer l'autorisation pour consultation future;
  - f) recevoir des notifications lorsque des autorisations sont accordées par l'entrepreneur ou l'organisme partenaire du participant;
  - g) chercher des fournisseurs;
  - h) trouver facilement des fournisseurs auxquels ils ont déjà eu recours;
  - i) téléverser des documents, y compris des demandes de remboursements et des pièces justificatives. Les types de fichiers compatibles seront déterminés lors de l'étape de mise en œuvre;
  - j) remplir tous les formulaires et les renseignements requis pour la soumission de demandes de remboursement ou d'autres processus en ligne dans un format Web facile à utiliser grâce à des instructions et les transmettre directement à l'entrepreneur. Les formulaires à soumettre doivent pouvoir être directement liés aux pièces justificatives téléversées requises (comme les reçus et ordonnances). La possibilité de recueillir les données nécessaires pour remplir les formulaires dans le portail offre aux participants la commodité d'effectuer des opérations en ligne et permet également à l'entrepreneur de maximiser l'utilisation des données pour automatiser certaines tâches lorsque possible;
  - k) télécharger, imprimer ou transmettre par voie électronique d'autres formulaires qui peuvent nécessiter la signature de tiers;
  - l) faire le suivi de l'état de leurs autorisations et de leurs demandes, de la soumission à la fin du traitement;
  - m) recevoir et conserver toute la correspondance (lettres, relevé des prestations, etc.) sous forme numérique et imprimer ces documents à des fins personnelles, au besoin;
  - n) demander à recevoir le courrier par voie numérique (sans papier) ou par la poste selon leurs préférences. Le courriel sera la méthode d'envoi par défaut pour les nouveaux participants;
  - o) recevoir des notifications à la réception de courriels ou à la modification de leur dossier;
  - p) consulter l'historique de leurs demandes de remboursement et de leurs paiements et pouvoir imprimer ces renseignements au besoin;
  - q) envoyer des messages et des courriels sécurisés à l'entrepreneur en tout temps lorsque le portail est accessible pour poser des questions ou demander un service. L'entrepreneur doit répondre par écrit et garder un historique des demandes. À la réception de messages et de courriels sécurisés, un accusé de réception doit être envoyé instantanément. Il doit indiquer le délai auquel les participants peuvent s'attendre à une réponse selon la norme de service (consultez la *section 6.35, Normes de rendement et de service*, de l'EDT);
  - r) avoir accès à une fonction de clavardage en direct permettant de communiquer directement avec le personnel de l'entrepreneur pour recevoir des réponses à leurs questions en temps réel pendant les heures de bureau, de 8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés fédéraux, et conserver un enregistrement de la discussion;
  - s) imprimer une copie de leur carte de soins de santé, comme indiqué dans la *section 5.6, Création d'une carte de soins de santé*, de l'EDT;

- t) télécharger une version numérique de leur carte de soins de santé sur leur appareil mobile, comme indiqué dans la *section 5.6, Création d'une carte de soins de santé*, de l'EDT;
- u) avoir accès à des liens menant au contenu du site Web de l'organisme partenaire, le cas échéant, afin de faciliter l'accès aux renseignements pour les participants;
- v) avoir accès à une foire aux questions afin de favoriser le mode libre-service et de réduire le besoin de poser des questions.

5.9.13 L'entrepreneur doit permettre aux participants de chercher les tableaux des avantages (y compris les listes de médicaments) pour comprendre les services du SFTDSS auxquels ils sont admissibles, comme mentionné dans la *section 6.10, Tableaux des avantages*, la *section 6.13, Autorisation de traitements et de soins de santé*, la *section 6.14, Autorisations de services dentaires*, et la *section 6.15, Autorisations spéciales – Programme des médicaments sur ordonnance*, de l'EDT. Les participants doivent être en mesure d'effectuer des recherches en filtrant les avantages auxquels ils ont droit. Ils doivent par exemple avoir la possibilité de ne voir que les avantages de la GRC pour les membres de la GRC, et la possibilité de ne voir que les affection ouvrant droit à prestations d'invalidité du participant pour les participants d'ACC, le cas échéant, etc.

Lorsqu'un participant effectue une recherche dans les tableaux des avantages ou les listes de médicaments, les résultats doivent indiquer :

- a) la description de l'avantage ou du médicament;
- b) l'indemnité maximale, la fréquence et la limite;
- c) autorisations préalables requises;
- d) les prescriptions requises;
- e) la ou les notes liées à un code d'avantage et, le cas échéant, afficher le statut d'autorisation spéciale et les critères d'approbation.

5.9.14 La possibilité de chercher des fournisseurs est une fonction des plus importantes du portail des participants. Les participants doivent pouvoir chercher tous les types de fournisseurs présents dans le Registre des fournisseurs en utilisant une adresse, un rayon de recherche et un type de fournisseurs. Reportez-vous à la *section 5.7, Recrutement et configuration de l'inscription des fournisseurs*, et à la *section 6.5, Recrutement, inscription et gestion des fournisseurs*, de l'EDT pour en savoir plus. La fonction du portail doit, entre autres, permettre de :

- a) chercher un fournisseur directement par son nom;
- b) chercher par différents indicateurs géographiques, notamment la province, la ville, la rue, le code postal, etc. ;
- c) effectuer des recherches dans un rayon de 1, 5, 10, 25, 50 et 100 km;
- d) filtrer les résultats de recherche par avantage, service offert ou d'autres détails sur le fournisseur disponibles par l'intermédiaire de l'entrepreneur qui peuvent aider les participants dans leur recherche de soins de santé couverts par le SFTDSS, comme les domaines de spécialisation, la capacité des fournisseurs à accepter ou non de nouveaux clients, la prestation de services en ligne ou de services de télésanté, la langue dans laquelle les services sont offerts, les heures d'ouverture, la méthode de facturation directe ou non; et
- e) avoir une option permettant d'afficher uniquement les fournisseurs actuellement couverts pour le type de couverture sélectionné dans le profil du participant (p. ex.

l'utilisateur de la GRC ne verrait que les fournisseurs actuellement couverts pour la GRC).

- 5.9.15 Les participants ayant plusieurs profils doivent pouvoir consulter tous les renseignements les concernant dans un seul et même compte.
- 5.9.16 L'entrepreneur doit fournir un mécanisme permettant aux participants de faire part de leurs commentaires dans le portail des participants. Les commentaires doivent être lus et transmis au chargé de projet, comme indiqué à la *section 6.31, Assurance de la qualité*, de l'EDT.
- 5.9.17 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du chargé de projet avant d'apporter des modifications au portail des participants.
- 5.9.18 L'entrepreneur doit mettre au point un compte de formation ou une version en lecture seule d'un compte et permettre au personnel du centre de contact de l'entrepreneur et au personnel de l'organisme partenaire d'y accéder pour se familiariser avec le portail des participants et la navigation dans celui-ci.

## **5.10 Configuration du portail des fournisseurs**

- 5.10.1 L'entrepreneur doit donner aux fournisseurs la possibilité de créer un compte Web sécurisé, appelé le portail des fournisseurs, où les fournisseurs peuvent effectuer toute une série d'opérations en ligne avec l'entrepreneur.
- 5.10.2 Le portail des fournisseurs en ligne doit répondre aux normes d'accessibilité et de sécurité mentionnées dans la *section 5.17, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, à la *section 6.28, Sécurité*, et à l'*appendice F - Exigences en matière de TIC accessibles é*, de l'EDT.
- 5.10.3 L'entrepreneur doit offrir aux fournisseurs un accès protégé au portail avec un nom d'utilisateur et un mot de passe qui respectent toutes les exigences de sécurité, conformément à la *section 5.4, Systèmes et technologie de l'information*, de l'EDT.
- 5.10.4 L'entrepreneur doit s'assurer que la totalité des renseignements et des données auxquels il a accès ou qu'il affiche par l'entremise du portail des fournisseurs est conforme aux articles sur la gestion de l'information, comme indiqué à la *section 6.32, Gestion de l'information*, et à la *section 6.33, Accès à l'information et protection des renseignements personnels*, de l'EDT.
- 5.10.5 L'entrepreneur doit vérifier l'accessibilité du portail des fournisseurs dans les langues officielles du Canada.
- 5.10.6 L'entrepreneur doit permettre aux fournisseurs de soumettre et de mettre à jour les données suivantes, qui pourront être affichées ou utilisées comme critères de recherche dans l'outil de recherche des fournisseurs disponible sur le portail des fournisseurs et le portail ministériel, conformément aux sections 6.7 et 6.9 de l'EDT, respectivement :
  - a) nom, incluant le nom du fournisseur, de la clinique et du programme clinique, le cas échéant;
  - b) adresse(s)/lieu(x) et les secteurs desservis;

- c) coordonnées comme le numéro de téléphone, les coordonnées électroniques, le site Web, etc.;
- d) qualifications professionnelles et titres de compétences;
- e) service(s) et spécialités/approche offerts;
- f) disponibilité du fournisseur (le fournisseur accepte-t-il de nouveaux clients?);
- g) temps d'attente approximatif pour une première consultation;
- h) méthode de prestation de services (les services sont-ils offerts en ligne/télésanté, au bureau, offerts au domicile du participant, la nuit ou plusieurs jours, etc.?);
- i) langue dans laquelle les services sont offerts;
- j) mode de paiement (facturation directe ou remboursement du participant);
- k) heures d'ouverture; et
- l) programmes approuvés offerts où la clinique est une clinique interdisciplinaire.

Les critères de données disponibles à mettre à jour dans le portail des fournisseurs, qui seront utilisés pour la recherche ou l'affichage à l'aide de l'outil de recherche des fournisseurs, seront fournis par les organismes partenaires et finalisés avec l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre.

- 5.10.7 L'entrepreneur est responsable de l'exactitude et de la mise à jour des renseignements qu'il détient dans le portail des fournisseurs; il doit également veiller à ce que le contenu du portail corresponde aux renseignements détenus dans le SFTDSS de l'entrepreneur en temps réel.
- 5.10.8 L'entrepreneur doit faire en sorte que le portail des fournisseurs donne la possibilité de mettre à jour toutes les données nécessaires à une gestion efficace des autorisations et des demandes du SFTDSS (c'est-à-dire que toutes les données actualisables par téléphone peuvent être mises à jour par les fournisseurs sur le portail des fournisseurs). Par le biais du portail, les fournisseurs doivent également pouvoir mettre à jour leurs coordonnées et leurs renseignements de dépôt direct.
- 5.10.9 L'entrepreneur doit veiller à l'élaboration et à la publication sur le portail des fournisseurs de lignes directrices, d'outils et de matériel de formation supplémentaire à l'intention des fournisseurs afin de les aider à comprendre les processus de base du SFTDSS.
- 5.10.10 L'entrepreneur doit rendre les tableaux des avantages du SFTDSS (y compris les listes de médicaments) consultables sur le portail des fournisseurs.
- 5.10.11 L'entrepreneur doit faire en sorte que le portail des fournisseurs permette aux fournisseurs d'exécuter les tâches suivantes :
  - a) présenter directement à l'entrepreneur, par voie électronique, les demandes et les données connexes, ainsi que les données relatives aux demandes d'autorisation. Ces données serviront à automatiser les processus d'autorisation et de demandes dans la mesure du possible. Les données à utiliser à des fins d'automatisation seront proposées par l'entrepreneur, puis finalisées et approuvées avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre;
  - b) présenter, par voie électronique, tout document justificatif requis par le truchement d'une installation de téléchargement;
  - c) accéder, télécharger, imprimer, sauvegarder et soumettre des formulaires;
  - d) connaître l'état d'une demande;
  - e) consulter les bulletins d'information, les mises à jour et tout autre avis; et
  - f) consulter leur entente avec le fournisseur et d'autres documents.

- 5.10.12 L'entrepreneur doit fournir une fonctionnalité de messagerie/courriel protégée entre le fournisseur, l'entrepreneur et le ou les organisme(s) partenaire(s). Si une communication mentionne un participant, l'entrepreneur doit lier la communication au fichier des SFTDSS du participant concerné.
- 5.10.13 L'entrepreneur doit fournir une fonction de clavardage ou de messagerie instantanée pour répondre aux questions des fournisseurs en temps réel pendant les heures de bureau (de 8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, à l'exclusion des jours fériés fédéraux).
- 5.10.14 L'entrepreneur doit élaborer et fournir un compte de formation, ou une version en lecture seule d'un compte, au personnel du centre de contact de l'entrepreneur, et au personnel des organismes partenaires, pour les aider à comprendre l'expérience du portail des fournisseurs et la navigation sur le site.

## **5.11 Configuration du portail ministériel**

- 5.11.1 L'entrepreneur doit mettre au point un portail ministériel et en accorder l'accès afin que les utilisateurs autorisés d'un organisme partenaire puissent accéder aux renseignements sur les participants et les fournisseurs détenus par l'entrepreneur et effectuer une série complète d'activités en ligne avec l'entrepreneur. Les organismes partenaires participent activement aux besoins et aux résultats des participants en matière de santé, et ils doivent consulter les dossiers pertinents des participants afin de répondre aux demandes de renseignements et de présenter des demandes d'autorisation et des demandes de paiement au nom de ceux-ci.
- 5.11.2 L'entrepreneur doit monter et tenir à jour un portail ministériel en ligne sécurisé qui répond aux normes d'accessibilité et de sécurité; consultez la *section 5.17, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, la *section 6.28, Sécurité*, et l'*appendice F - Exigences en matière de TIC accessibles*, de l'EDT.
- 5.11.3 L'entrepreneur doit s'assurer que la totalité des renseignements et des données auxquels il a accès ou qu'il affiche par l'entremise du portail ministériel est conforme aux exigences en matière de gestion de l'information; consultez la *section 6.32, Gestion de l'information*, et la *section 6.33, Accès à l'information et protection des renseignements personnels*, de l'EDT.
- 5.11.4 L'entrepreneur doit s'assurer que le portail ministériel est conforme à toutes les Exigences relatives aux applications et à la TI; consultez la *section 5.4, Systèmes et technologie de l'information*, de l'EDT.
- 5.11.5 L'entrepreneur doit vérifier l'accessibilité du portail ministériel dans les langues officielles du Canada.
- 5.11.6 L'entrepreneur doit offrir à chaque utilisateur individuel un accès protégé au portail avec un nom d'utilisateur et un mot de passe qui respectent toutes les exigences de sécurité; consultez la *section 5.4, Systèmes et technologie de l'information*, de l'EDT. L'entrepreneur doit travailler avec le chargé de projet et les organismes partenaires afin de permettre et d'établir l'utilisation de la capacité d'authentification unique par le biais des systèmes des organismes partenaires authentifiés, le cas échéant. Les exigences relatives aux mots de passe ou à l'authentification unique seront finalisées au cours de la phase de mise en œuvre.



5.11.7 Le portail ministériel doit donner accès uniquement aux renseignements sur les participants qui sont pertinents pour un ministère donné (par exemple, le personnel d'ACC ne doit pas être en mesure d'accéder aux demandes antérieures présentées lorsque le vétérinaire était un membre actif des FAC ou de la GRC). L'entrepreneur doit faire en sorte de limiter l'accès du personnel de l'organisme partenaire aux renseignements sur :

- a) les participants qui relèvent de cet organisme partenaire;
- b) les demandes qui concernent des programmes administrés par l'intermédiaire de l'organisme partenaire, en particulier lorsque le participant dispose de renseignements reçus par plus d'un ministère; et
- c) les renseignements sur le fournisseur pour les programmes administrés par l'intermédiaire de l'organisme partenaire.

Remarque : Il peut y avoir un petit nombre d'utilisateurs associés au travail accompli par le chargé de projet qui ont accès à un plus large éventail de données. Les détails sur les exigences concernant le personnel des organismes partenaires et l'accès aux données seront finalisés avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

5.11.8 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires à l'élaboration d'une matrice d'accès à l'information incluse dans le portail ministériel. Les organismes partenaires doivent restreindre certaines données ou fonctionnalités à un personnel donné, en fonction des rôles et des responsabilités, comme il est déterminé par les experts en la matière des organismes partenaires.

5.11.9 L'entrepreneur doit faire en sorte que les dossiers du participant pour chaque organisme partenaire puissent être consultés en fonction :

- a) de ou des numéros d'identification du participant fournis par l'organisme partenaire; et
- b) des coordonnées du participant (prénom, nom, date de naissance et/ou province/territoire).

5.11.10 L'entrepreneur est responsable de l'exactitude de l'information contenue dans le portail ministériel et doit veiller à ce que cette information corresponde à celle contenue dans le système des SFTDSS en temps réel ou en fonction du calendrier de transfert des données établi avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre et approuvé par le chargé de projet.

5.11.11 L'entrepreneur doit veiller à ce que les caractéristiques du portail ministériel soient élaborées à l'aide des principes de conception UX et mises à l'essai rapidement et souvent par les utilisateurs (personnel de l'organisme partenaire) en fonction d'une conception UX éprouvée et d'une méthodologie d'essai approuvée par le chargé de projet. Des détails sur les autres exigences d'essai qui doivent être respectées avant la première journée d'exploitation se trouvent à la *section 5.18, Essais opérationnels et de systèmes*, de l'EDT.

5.11.12 Par l'entremise du portail ministériel, l'entrepreneur doit donner au personnel de l'organisme partenaire accès à tous les renseignements contenus dans le dossier du participant, en fonction de l'accès de l'organisme partenaire. Ces données comprennent notamment ce qui suit :

- a) détails sur l'admissibilité;

- b) autorisations;
  - c) renseignements reçus tels que les formulaires, les demandes ou les documents à l'appui et toute autre correspondance que le participant a présentés à l'entrepreneur;
  - d) renseignements transmis, comme les lettres envoyées par l'entrepreneur au participant;
  - e) suivi de l'état des demandes et des autorisations;
  - f) communications entre l'entrepreneur et le participant (y compris les messages/courriels protégés);
  - g) historique des demandes et des paiements;
  - h) copie électronique de la carte de soins de santé du participant, afin de permettre au personnel d'imprimer une carte de remplacement pour un participant, au besoin; et
  - i) notes de l'entrepreneur relatives à une autorisation ou à des demandes.
- 5.11.13 L'entrepreneur doit développer et offrir une fonctionnalité dans le portail ministériel qui permet au personnel de l'organisme partenaire de créer en temps réel et de modifier et imprimer des autorisations pour les participants et de les soumettre à l'entrepreneur.
- 5.11.14 L'entrepreneur doit développer et offrir une fonctionnalité dans le portail ministériel qui permet aux organismes partenaires de recevoir les demandes d'autorisation (y compris les demandes d'inscription des fournisseurs qui nécessitent l'approbation de l'organisme partenaire) de l'entrepreneur pour la prise de décisions (y compris la capacité d'approuver ou de modifier les demandes).
- 5.11.15 L'entrepreneur doit présenter les renseignements dans un format convivial qui répond aux besoins opérationnels de chacun des organismes partenaires. Par exemple, si l'on affiche une demande d'autorisation donnée, les notes du participant, les paiements du fournisseur, le suivi des demandes ou les lettres adressées au participant doivent être liés à l'autorisation.
- 5.11.16 Du point de vue de la convivialité, s'il est nécessaire de limiter les paramètres d'affichage à des fins de convivialité ou d'accès aux données, l'entrepreneur doit faire en sorte que toute limite des paramètres d'affichage dans le portail ministériel réponde aux besoins opérationnels des organismes partenaires.
- 5.11.17 L'entrepreneur doit développer la fonctionnalité et permettre au personnel de l'organisme partenaire d'envoyer un message/courriel protégé à l'entrepreneur, de recevoir une réponse à ce message, et pour l'entrepreneur d'envoyer des messages au personnel de l'organisme partenaire si nécessaire pour permettre une conversation bidirectionnelle. Le système de l'entrepreneur doit être en mesure d'acheminer le message à l'employé concerné de l'entrepreneur et de fournir une réponse par écrit. Ce message/courriel protégé doit pouvoir être lié directement à un dossier du participant, s'il concerne ce participant, ou à une catégorie générale, s'il est de nature générale. Les messages et courriels protégés doivent répondre à toutes les exigences en matière d'accessibilité, de confidentialité, de sécurité et de gestion de l'information mentionnées dans l'EDT.
- 5.11.18 Dans certaines situations, la fonctionnalité de messagerie et de courriel protégés peut se trouver à l'extérieur du portail ministériel et, si c'est le cas, elle doit continuer à répondre à toutes les exigences en matière d'accessibilité, de confidentialité, de sécurité et de gestion de l'information, comme c'est le cas pour le portail ministériel et comme l'indique le présent EDT.

- 5.11.19 L'entrepreneur doit offrir une fonctionnalité de clavardage en direct et de messagerie instantanée pour répondre aux questions du personnel ministériel en temps réel pendant les heures normales d'ouverture.
- 5.11.20 Par le truchement du portail ministériel, l'entrepreneur doit développer, pour le personnel de l'organisme partenaire qui a besoin de savoir, la capacité de consulter les renseignements sur le fournisseur, comme les ententes avec le fournisseur, les renseignements sur l'inscription du fournisseur, les notes, etc.
- 5.11.21 Par l'intermédiaire du portail ministériel, l'entrepreneur doit développer la capacité du personnel de l'organisme partenaire autorisé d'envoyer directement des messages/courriels protégés aux fournisseurs par le biais de leur portail des fournisseurs; les messages peuvent être liés à un participant donné ou être des messages plus généraux aux fournisseurs.
- 5.11.22 Par l'intermédiaire du portail ministériel, le personnel de l'organisme partenaire doit avoir la capacité de consulter et de créer des notes sur les participants, que le personnel de l'entrepreneur peut également consulter afin de faciliter la communication.
- 5.11.23 Par le biais du portail ministériel, l'entrepreneur doit fournir au personnel des organismes partenaires un mécanisme permettant de soumettre des demandes de service, qu'il s'agisse de demandes générales ou de demandes spécifiques liées à un dossier de participant. Les demandes de service sont généralement utilisées pour soumettre une question ou une demande de renseignements à l'entrepreneur. Les demandes de service comprennent notamment les demandes concernant l'admissibilité, les autorisations, les demandes de paiement, les fonctionnalités du portail, etc. Les demandes de service sont des demandes qui nécessitent des délais d'exécution courts et qui sont incluses dans le coût fixe du contrat. Les demandes de service doivent être classées comme routinières, intermédiaires ou complexes, comme il est indiqué à la *section 6.35, Normes de rendement et de service*. L'entrepreneur peut être tenu de traiter des demandes de service urgentes pour les organismes partenaires. Les demandes de service peuvent être présentées par n'importe quel utilisateur autorisé de n'importe quel organisme partenaire et ne nécessitent pas d'approbation. Les différents types de demandes de service seront déterminés au cours de la phase de mise en œuvre. Les utilisateurs autorisés obtiendront des droits adaptés leur permettant de faire des demandes de service. L'entrepreneur doit offrir un accès afin que chacun des organismes partenaires puisse surveiller la gestion des demandes de service pendant leur présentation. Les demandes de service qui sont considérées comme dépassant la portée des activités quotidiennes du contrat devront être portées à l'attention du chargé de projet dans le cadre de la norme de service pour les demandes de service, afin de déterminer si elles devraient passer au niveau des autorisations de tâches (demandes plus complexes qui nécessitent un financement) sur consentement du chargé de projet.
- 5.11.24 L'entrepreneur doit élaborer un mécanisme de notification afin que le personnel de l'organisme partenaire sache si un nouveau message ou courriel protégé ou une nouvelle réponse protégée à une demande de service a été envoyé par l'entrepreneur à un membre du personnel d'un organisme partenaire.
- 5.11.25 L'entrepreneur doit offrir une fonctionnalité permettant au personnel de l'organisme partenaire autorisé de soumettre une autorisation de tâche. L'entrepreneur devra transmettre l'information requise et les coûts associés à l'autorisation de tâches et aux

coûts aux organismes partenaires concernés. Une fois que les parties se sont entendues, le chargé de projet doit approuver l'autorisation de tâches avant le début des travaux. Les autorisations de tâches comprennent notamment les travaux sur les nouvelles fonctionnalités du système ou sur les fonctionnalités supplémentaires, ainsi que tout travail inclus à la *section 6.36, Services demandés au fur et à mesure des besoins*, de l'EDT.

- 5.11.26 L'entrepreneur doit fournir un mécanisme permettant au personnel de l'organisme partenaire de formuler des commentaires sur les services reçus dans le cadre du contrat par le biais du portail ministériel. Les commentaires doivent être conservés et fournis au chargé de projet, comme indiqué à la *section 6.31, Assurance de la qualité*, de l'EDT. Les détails sur les processus opérationnels concernant les commentaires seront finalisés au cours de la phase de mise en œuvre.
- 5.11.27 L'entrepreneur doit fournir au personnel de l'organisme partenaire un outil de recherche/une liste des fournisseurs qui aurait la même fonctionnalité disponible pour le personnel que les participants auront par l'entremise du portail des participants (les caractéristiques spécifiques ci-dessous sont les mêmes pour les participants et le personnel des organismes partenaires).

Le personnel de l'organisme partenaire doit pouvoir rechercher les types de fournisseurs dans le registre des fournisseurs à l'aide d'une adresse, d'un rayon de recherche ou d'un type de fournisseur. Pour en savoir plus, consultez la *section 6.5 Recrutement, inscription et gestion des fournisseurs*, de l'EDT. Cette fonction de recherche doit inclure, notamment :

- a) la capacité de rechercher directement un fournisseur par son nom (fournisseur individuel ou clinique);
- b) la possibilité de faire des recherches par divers indicateurs géographiques disponibles (y compris la province, la ville, la rue, le code postal. etc.);
- c) la possibilité de chercher dans un rayon de 1 km, 5 km, 10 km, 25 km, 50 km et 100 km;
- d) la capacité de filtrer la recherche par avantage ou par service fourni et par d'autres détails sur le fournisseur qui peuvent aider les participants dans leur recherche de soins de santé couverts par le SFTDSS (par exemple, les domaines de spécialisation, si les fournisseurs acceptent ou non de nouveaux participants, les services offerts en ligne/télé Santé, la langue dans laquelle les services sont offerts, les heures d'ouverture, si le fournisseur facture directement, etc.); et
- e) la capacité d'identifier les fournisseurs inscrits auprès de chacun des organismes partenaires.

- 5.11.28 Par l'entremise du portail ministériel, l'entrepreneur doit donner au personnel de l'organisme partenaire la possibilité de rechercher les détails des tableaux des avantages (y compris les listes de médicaments); consultez la *section 6.10, Tableaux des avantages*, la *section 6.13, Autorisations de traitement/soins de santé*, la *section 6.14, Autorisations de services dentaires*, et la *section 6.15, Autorisations spéciales – Programme des médicaments sur ordonnance*, de l'EDT. L'outil de recherche du tableau des avantages aurait la même fonctionnalité disponible pour le personnel que les participants par le biais du portail des participants (les caractéristiques spécifiques ci-dessous sont les mêmes pour les participants et le personnel des organismes partenaires).

Le personnel de l'organisme partenaire doit être en mesure de voir tous les avantages et les services du SFTDSS et de filtrer les avantages et les services de chaque organisme

partenaire. Dans le cas d'ACC seulement, lorsque cela est possible, le filtre doit être en mesure de filtrer l'admissibilité à des prestations d'invalidité.

Lorsqu'un membre du personnel d'un organisme partenaire effectue une recherche dans les tableaux des avantages (y compris les listes de médicaments), les résultats doivent contenir au moins ce qui suit :

- a) une description de l'avantage ou de la liste des médicaments;
- b) l'allocation, la fréquence et la limite maximales;
- c) l'exigence en matière d'autorisation préalable;
- d) les exigences relatives aux prescripteurs; et
- e) les notes associées à un code d'avantage et, le cas échéant, l'état de l'autorisation spéciale et les critères d'approbation.

### **Base de données des rapports sécurisée**

- 5.11.29 L'entrepreneur doit élaborer une base de données des rapports sécurisée qui est accessible pour le portail ministériel de chaque organisme partenaire. La fonctionnalité de la base de données des rapports sécurisée doit satisfaire aux exigences mentionnées à la *section 5.14, Configuration des services de rapports*, à la *section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels*, et à l'*appendice E - Rapports*, de l'EDT, notamment :
- a) un dépôt pour stocker et trouver facilement tous les rapports, y compris les rapports statiques quotidiens, hebdomadaires et mensuels, les rapports annuels, les tableaux de bord de gestion, les autres rapports ad hoc applicables et les autres documents pertinents du SFTDSS mentionnés dans l'EDT, comme les manuels d'utilisation et de formation, les manuels de procédures opérationnelles normalisées (PON), les dictionnaires de données, la documentation système et la documentation technique, etc.;
  - b) un outil libre-service en ligne de production de rapports permettant aux utilisateurs autorisés de chaque organisme participant d'accéder aux ensembles de données fréquemment demandés pour effectuer leurs propres requêtes; et
  - c) une fonctionnalité permettant au personnel de l'organisme partenaire de présenter des demandes de requête ad hoc supplémentaires susceptibles de dépasser les capacités en matière de données de l'outil libre-service de production de rapports.
- 5.11.30 L'entrepreneur doit élaborer la fonctionnalité suivante pour le dépôt des rapports :
- a) faire en sorte que les rapports soient disponibles dans divers formats (p. ex., PDF, CSV, XLSX, etc.) et compatibles avec les logiciels utilisés par chaque organisme partenaire;
  - b) créer des rapports faciles à utiliser et à consulter par leur public cible (utilisateurs débutants et personnel technique);
  - c) créer des rapports pouvant être personnalisés en fonction des besoins des organismes partenaires; et
  - d) créer une fonctionnalité qui permet de télécharger des rapports et de faciliter ainsi l'envoi de courriels au personnel de l'organisme partenaire.
- 5.11.31 L'entrepreneur doit mettre au point un outil libre-service en ligne de production de rapports, qui comprend la fonctionnalité suivante permettant au personnel de l'organisme partenaire

de créer des requêtes et des rapports personnalisés. Grâce à cet outil, le personnel des organismes partenaires pourra :

- a) afficher les ensembles de données fréquemment consultés, organisés de manière logique, à partir desquels les utilisateurs autorisés peuvent développer, exécuter et enregistrer leurs propres requêtes;
- b) trier et filtrer les informations dans les ensembles de données;
- c) ajouter, supprimer et masquer le total, le sous-total et les lignes des nombres et des moyennes dans les ensembles de données, le cas échéant; et
- d) télécharger les résultats des requêtes et des rapports.

Au cours de la phase de mise en œuvre, les organismes partenaires fourniront à l'entrepreneur les éléments de données nécessaires à l'élaboration de cet outil d'établissement de rapports libre-service en ligne.

5.11.32 L'entrepreneur doit développer et offrir des fonctionnalités au personnel de l'organisme partenaire pour la présentation de requêtes spéciales supplémentaires par le biais d'une demande de service. L'accès aux rapports prévus et à un outil d'établissement de rapports libre-service en ligne permettra au personnel de l'organisme partenaire de répondre à la plupart des besoins en matière de rapports, mais il faudra quand même présenter des requêtes supplémentaires pour des demandes de renseignements moins courantes ou plus complexes. Grâce à la fonctionnalité de l'outil de requêtes spéciales, le personnel de l'organisme partenaire pourra :

- a) accéder aux données détenues par l'entrepreneur, y compris celles du contrat précédent; consultez la *section 5.24, Migration des données*, de l'EDT;
- b) déterminer s'il s'agit d'une demande de routine, intermédiaire ou complexe, comme il est décrit à la *section 6.35, Normes de rendement et de service*, de l'EDT. L'entrepreneur peut être tenu de traiter des demandes urgentes pour les organismes partenaires;
- c) définir tous les éléments de données, décrire la nécessité de la demande et d'autres détails qui aideront au développement de la requête;
- d) définir le format préféré pour le retour de la requête en fonction des besoins du demandeur;
- e) demander des aides visuelles (graphiques, cartes, tableaux), etc. en fonction des besoins du demandeur. Les demandes qui comprennent des aides visuelles seront prises en considération dans l'élaboration des délais pour les demandes de requête;
- f) recevoir la requête retournée par le biais du portail ministériel; et
- g) télécharger et enregistrer les résultats de la requête dans divers formats.

5.11.33 Par l'entremise de la base de données des rapports sécurisée, l'entrepreneur doit faire en sorte que seuls les rapports ou les données applicables à chaque organisme partenaire s'affichent dans la base de données des rapports sécurisée pour cet organisme.

5.11.34 L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements et la fonctionnalité disponibles par le biais de la base de données des rapports sécurisée sont accessibles au personnel de l'organisme partenaire lorsque le portail ministériel est disponible.

## **5.12 Configuration des tableaux des avantages sociaux**

- 5.12.1 Les tableaux des avantages définissent les avantages et les services auxquels les participants pourraient avoir droit. Chaque province a ses propres tableaux des avantages. Lorsque c'est possible, on utilise les barèmes d'avantages des associations provinciales pour l'administration des programmes (p. ex. guides des honoraires des associations dentaires, grilles tarifaires des médecins, grilles tarifaires des chiropraticiens). Les tableaux des avantages définissent les exigences liées aux éléments suivants :
- a) autorisations;
  - b) prescripteur et répondant requis pour déterminer si l'avantage ou le service est couvert;
  - c) limites des frais admissibles pour l'avantage ou le service;
  - d) quantités maximales; et
  - e) fréquence et remplacement..
- 5.12.2 Les tableaux des avantages pour ce qui est des médicaments et autres soins pharmaceutiques sont appelés « listes de médicaments assurés ». Les listes de médicaments assurés définissent les avantages liés aux médicaments auxquels les participants pourraient avoir droit. Les avantages standard comprennent les produits que les organismes partenaires considèrent comme représentant des traitements courants. Les avantages qui nécessitent une autorisation spéciale comprennent les produits envisagés après l'échec des autres traitements. Ces avantages nécessitent un examen et une préautorisation. Les produits hors pharmacopée sont les produits ne figurant pas dans les listes de médicaments. Pour en savoir plus, consultez *l'article 6.15 de l'EDT, Autorisations de soins pharmaceutiques*.
- 5.12.3 Le terme « tableau des avantages » employé dans l'EDT renvoie à l'ensemble des tableaux présentant les avantages, services et listes de médicaments. « Liste de médicaments » est aussi un terme distinct. Le lien entre les codes des avantages et les exigences est appelé « correspondance ».
- 5.12.4 L'entrepreneur doit préparer des tableaux des avantages pour les programmes des organismes partenaires, par province et territoire du Canada. Les tableaux des avantages doivent être offerts dans les deux langues officielles du Canada et répondre à toutes les exigences énoncées à *l'article 6.10 de l'EDT, Tableaux des avantages*, et à *l'article 6.24, Services de traitement des demandes*.
- 5.12.5 L'entrepreneur doit passer en revue les tableaux des avantages avec les organismes partenaires pendant la phase de mise en œuvre, et apporter des modifications au besoin.
- 5.12.6 L'entrepreneur doit créer une fonctionnalité de système afin d'associer les règles de mise en correspondance des codes d'avantages aux avantages des organismes partenaires et, pour ACC, aux affections médicales ouvrant droit à des prestations d'invalidité.
- 5.12.7 L'entrepreneur doit créer une fonctionnalité de système, si possible, pour pouvoir associer l'admissibilité à chaque avantage ou service dans les tableaux des avantages des programmes, et permettre aux participants de filtrer les avantages dans les tableaux en fonction de leur admissibilité.
- 5.12.8 L'entrepreneur doit créer un modèle commun de présentation de rapports qui permettra de regrouper les divers codes provinciaux et d'avoir des catégories pour les demandes de renseignements pour les programmes d'avantages médicaux. Certaines provinces peuvent avoir à convertir les codes en système de codage national normalisé (p. ex. le Québec).

- 5.12.9 L'entrepreneur doit concevoir des versions électroniques des tableaux des grilles d'avantages qui permettent les requêtes et soient accessibles en ligne depuis les portails des participants, des fournisseurs et du Ministère. Les sites en ligne seront déterminés avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.
- 5.12.10 L'entrepreneur doit créer une fonctionnalité permettant au personnel des organismes partenaires de convertir les tableaux des avantages du portail du Ministère dans un format de fichier requis par le chargé de projet (p. ex. feuille de calcul Microsoft Excel, PDF, etc.).

## 5.13 Plans et matériel de communication

- 5.13.1 Aux termes de la *Politique sur les communications et l'image de marque* du gouvernement du Canada, la qualité des communications est une responsabilité partagée dans l'ensemble du gouvernement fédéral. L'entrepreneur doit s'assurer que les exigences d'assurance de la qualité décrites dans le présent document sont appliquées dans l'élaboration de tout matériel de communication et de promotion.
- 5.13.2 L'entrepreneur doit présenter un plan de communications pour la phase de mise en œuvre en vue d'établir et de maintenir des communications continues avec les participants, les fournisseurs et les organismes partenaires et de veiller ainsi à une transition harmonieuse et ininterrompue entre les contrats. Le plan de communication doit être approuvé par le chargé de projet dans les quatre-vingts (80) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, et doit s'harmoniser aux plans de communication, aux objectifs et aux messages clés des organismes partenaires.
- 5.13.3 Des produits de communication numériques seront requis, et les produits imprimés devront être disponibles sur demande, au moment où ils sont jugés nécessaires par le chargé de projet ou au moment indiqué dans l'EDT.
- 5.13.4 Le plan de communication doit inclure un calendrier détaillé pour toutes les activités de communication, y compris les stratégies de communication et une stratégie pour le matériel de communication. Le calendrier du plan de communication doit inclure les produits à livrer, les jalons de mise en œuvre, les risques, les mesures d'atténuation et les dépendances.
- 5.13.5 Tous les produits de communication élaborés par l'entrepreneur pour appuyer la mise en œuvre et l'exécution des SFTDSS, y compris toutes les stratégies de communication, doivent respecter les lignes directrices et exigences de la [Politique sur les communications et l'image de marque](#), de la [Directive sur la gestion des communications](#) et de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).
- 5.13.6 Le plan de communications doit notamment comprendre des stratégies visant à :
- a) recruter de nouveaux fournisseurs de soins de santé et conserver ou mobiliser les fournisseurs de soins de santé déjà inscrits au SFTDSS;
  - b) informer les fournisseurs des avantages et des services couverts par le SFTDSS et de la procédure relative aux demandes d'autorisation et de remboursement;
  - c) informer les fournisseurs relativement à l'utilisation des coordonnées de leurs personnes-ressources;
  - d) développer et exploiter les centres de contact pour les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires, y compris le texte nécessaire pour répondre aux questions fréquemment posées, etc. (voir la *section 6.6, Services des centres de contact*, de l'EDT);



- e) créer et exploiter les portails et sites Web sécurisés pour les participants, les fournisseurs et les ministères; consultez la *section 5.9, Configuration du portail des participants*, la *section 5.10, Configuration du portail des fournisseurs*, et la *section 5.11, Configuration du portail ministériel*, de l'EDT;
- f) promouvoir l'utilisation des portails des participants et des fournisseurs, en mettant l'accent sur une approche numérique des services;
- g) élaborer et publier des trousse de bienvenue pour les fournisseurs;
- h) élaborer et distribuer des trousse de bienvenue pour les participants, y compris des guides d'information et des cartes de soins de santé;
- i) élaborer et publier des bulletins d'information et des bannières de site Web; et
- j) formuler et publier des procédures opérationnelles normalisées (PON), fondées sur les politiques et les règles opérationnels de l'organisme, des manuels d'utilisation et d'autres documents requis sur les portails ministériels pertinents.

5.13.7 Le plan de communication doit inclure une stratégie pour le matériel de communication qui décrit, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a) les renseignements détaillés sur l'élaboration du matériel de communication et le calendrier connexe; et
- b) la manière dont le matériel de communication requis maximisera les communications numériques.

5.13.8 Tout le matériel de communication élaboré par l'entrepreneur doit être en anglais et en français, respecter les normes d'accessibilité énoncées dans le présent ET, être rédigé en langage clair et simple et respecter le guide [« The Canadian Style »](#) pour la version anglaise et [« Le Guide du rédacteur »](#) pour la version française. Des renseignements seront également fournis par les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre afin de garantir la cohérence du matériel de communication. En externe, les documents élaborés dans les langues officielles du Canada doivent être publiés en même temps.

5.13.9 Les communications pour les participants, fournisseurs et organismes partenaires doivent répondre aux exigences d'accessibilité, comme indiqué à l'*appendice F - Exigences en matière de TIC accessibles*, de l'EDT.

5.13.10 L'entrepreneur est responsable de la traduction de tout le matériel de communication et doit faire approuver tout le contenu traduit par l'organisme partenaire applicable. La traduction du contenu doit être réalisée par un langagier agréé (p. ex. un traducteur agréé) et révisée par un autre langagier agréé (p. ex. un réviseur agréé).

5.13.11 Une copie des documents de communication envoyés aux participants et aux fournisseurs doit être mise à la disposition du personnel des organismes partenaires, à titre de référence, sur les portails ministériels pertinents.

## **5.14 Configuration des services de rapports**

5.14.1 L'entrepreneur doit créer et maintenir les services de rapports relatifs au SFTDSS. Les services d'établissement des rapports faciliteront la gestion des SFTDSS, aideront le personnel des organismes partenaires à gérer les divers programmes et permettront de vérifier la performance de l'entrepreneur par rapport aux niveaux de service établis. Les services doivent, à tout le moins, comprendre les éléments suivants :

- a) les transferts de données à chaque organisme partenaire, comme indiqué à la *section 5.24, Migration des données*, de l'EDT, pour permettre à chaque organisme partenaire de réaliser des rapports et des recherches internes;
- b) les rapports prévus élaborés et affichés dans la section de la base de données des rapports du portail ministériel applicable, avec des notifications électroniques aux utilisateurs et, dans certaines situations, envoyées par courriel, par l'entrepreneur. Cela comprend : les rapports statiques quotidiens, hebdomadaires et mensuels, les rapports annuels et les tableaux de bord de gestion;
- c) un outil de rapport en ligne en libre-service, situé dans la section Base de données de rapports du portail ministériel applicable, afin de permettre aux utilisateurs autorisés de chaque organisme participant d'accéder aux ensembles de données fréquemment consultés pour effectuer leurs propres recherches; et
- d) un outil de requête ponctuelle qui permet au personnel de l'organisme partenaire de faire des demandes de données qui peuvent ne pas correspondre aux capacités de l'outil d'établissement de rapports libre-service en ligne.

5.14.2 L'entrepreneur doit créer une fonctionnalité permettant d'envoyer des notifications électroniques à des groupes spécifiques du personnel de l'organisme partenaire lorsque des rapports ponctuels ou statiques ont été publiés sur le portail ministériel, et envoyer les rapports par courriel lorsque cela est spécifié.

5.14.3 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires pour développer des rapports planifiés, y compris des rapports statiques, des rapports annuels et des tableaux de bord de gestion qui répondent aux exigences de rapports opérationnels indiqués à la *section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels*, de l'EDT. Les détails des rapports actuels sur les rapports programmés sont référencés dans *l'appendice E - Rapports*, de l'EDT. Les organismes partenaires fourniront à l'entrepreneur des précisions supplémentaires sur les exigences en matière de données et les détails du rapport qui seront finalisés au cours de la phase de mise en œuvre.

5.14.4 Les tableaux de bord de gestion de différents niveaux seront l'un des principaux mécanismes utilisés pour la gestion des services du SFTDSS par les organismes partenaires et le chargé de projet. L'entrepreneur doit fournir des tableaux de bord de gestion interactifs, selon un calendrier qui sera finalisé pendant la phase de mise en œuvre, qui couvrent une gamme de besoins en matière de rapports, comprenant, mais sans s'y limiter :

- a) les normes de service;
- b) les résultats du programme;
- c) les entrées et sorties volumétriques (autorisations et réclamations);
- d) les dépenses;
- e) les approbations et les refus;
- f) la répartition des réclamations électroniques par rapport aux réclamations manuelles, des lettres numériques par rapport aux lettres papier, etc.; et
- g) les données démographiques sur les participants, y compris les éléments de données de base actuellement utilisés pour l'ACS Plus, comprennent entre autres : le sexe, l'âge, la langue, l'état civil, la situation géographique, le type de service (FAC, GRC), le type de client (survivant, conjoint, personne à charge, vétéran, etc.) et l'itinérance.

5.14.5 Les tableaux de bord de gestion doivent permettre au chargé de projet d'accéder aux renseignements clés du SFTDSS et aux indicateurs de performance. Ces tableaux de bord doivent permettre une personnalisation simple des affichages visuels et graphiques (p. ex. graphiques à barres, diagrammes circulaires).

- 5.14.6 Les tableaux de bord de gestion doivent permettre l'affichage des informations mensuelles, trimestrielles, de l'année civile, de l'année en cours, de l'année financière et des informations ponctuelles relatives au SFTDSS. Les tableaux de bord de gestion doivent être flexibles pour permettre la personnalisation des champs de données et des périodes de rapport.
- 5.14.7 Comme pour les autres rapports statiques, l'entrepreneur doit publier et classer clairement par catégorie tous les tableaux de bord de gestion sur le portail ministériel applicable. Il doit fournir la fonctionnalité permettant de personnaliser, de sauvegarder et de télécharger les vues des tableaux de bord de gestion dans divers formats (p. ex. PDF, PowerPoint) proposés par l'entrepreneur et approuvés par le chargé de projet. Les formats des rapports doivent être compatibles avec les versions des logiciels utilisés par le chargé de projet.
- 5.14.8 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires pendant la phase de mise en œuvre pour développer les éléments de données et le modèle requis pour le rapport annuel. Les exemples de contenu du rapport annuel comprennent des informations sous forme de tableaux et de graphiques, des analyses écrites, des avis d'experts, des repères industriels, des tendances historiques, des analyses prédictives et des recommandations clés proposées par l'entrepreneur qui sont adaptées et appropriées pour le SFTDSS.
- 5.14.9 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires pour mettre au point un outil de rapport en libre-service en ligne et facile à utiliser, accessible par le portail ministériel applicable. L'outil de rapport en libre-service comprendra des éléments de données du SFTDSS regroupés logiquement en ensembles de données appropriés auxquels les utilisateurs autorisés pourront accéder et qu'ils pourront visualiser lorsqu'ils élaboreront, exécuteront et sauvegarderont leurs propres interrogations. Au cours de la phase de mise en œuvre, les organismes partenaires fourniront à l'entrepreneur les éléments de données nécessaires au développement de cet outil.
- 5.14.10 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires pour définir les exigences en matière de données pour les interrogations ponctuelles supplémentaires. Les exigences actuelles en matière de données pour les interrogations sont indiquées à *l'appendice E - Rapports*, de l'EDT. Les organismes partenaires fourniront à l'entrepreneur des précisions supplémentaires sur les exigences en matière de données et les détails du rapport au cours de la phase de mise en œuvre. Il convient de noter que certaines données indiquées dans *l'appendice E - Rapports*, de l'EDT peuvent être utilisées pour créer l'outil de rapport libre-service.
- 5.14.11 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires pour créer un calendrier pour le développement des services de rapports et les soumettre à l'approbation du chargé de projet conformément au plan de mise en œuvre et au calendrier intégré mentionnés à la section 5.2, *Plan de mise en œuvre et calendrier intégré*, de l'EDT.
- 5.14.12 Avant le premier jour d'exploitation, l'entrepreneur doit fournir une formation au personnel autorisé de l'organisme partenaire sur l'utilisation des outils de rapport (voir la section 5.21, *Stratégie et plan de formation*, de l'EDT).
- 5.14.13 Tous les tableaux de bord de gestion, les rapports annuels et les autres éléments de rapport qui contiennent des données validées doivent être disponibles dans les deux

langues officielles du Canada. Les autres éléments du rapport par le biais des outils d'interrogation doivent être disponibles dans la langue officielle choisie par le demandeur.

- 5.14.14 L'accès à tous les rapports et à toutes les fonctionnalités de rapport sera basé sur une matrice d'accès développée par l'entrepreneur pour les portails ministériels pour chaque organisme partenaire.
- 5.14.15 Tous les rapports statiques ou interrogations doivent être affectés à une catégorie de rapport spécifique, afin d'organiser, de stocker et de maintenir les rapports. Les catégories sont à déterminer lors de la mise en œuvre, mais elles doivent s'inscrire dans deux grandes catégories : processus et information. Les rapports et les interrogations de processus doivent être produits dans le cadre du processus de production et doivent inclure la répartition, la vérification, le traitement des erreurs et des exceptions, et autres. Les rapports d'information et les interrogations doivent fournir des données qui appuient les activités de gestion, d'exécution des programmes et de prise de décision.
- 5.14.16 L'entrepreneur doit produire des rapports dans plusieurs formats (p. ex. PDF, CSV, XLSX), tel que proposé par l'entrepreneur et approuvé par le chargé de projet. Les formats de rapport doivent être compatibles avec les logiciels utilisés par les organismes partenaires et être faciles à utiliser et à parcourir par le public visé (utilisateurs novices et personnel technique).
- 5.14.17 Tous les rapports prévus doivent contenir tous les détails applicables et être accompagnés d'une documentation définissant la teneur des rapports et de leurs paramètres ou spécifications d'interrogation.
- 5.14.18 L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès à tous les rapports et leur transmission soient conformes à la législation et aux directives applicables en matière de confidentialité et de sécurité.
- 5.14.19 L'entrepreneur doit s'assurer que les données exportées sont exactes et complètes.
- 5.14.20 L'entrepreneur doit permettre au personnel de l'organisme partenaire de consulter les données anciennes recueillies dans le cadre du contrat précédent, ainsi que les données collectées dans le cadre du contrat, dans la même interrogation.
- 5.14.21 L'entrepreneur doit s'assurer que les rapports prévus (y compris les rapports statiques, les tableaux de bord de gestion et les rapports annuels) sont datés, contrôlés par version, qu'ils utilisent la terminologie des SFTDSS telle qu'approuvée par le chargé de projet et qu'ils respectent les normes de format et de mise en page cohérentes de l'organisme partenaire (p. ex. numérotation cohérente des rapports, titres des rapports, numérotation des pages, numérotation du contrôle de versions, description des rapports).
- 5.14.22 L'entrepreneur doit s'assurer que les données contenues dans chacune des composantes des services de rapports sont exactes et présentent une cohérence interne (c'est-à-dire que les totaux des rapports mesurant la même sortie produiront des résultats identiques pour tous les rapports).
- 5.14.23 L'entrepreneur doit maintenir un ensemble d'éléments de données et d'ensembles de données du SFTDSS, y compris les valeurs et les conventions d'appellation associées, qui s'alignent sur les définitions et les conventions d'appellation de

chaque organisme partenaire. Les utilisateurs doivent avoir accès à un dictionnaire de données pour tous les acronymes utilisés dans la plateforme de rapport.

- 5.14.24 L'entrepreneur doit être en mesure d'inclure des aides visuelles (graphiques, cartes, tableaux, etc.), des statistiques sommaires et d'autres éléments analytiques dans les rapports, sur demande. Ces éléments analytiques fournissent au demandeur des observations clés et des analyses de tendances des données qu'il demande, lui permettant de prendre les mesures appropriées. Les éléments analytiques requis pour la plupart des rapports prévus sont spécifiés à l'*appendice E - Rapports*. L'entrepreneur est censé adapter ces éléments en fonction de l'évolution des besoins du demandeur pendant le contrat. Tous les éléments de rapport (rapports prévus, rapports ponctuels, tableaux de bord, rapports annuels, interrogations, etc.) doivent être accompagnés des éléments analytiques demandés. Les utilisateurs autorisés doivent être en mesure d'intégrer ces méthodes d'analyse dans leurs interrogations.

## **5.15 Configuration des services de vérification des fournisseurs de soins de santé**

- 5.15.1 L'entrepreneur doit soumettre au chargé de projet un plan initial de vérification des fournisseurs de soins de santé conformément aux exigences détaillées dans la section 6.26 de la phase d'exploitation de l'EDT relative au programme de vérification des fournisseurs.
- 5.15.2 Sur la base des commentaires du chargé de projet, l'entrepreneur doit réviser et achever le plan de vérification des fournisseurs de soins de santé et le soumettre à l'approbation du chargé de projet avant le premier jour d'exploitation.

## **5.16 Configuration d'un plan pour la continuité des activités et un plan de reprise après sinistre**

- 5.16.1 L'entrepreneur doit soumettre, dans le cadre du plan de mise en œuvre, un plan de reprise après sinistre (PRAS) et un plan de continuité des activités (PCA) dans les délais prévus par le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré, qui sont conformes aux deux documents suivants :
- a) Norme ISO 22301 – [Continuité d'activité](#); et
  - b) CP-4 ITSG-33 – [Catalogue des contrôles de sécurité](#).
- 5.16.2 Au minimum, le PRAS et le PCA doivent inclure un plan d'urgence pour faire face à toute interruption des :
- a) services du centre de contact pour les participants et les fournisseurs;
  - b) portails sécurisés pour les participants et les fournisseurs;
  - c) portails ministériels et autres services de contact;
  - d) services d'autorisation et de traitement des demandes;
  - e) services de renseignement, de production de rapports et de documentation;
  - f) systèmes de TI;
  - g) accès aux installations et équipements essentiels;
  - h) services à la clientèle (y compris les interruptions causées par les risques environnementaux et les pannes de courant);

- i) services d'administration et d'exploitation; et
- j) autres services contractuels.

5.16.3 Le PRAS et le PCA doivent définir ce qui suit :

- a) le temps d'arrêt maximal admissible (TAMA) : la période la plus longue pendant laquelle un service ou une activité peut être non accessible ou interrompu avant de causer des préjudices graves ou très graves. Le TAMA est exprimé en durée et vise toutes les activités nécessaires pour rétablir les services à un niveau de service minimal;
- b) l'objectif de point de reprise : le moment jusqu'auquel les données doivent être récupérables à la suite d'une interruption ou d'une perturbation dans les systèmes de technologies de l'information d'un organisme; et
- c) l'objectif de temps de reprise : la période établie dans laquelle les services, les activités, les ressources et les actifs connexes doivent être rétablis après une perturbation.

5.16.4 Le PRAS et le PCA doivent catégoriser les interruptions de service comme suit :

- a) interruption de courte durée – moins de deux heures;
- b) interruption d'urgence – moins de deux jours civils; ou
- c) catastrophe ou interruption de longue durée – plus de deux jours civils et nécessité de prendre des mesures correctives de rechange.

5.16.5 L'entrepreneur doit veiller à ce que le PRAS et le PCA garantissent que les services et produits essentiels sont fournis en continu aux participants, partenaires et fournisseurs en cas d'interruption de service. Les services essentiels comprennent notamment les systèmes de point de vente (PDV) et les services d'autorisation. Les services essentiels seront définis par le chargé de projet au cours de la phase de mise en œuvre et sont susceptibles d'être modifiés pendant le contrat.

5.16.6 Le PRAS et le PCA doivent être mis à l'essai par l'entrepreneur et les organismes partenaires avant le premier jour d'exploitation, comme le définissent le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré approuvés; consultez la *section 5.2* de l'EDT. Les essais doivent garantir l'intégrité et l'exhaustivité des données et des systèmes de gestion des données restaurés. L'entrepreneur doit régler entièrement tous les problèmes relevés pendant les essais avant le premier jour d'exploitation.

5.16.7 L'entrepreneur doit produire un rapport consignait les essais relatifs au PRAS et au PCA. L'entrepreneur et le chargé de projet doivent tous deux signer ce rapport lorsque les deux parties sont convaincues que les essais ont été adéquats et que les problèmes ont été réglés.

## **5.17 Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée**

5.17.1 La sécurité doit répondre aux normes du niveau Protégé « B » du [Centre canadien pour la cybersécurité](#) en matière de sécurité des réseaux et de stockage, manipulation, transfert et destruction de toute information (sous forme papier ou électronique). Toute l'information fournie par ACC, les FAC et la GRC au sujet des comptes des participants et des comptes fournisseurs est de niveau Protégé « B ».

- 5.17.2 L'entrepreneur doit attester que les systèmes, les installations et les services du SFTDSS satisfont aux exigences de sécurité détaillées pendant la phase de mise en œuvre et que les exigences sont respectées pendant toute la durée du contrat. Ceci comprend la production, la mise à l'essai, le développement, la formation, le secours et les installations hors site pour tous les systèmes où des données de niveau Protégé « B » sont manipulées ou stockées.
- 5.17.3 L'entrepreneur doit s'assurer que les normes de sécurité du gouvernement du Canada sont respectées en tout temps lorsqu'il manipule du matériel jusqu'au niveau Protégé « B ». Les ressources de l'entrepreneur qui travaillent sur du matériel Protégé « B » doivent détenir, au minimum, une cote de sécurité de niveau Fiabilité. Les ressources de l'entrepreneur qui ont accès aux renseignements des employés de la GRC doivent détenir une cote de fiabilité approfondie de la GRC valide avant de commencer à travailler. Le personnel de l'entrepreneur qui travaille sur des services infonuagiques qui comprennent la capacité de modifier les paramètres de configuration clés du système, la capacité de modifier ou de contourner les contrôles de sécurité, l'accès aux renseignements de vérification et de surveillance de la sécurité, l'accès logique et physique aux données, aux fichiers et aux comptes utilisés par d'autres utilisateurs, y compris les sauvegardes et les supports, et l'accès au dépannage d'un système doivent détenir une cote de sécurité canadienne de niveau Secret valide. Le chargé de projet peut modifier les exigences relatives aux niveaux d'autorisation de sécurité à tout moment pendant le contrat.

#### **Architecture de sécurité**

- 5.17.4 L'entrepreneur doit élaborer un document sur l'architecture de la sécurité des applications, un document sur la conception compétente en matière de sécurité, un document sur l'exploitation des services de sécurité et un plan d'essai de la sécurité. Ces documents doivent être préparés pendant la phase de mise en œuvre avant que le système de TI ne soit utilisé pour traiter ou stocker des renseignements de l'organisme partenaire. Ils doivent être approuvés par le chargé de projet, car ils constituent un élément nécessaire du processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité (EAS). Toute modification des normes de sécurité, des rôles, des responsabilités, des processus ou des procédures liés aux conditions ou à l'exécution du contrat nécessite l'approbation écrite préalable du chargé de projet. Cela comprend tous les éléments nécessaires du processus d'EAS.
- 5.17.5 Les documents d'architecture de sécurité qui doivent être fournis par l'entrepreneur comprennent notamment les suivants :
- a) un document d'architecture de sécurité d'application servant de modèle pour l'architecture de sécurité globale en vue de la mise en œuvre de la sécurité. Il comprendra la politique, l'architecture, les conseils de mise en œuvre et la définition de la conformité et du processus;
  - b) un document de conception de la composante de sécurité qui est le prolongement des modèles et politiques de sécurité définis dans le document d'architecture de sécurité d'application pour la couche application. Ce document permet de vérifier que la politique de sécurité des TI est prise en compte pendant le codage des modules de l'application et est reflétée dans la conception des modules. Il inclut également des pratiques exemplaires visant à éviter les vulnérabilités liées à la sécurité; et
  - c) la documentation sur les opérations des services de sécurité qui décrit les processus, les politiques et les protections de bout en bout qui sont en place

dans tout le flux du système pour empêcher et détecter les incidents de sécurité, y répondre et rétablir les services. Elle définit les rôles et les responsabilités du personnel de sécurité et la façon dont la sécurité des systèmes sera validée, gérée, surveillée et maintenue. Le document doit établir deux rôles au chapitre de la sécurité : le premier est celui de l'agent de sécurité du système d'information chargé de surveiller la gestion, la mise en œuvre et l'exploitation des services de sécurité de TI et de communiquer avec le chargé de projet en tant que principal point de contact sur les sujets liés à la sécurité; et le deuxième est celui de l'agent de sécurité de l'entreprise qui assume la responsabilité globale de la sécurité en général et de tous les sujets liés à la sécurité ne concernant pas la TI.

### **Plan d'essai sur la sécurité**

- 5.17.6 Le plan d'essai de sécurité sert à évaluer la mise en œuvre technique de la conception de sécurité et à vérifier que les contrôles de sécurité ont été mis en œuvre tels qu'ils sont décrits dans l'EDT et que les caractéristiques fonctionnent comme prévu.
- 5.17.7 Le plan d'essai de sécurité doit définir clairement le processus et les procédures qui seront utilisés pendant les phases d'essai et d'évaluation et lors des changements de fonctionnalité du système ou du service, s'il y a lieu. Le plan doit traiter de chacune des exigences de sécurité du système, permettre de vérifier que les contrôles de sécurité fonctionnent correctement, et indiquer clairement le niveau du risque résiduel.
- 5.17.8 Le plan d'essai de sécurité sera conçu de façon à valider la mise en œuvre correcte des contrôles de sécurité. Le plan fournira des conseils de haut niveau sur les essais de sécurité, indiquera les protections de sécurité à examiner, fournira les informations détaillées sur les éléments d'essai, et appuiera la certification et l'accréditation du système de TI. Le plan évaluera et mettra à l'essai tous les services dont le réseau, les systèmes/services critiques et essentiels, et les composantes de soutien par rapport à la conformité aux exigences de sécurité. Il doit en outre inclure une description de l'environnement d'essai, indiquer les essais à exécuter, établir un calendrier d'essais et décrire les cas d'essai, les préparatifs et les procédures utilisées.
- 5.17.9 Le plan d'essai de sécurité doit comporter la vérification et la validation des contrôles techniques et non techniques du point de vue de la sécurité et de la vie privée. Les contrôles techniques incluent les configurations et caractéristiques de système, telles que l'identification et l'autorisation, la vérification, et les politiques de sécurité du système d'exploitation. Les contrôles non techniques incluent la gestion et les contrôles opérationnels de sécurité tels que les règles de comportement, les plans de gestion de la configuration, les plans d'urgence et les plans de reprise après sinistre, des documents de contrôle d'interface, des contrôles de sécurité physique ou des accords d'interconnexion.

### **Évaluation et autorisation de sécurité (EAS)**

- 5.17.10 L'autorité contractante effectuera une EAS des systèmes et services du SFTDSS avant le premier jour d'exploitation. L'autorité contractante déterminera le calendrier de l'EAS pendant la phase de mise en œuvre. L'entrepreneur devra corriger, à ses frais, tous les manquements aux exigences de l'EDT détectés dans le cadre de cette évaluation et



fournir un rapport sur les mesures correctives qui ont été prises. L'entrepreneur devra donner accès à ses installations, sa documentation et ses ressources, et devra fournir tous les locaux, téléphones, ordinateurs, etc. nécessaires pour réaliser cette évaluation. L'entrepreneur doit effectuer toutes les modifications nécessaires indiquées dans l'EAS et obtenir l'approbation écrite de l'EAS et une autorisation d'exploitation du gouvernement du Canada avant le premier jour d'exploitation. Dans l'éventualité d'un important correctif/d'une importante modification/nouvelle version, l'autorité contractante déterminera si une nouvelle EAS devra avoir lieu.

- 5.17.11 L'EAS est exécutée en collaboration avec l'entrepreneur et est dirigée par l'autorité contractante. L'EAS comprend les éléments suivants :
- a) recenser et classer l'information et les actifs connexes selon leur sensibilité;
  - b) évaluer les menaces et vulnérabilités qui pourraient influencer sur l'exécution d'un programme ou la prestation d'un service particulier visé par l'EDT;
  - c) déterminer le niveau de risque, en fonction des mesures de protection en place et des vulnérabilités du système;
  - d) déterminer si l'entrepreneur respecte les contrôles de sécurité du GC et des organismes partenaires; et
  - e) recommander des mesures de protection supplémentaires à mettre en œuvre par l'entrepreneur pour atténuer le risque au niveau de risque cible déterminé.
- 5.17.12 Le cas échéant, l'entrepreneur doit démontrer la conformité aux exigences de sécurité sélectionnées par l'autorité contractante pour la portée des services fournis par l'entrepreneur. La conformité devra être démontrée en fournissant la preuve que les contrôles sont respectés ou, dans le cas des services infonuagiques, par la mise en correspondance des contrôles de sécurité avec les certifications tierces applicables (c.-à-d. ISO 27001, SOC 2 de type 2). Pour les renseignements non classifiés, la validation des contrôles de sécurité par la présentation de données probantes directement à l'autorité contractante peut être acceptable (c.-à-d. le Consensus Assessment Initiative Questionnaire de la Cloud Security Alliance). La conformité sera évaluée et validée par l'autorité contractante au moyen du processus d'évaluation et autorisation de sécurité ou d'un processus tiers déterminé par l'autorité contractante.
- 5.17.13 Dans le cas où l'entrepreneur ou le service a été évalué et validé par le biais du Processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information s'appliquant aux fournisseurs de services infonuagiques (ITSM.50.100) du Centre canadien pour la cybersécurité (CCCS) (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/processus-devaluation-de-la-securite-des-technologies-de-linformation-sappliquant-aux>), l'entrepreneur doit démontrer qu'il a participé au processus en s'intégrant et en participant au programme, et en le terminant avec succès. Il doit notamment fournir les documents suivants à l'autorité contractante :
- a) une copie de la lettre de confirmation indiquant qu'il a été intégré au programme;
  - b) une copie du rapport d'évaluation le plus récent fourni par le CCC; et
  - c) une copie du plus récent rapport sommaire fourni par la CCC.
- 5.17.14 L'entrepreneur doit disposer d'une autorisation d'exploitation provisoire ou d'une autorisation d'exploitation complète avant de saisir des données organisationnelles dans le système.
- 5.17.15 L'entrepreneur n'est pas autorisé à divulguer les données organisationnelles ou les renseignements accessoires fournis par les organismes partenaires à des sous-traitants sans l'approbation et les évaluations requises par le chargé de projet.

## **Sécurité des données**

- 5.17.16 L'entrepreneur doit protéger l'intégrité et l'authenticité des données contenant des renseignements personnels et financiers contre la corruption et les changements par inadvertance ou malveillance en employant le hachage, les certificats et les signatures numériques, ou des technologies similaires. Toutes ces données doivent être solidement hachées pour assurer leur intégrité lors de leur transmission.
- 5.17.17 L'entrepreneur doit protéger contre la divulgation, toute communication et tout message électronique par Internet qui contient de l'information « Protégé B ». Les technologies de chiffrement approuvées doivent être utilisées. L'entrepreneur doit s'assurer que les méthodes d'authentification des participants aux portails en ligne de l'entrepreneur demeurent conformes aux mises à jour continues des normes du gouvernement du Canada en matière d'authentification sécurisée.
- 5.17.18 L'entrepreneur doit protéger la confidentialité et l'intégrité des données transmises sur des réseaux d'un transporteur public ou Internet avec une technologie cryptographique approuvée par le gouvernement. L'entrepreneur doit également faire en sorte que tous les centres de traitement des données, systèmes de gestion des données, centres de renseignements, centres opérationnels et installations de stockage de dossiers et d'informations (papier et électronique) soient situés au Canada et logiquement indépendants et séparés de toutes les autres données ou tous les autres systèmes de données de l'entrepreneur.
- 5.17.19 L'entrepreneur doit faire en sorte que les services de sécurité techniques soient mis en œuvre selon les exigences contractuelles pour les prémunir contre la divulgation et la modification non autorisées de renseignements de niveau Protégé « B » et pour protéger l'intégrité des données financières.

## **Protection du système et des communications**

- 5.17.20 L'entrepreneur doit fournir un document qui décrit l'approche et le processus de gestion des clés de l'entrepreneur. Pour tous les services, l'entrepreneur doit mettre en œuvre un service de gestion des clés qui fournit ce qui suit :
- a) les définitions et les applications des politiques spécifiques qui contrôlent la façon dont les clés peuvent être utilisées;
  - b) la protection de l'accès aux clés, y compris la prévention de l'accès par l'entrepreneur au matériel de chiffrement; et
  - c) la capacité de vérifier tous les événements liés aux services de gestion des clés, y compris l'accès de l'entrepreneur, afin que l'autorité contractante puisse les examiner.
- 5.17.21 S'il est nécessaire de transporter des données de l'organisme partenaire, celles-ci doivent être transportées à l'aide d'un dispositif de stockage portable conforme à la norme FIPS 140-2 de niveau 2, ou plus, fourni par la GRC. L'accès à ce dispositif doit être limité au personnel de l'entrepreneur ayant une autorisation de sécurité appropriée, ainsi qu'au représentant de l'organisme partenaire concerné. Le dispositif de stockage portable conforme à la norme FIPS 140-2 de niveau 2 doit être remis en main propre ou expédié en suivant les instructions indiquées dans le guide de la GRC sur le transport et la transmission d'informations protégées et classifiées (G1-009). Le mot de passe du dispositif de stockage portable doit être fourni par des moyens hors bande, en personne ou par téléphone, uniquement au personnel de l'entrepreneur ayant une autorisation de sécurité appropriée.

- 5.17.22 L'entrepreneur doit permettre aux organismes partenaires d'exporter les journaux d'événements de sécurité à l'aide d'interfaces, de protocoles et de formats de données normalisés (p. ex. Common Event Format (CEF), syslog ou d'autres formats de journaux courants) et d'API qui prennent en charge la récupération à distance des données des journaux (p. ex. par le biais d'une interface de base de données utilisant SQL) pour les services utilisés, à l'appui des opérations des organismes partenaires, y compris la surveillance des services, ainsi que pour la divulgation électronique et les obligations de préservation de la preuve.
- 5.17.23 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures afin de protéger les systèmes d'information, les environnements de TI et leurs composants, ainsi que les renseignements qu'ils traitent, contre les menaces provenant des réseaux internes et externes comme les menaces liées à l'utilisation des réseaux publics et à l'accès à distance, ce qui comprend :
- a) définir et établir des zones de sécurité conformes aux normes ITSP.80.22 et ITSG-38 afin de maintenir une séparation appropriée au sein des environnements de TI physique et virtuel. L'entrepreneur doit veiller à ce que les systèmes d'information (y compris les instances virtuelles) qui se trouvent dans ces environnements soient constamment protégés à un niveau qui correspond au type et au niveau de la menace, à la nature délicate des renseignements et autres considérations pertinentes en matière de sécurité comme le caractère essentiel des services et des activités soutenus par le système d'information;
  - b) contrôler le nombre de connexions externes distinctes aux réseaux afin qu'il corresponde au minimum nécessaire pour satisfaire aux exigences; et
  - c) utiliser le chiffrement ou d'autres mesures afin de protéger la confidentialité des données sensibles transmises par les réseaux publics ou tout autre réseau où l'on pourrait accéder aux données sans autorisation.
- 5.17.24 Toute communication vocale, y compris les enregistrements, par un téléphone cellulaire ou mobile doit être limitée à des renseignements de nature non délicate, sauf si le téléphone est spécifiquement accrédité et fourni pour des renseignements de nature délicate.
- 5.17.25 L'entrepreneur doit déterminer et traiter les exigences en matière de sécurité, les activités et les exigences des points de contrôle tout au long des étapes du cycle de vie du système d'information et de l'environnement de TI, y compris la définition, la conception, l'élaboration et l'approvisionnement, les opérations, la maintenance et la mise hors service. L'entrepreneur doit veiller à ce que les systèmes soient conformes aux exigences de sécurité indiquées dans les documents suivants :
- a) [La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie \(ITSG-33\)](#);
  - b) [Considérations de conception relatives au positionnement des services dans les zones \(ITSG-38\)](#);
  - c) [Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau \(Version 2.0\) - ITSP.80.022](#);
  - d) [Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau \(ITSP.40.062\)](#);
  - e) [Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B \(ITSP. 40.111\)](#);
  - f) [Nettoyage et élimination d'appareils électroniques \(ITSAP.40.006\)](#); et

- g) d'autres documents jugés nécessaires par les organismes partenaires en fonction de l'architecture du réseau et de l'application.

5.17.26 Si des technologies infonuagiques sont utilisées, l'entrepreneur doit veiller à ce que les systèmes soient conformes aux exigences de sécurité indiquées dans les documents suivants :

- a) [Guide sur la catégorisation de la sécurité des services fondés sur l'infonuagique \(ITSP. 50.103\)](#);
- b) [Guide sur l'évaluation et l'autorisation de la sécurité infonuagique - ITSP.50.105](#);
- c) [Mesures de protection du nuage du GC](#); et
- d) d'autres documents jugés nécessaires par les organismes partenaires en fonction de l'architecture du réseau et de l'application.

5.17.27 Pour les solutions de type **logiciels-services**, l'entrepreneur doit produire des certificats ISO 27001 et ISO 20017, ainsi qu'un rapport SOC 2 de type 2 pour la couche application.

5.17.28 Les données organisationnelles ne doivent pas être stockées sur les services infonuagiques à moins que le service n'ait reçu une autorisation d'exploitation (AE) de l'autorité contractante.  
L'autorité contractante est chargée de s'assurer qu'une AE a été délivrée et que toutes les conditions sont respectées pendant toute la durée du contrat.

#### **Circulation transfrontalière des données et stockage des renseignements**

5.17.29 L'entrepreneur est responsable de recueillir les données contenant des renseignements personnels sensibles des participants et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que le caractère privé des renseignements sur les participants soit protégé de tout risque lié à la circulation transfrontalière des données, conformément aux lois du Canada. Une des conditions pour assurer de façon satisfaisante une telle protection est que toutes les bases de données soient situées au Canada et que le traitement de demandes soit réalisé dans des endroits permettant d'assurer la conformité aux lois canadiennes de protection des renseignements personnels. L'entrepreneur ne doit prendre part à aucune activité où la confidentialité des renseignements personnels sur les participants d'ACC pourrait être compromise par des lois étrangères.

5.17.30 L'entrepreneur doit gérer les renseignements et les données afin de respecter les exigences opérationnelles du GC et doit veiller à ce que :

- a) tous les aspects du traitement des données soient réalisés et accessibles uniquement au Canada;
- b) la ou les bases de données soient situées et accessibles uniquement au Canada;
- c) tous les centres de données, les centres d'appels, les centres des opérations, le stockage de l'information et des dossiers (information et données papier et électroniques), ainsi que les lieux de sauvegarde se trouvent au Canada et qu'un plan de sauvegarde d'urgence soit en place;
- d) l'accès à distance aux données et aux systèmes de données soit limité aux personnes ou aux entités qui ont préalablement obtenu l'approbation écrite du chargé de projet pour y accéder;
- e) les données en transit soient chiffrées de façon appropriée conformément aux exigences décrites dans l'actuelle [Politique sur les services et le numérique](#); et

- f) la certification de la protection des renseignements personnels est fournie conformément à la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).

### **Gestion de l'intégrité du système et de l'information**

- 5.17.31 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures visant à protéger les systèmes d'information et les environnements de TI, leurs composants et les renseignements qu'ils traitent contre les attaques qui tirent avantage des vulnérabilités des systèmes d'information et des environnements de TI et menacent l'intégrité des données qu'ils contiennent ou qui pourraient avoir une incidence sur la disponibilité ou la confidentialité de ces données (c.-à-d. au moyen d'un programme malveillant). Il s'agira notamment de :
- a) la coordination des processus relatifs à la gestion des vulnérabilités dans les systèmes d'information et les environnements de TI; et
  - b) l'utilisation, l'examen et la mise en place de mesures de mise à jour périodiques afin de prévenir, de détecter et d'éliminer les programmes malveillants (c.-à-d. les virus dans les systèmes d'information, les environnements de TI et leurs composants).

### **Gestion du stockage sécurisé des données**

- 5.17.32 Le transport, le stockage et la conservation de toute la documentation (sur papier et électronique) doivent être conformes à la [Politique sur les services et le numérique](#), aux [Exigences de sécurité des contrats du gouvernement du Canada](#), et à la norme de la GRC sur le [transport et la transmission d'informations protégées ou classifiées \(G1-009\)](#).
- 5.17.33 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures pour protéger les renseignements sur des supports électroniques et des appareils de stockage électroniques au repos (c.-à-d. en entrepôt), en transit (c.-à-d., en transport et en transmission) et par des mesures appropriées d'épuration ou de destruction avant la réutilisation ou l'élimination de l'équipement, conformément aux pratiques ministérielles sur la sensibilité de l'information, ce qui comprend les tâches suivantes :
- a) déterminer les appareils, méthodes et services sécuritaires en matière de stockage électronique, de transport, d'épuration et de destruction qui peuvent être utilisés pour les renseignements du gouvernement du Canada, notamment les appareils de stockage portables;
  - b) mettre en œuvre les sauvegardes appropriées lorsque d'autres appareils, méthodes ou services doivent être utilisés à des fins opérationnelles, avec l'approbation de la personne qui a l'autorité nécessaire; et
  - c) épurer des systèmes de stockage électroniques conformément aux méthodes approuvées par le Centre de la sécurité des télécommunications et par la Gendarmerie royale du Canada. Une fois l'épuration terminée, une attestation appropriée doit être remplie.

### **Sécurité physique**

- 5.17.34 L'aire de stockage des fonds de renseignements doit être climatisée afin de maintenir une température et une humidité stables qui conviennent à l'entreposage sécuritaire des dossiers des organismes partenaires.

- 5.17.35 L'aire de stockage des fonds de renseignements ne devrait pas avoir de fenêtre. Dans un bâtiment qui n'est pas conçu comme un dépôt, mais adapté à cet effet, les fenêtres doivent être bloquées ou au minimum voilées par des rideaux ou des stores, ou en ajoutant un filtre solaire sur les vitres. Tous les documents, quel que soit le support, doivent être conservés à au moins trois (3) pouces au-dessus du sol.
- 5.17.36 Toutes les installations de l'entrepreneur doivent :
- a) être au-dessus du niveau du sol et être complètement exemptes de fuites d'eau;
  - b) avoir un plan de lutte antiparasitaire;
  - c) être équipées d'une alimentation électrique sans coupure;
  - d) faire l'objet d'une surveillance en tout temps, tous les jours de la semaine afin de réagir en cas de fumée, d'incendie, d'inondation et de toute entrée non autorisée;
  - e) être équipées d'un système électronique d'alarme anti-intrusion pour détecter tout accès non autorisé à l'installation. Le système électronique d'alarme anti-intrusion doit être surveillé à l'interne ou par un poste de surveillance d'alarme certifié par les Laboratoires des assureurs du Canada (ULC); et
  - f) être construites pour résister aux menaces d'incendie. Plus précisément :
    - i. les installations doivent être construites avec des matériaux résistant au feu conformément aux spécifications du code du bâtiment provincial;
    - ii. les installations doivent être protégées par des détecteurs de fumée, conformément aux codes d'incendie fédéraux et provinciaux du Canada;
    - iii. les installations doivent être équipées d'extincteurs en état de marche placés dans toute l'installation et dont l'emplacement est bien indiqué et elles doivent dotées d'un système d'extinction des incendies;
    - iv. tous les documents des organismes partenaires, quel que soit le support, doivent être entreposés sur des étagères propres et à l'épreuve du feu qui sont construites et entretoisées de façon appropriée, et conçues et construites de manière à respecter les dispositions du Code de prévention des incendies et du code sismique afin d'être utilisées dans une installation de stockage de documents ou de supports.

### **Incidents de sécurité**

- 5.17.37 Le processus de réponse aux incidents de sécurité de l'entrepreneur doit englober le cycle de vie de la gestion des incidents de sécurité de TI et les pratiques de soutien pour les activités de préparation, de détection, d'analyse, de confinement et de récupération. L'entrepreneur doit préparer et documenter un processus d'intervention en cas d'incident de sécurité fondé sur les pratiques exemplaires des normes de l'industrie et harmonisé avec le Plan de gestion des événements de cybersécurité du gouvernement du Canada (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securite-confidentialite-ligne/gestion-securite-identite/plan-gestion-evenements-cybersecurite-gouvernement-canada.html>). L'entrepreneur doit collaborer avec le ou les centres d'opérations de sécurité du Canada (p. ex. CCC, COS de la GRC) pour le confinement, l'éradication et la récupération des incidents de sécurité, conformément au processus d'intervention en cas d'incident de sécurité. L'entrepreneur doit fournir sur demande aux organismes partenaires le processus de réponse aux incidents de sécurité.
- 5.17.38 L'entrepreneur doit nommer une personne ou mettre sur pied un centre pour coordonner la réponse aux incidents et agir comme point de contact pour la communication. On entend par « incident de sécurité » la compromission d'un bien, ou tout acte ou omission qui pourrait entraîner une compromission; la compromission englobe la divulgation, la

destruction, le retrait, la modification, l'interruption ou l'utilisation non autorisée de biens. En cas d'incident de sécurité réel ou présumé, l'entrepreneur doit immédiatement informer le chargé de projet et l'organisme partenaire concerné et exécuter le processus de réponse aux incidents de sécurité.

- 5.17.39 S'il y a lieu, en particulier dans le cas d'un événement ou d'un incident de sécurité ou de cybersécurité, l'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre les journaux d'infrastructure requis aux organismes partenaires.
- 5.17.40 L'entrepreneur doit assumer la responsabilité financière de tous les impacts et la restitution résultant de l'atteinte avérée ou de l'atteinte soupçonnée à la sécurité de l'entrepreneur.
- 5.17.41 Le traitement d'un incident de sécurité doit inclure au minimum ce qui suit :
- a) détection : déterminer le type, la gravité et la cause des incidents de sécurité (par exemple virus, ver, attaque par refus de service, etc.);
  - b) réaction : déterminer la meilleure approche et agir pour limiter les dommages (p. ex. débrancher, désactiver, bloquer ou mettre à jour des configurations d'ordinateur ou de réseau) et en informer le chargé de projet dès la découverte d'un incident de sécurité réel ou soupçonné;
  - c) reprise : déterminer une approche pour relancer et rétablir des systèmes et pour mettre en œuvre les changements approuvés par le chargé de projet ou l'organisme partenaire aux dispositifs de sécurité (p. ex. pare-feu et règles de détection d'incidents);
  - d) signalement : communiquer par écrit les détails de l'incident, y compris l'impact et la réaction, au chargé de projet dans un délai d'un (1) jour ouvrable; et
  - e) analyse postérieure à l'incident : évaluer l'incident et recommander des modifications à apporter aux processus et procédures, au besoin. Si l'analyse de l'incident indique une anomalie, l'entrepreneur doit déterminer si la cause est un incident de sécurité, un problème de matériel ou de logiciel ou une augmentation du trafic dans le système.
- 5.17.42 L'entrepreneur doit tenir des dossiers opérationnels qui indiquent comment l'incident a été traité, font état du déroulement de l'incident, précisent le moment où l'incident a été détecté, les mesures prises, la logique à l'appui des décisions, le détail des communications, les autorisations de la direction ou ses consignes et les rapports externes et internes.
- 5.17.43 Avant de reconnecter ou rétablir les services, l'entrepreneur doit faire en sorte que tout le logiciel malveillant ait été supprimé et qu'il n'y ait aucun risque de récurrence ou de propagation.
- 5.17.44 L'entrepreneur doit rétablir les capacités essentielles selon les délais et les exigences de disponibilité précisés dans le plan de recouvrement à la suite d'un désastre et de continuité des activités de l'entrepreneur. Pour pouvoir récupérer l'information, l'entrepreneur doit :
- a) faire régulièrement des sauvegardes de secours; mettre à l'essai régulièrement, au moins tous les ans, les sauvegardes pour s'assurer qu'elles peuvent être utilisées pour la reprise;
  - b) sauvegarder tous les logiciels et toutes les données de configuration;
  - c) faciliter la restauration de données et de services en permettant aux systèmes d'annuler des opérations et de revenir à des paramètres antérieurs (p. ex. services de reprise);

- d) mettre à l'essai régulièrement, au moins tous les ans, les procédures de rétablissement pour vérifier qu'elles sont efficaces et qu'elles peuvent être réalisées dans le temps imparti pour la reprise;
  - e) s'assurer que les sauvegardes sont stockées séparément des données actives. Aucun compte ne doit avoir accès à la fois aux données actives et aux données de sauvegarde; et
  - f) chiffrer les données de sauvegarde au même degré que la source primaire.
- 5.17.45 Il est interdit à l'entrepreneur ou à son personnel de faire des copies de bases de données ou de toute partie de ces bases de données contenant des données de l'organisme partenaire en dehors des capacités de résilience du service régulier et dans les espaces ou zones régionaux approuvés par l'autorité contractante.
- 5.17.46 L'entrepreneur doit réaliser une restauration du système d'une façon qui préserve l'intégrité des preuves, par exemple en cas d'enquête criminelle concernant une atteinte à la sécurité.
- 5.17.47 L'entrepreneur est tenu de mettre en place un processus interne et externe de production de rapports d'incidents. Pour satisfaire ces exigences, l'entrepreneur doit :
- a) signaler les incidents et les menaces à l'égard des données et des systèmes, et communiquer au chargé de projet, en vertu de la législation applicable et conformément à la politique pertinente, les renseignements sur les incidents et l'efficacité de l'intervention;
  - b) participer à des séances d'information et téléconférences sur la menace et les risques; et
  - c) établir une procédure pour informer le personnel opérationnel approprié, les gestionnaires et toutes les parties touchées.
- 5.17.48 Pour chaque incident de sécurité de la TI, l'entrepreneur doit faire une analyse après incident résumant les répercussions de l'incident et indiquant :
- a) les lacunes au chapitre de la sécurité;
  - b) les mesures qui empêcheront ce type d'incident de se reproduire;
  - c) les mesures permettant de réduire l'incidence d'un incident similaire; et
  - d) l'amélioration des procédures de traitement des incidents.
- 5.17.49 Pour en savoir plus sur les exigences relatives à la sécurité, consultez le site Web du Programme de sécurité des contrats de Travaux publics et services gouvernementaux Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

### **Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)**

- 5.17.50 Chaque organisme partenaire est tenu d'élaborer et de mettre à jour régulièrement des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) complètes dans le cadre de la transition et de l'administration continue du contrat. L'entrepreneur doit :
- a) transmettre à chaque organisme partenaire les renseignements nécessaires à la réalisation ou à la mise à jour des EFVP, conformément à la [Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), qui comprend notamment : des descriptions de processus opérationnel, des diagrammes de processus opérationnel, des organigrammes d'information ou de données, des tableaux du flux d'information ou de données,



de la documentation sur la répartition et la sécurité, des diagrammes ou des spécifications de système (tout système qui servira à la collecte, à l'utilisation, au stockage ou à la conservation des renseignements personnels liés au présent contrat), et une vue d'ensemble de la structure organisationnelle de l'entrepreneur;

- b) donner à chaque organisme partenaire des renseignements ou des dossiers à tout moment, à la demande de l'organisme partenaire. Cela inclut tous les documents qui sont transférés à l'entrepreneur ou au sous-traitant par l'un des organismes partenaires, ou recueillis, créés, obtenus ou tenus à jour par l'entrepreneur ou le sous-traitant dans l'accomplissement des responsabilités énoncées ailleurs dans le contrat. L'entrepreneur doit fournir dans un délai de trente (30) jours civils tous les renseignements demandés nécessaires pour réaliser ou mettre à jour l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP);
- c) donner accès à ses installations, à toute la documentation et à toutes les ressources liées au contrat, et à l'espace de bureau, aux téléphones et aux ordinateurs, entre autres, pour mener l'évaluation;
- d) collaborer avec chaque organisme partenaire afin de remédier aux lacunes ou aux recommandations découlant de l'EFVP; et
- e) élaborer et mettre en œuvre un plan de mesures correctives pour régler les problèmes de l'entrepreneur relevés dans l'EFVP, approuvé par chaque organisme partenaire respectif. Ce plan doit comprendre un échéancier pour la mise en œuvre des mesures correctives, afin de corriger les lacunes cernées dans l'EFVP.

5.17.51 L'entrepreneur doit fournir à ses frais des renseignements à chaque organisme partenaire à l'appui de l'EFVP.

5.17.52 L'entrepreneur doit élaborer un document de procédure opérationnelle normalisée (PON) en matière de protection des renseignements personnels qui doit être tenu à jour tout au long de la durée du contrat et être publié dans la section de la base de données de documentation et d'activité de rapport du portail ministériel. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du chargé de projet de la PON sur la protection des renseignements personnels, conformément au plan de mise en œuvre et au calendrier intégré. La PON sur la protection des renseignements personnels décrit notamment les éléments suivants :

- a) les rôles et responsabilités de l'entrepreneur et la façon dont il interagira avec les organismes partenaires;
- b) un plan visant à s'assurer que les employés de l'entrepreneur connaissent et respectent les exigences en matière de protection des renseignements personnels;
- c) la façon dont les exigences en matière de protection des renseignements personnels doivent être satisfaites au départ, puis gérées, surveillées et maintenues, y compris les mesures prises pour respecter les exigences législatives;
- d) un aperçu opérationnel des mesures prises par l'entrepreneur en vue de prévenir et de détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et d'intervenir, le cas échéant, et de s'en remettre.

5.17.53 L'entrepreneur doit joindre un énoncé de confidentialité à tous les formulaires et outils de soumission de données lors de la collecte de renseignements personnels auprès de personnes. Les énoncés de confidentialité seront finalisés avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre et doivent inclure les éléments suivants :

- a) le but de la collecte de renseignements personnels et le nom de la personne qui en est responsable dans le cadre de programmes ou d'activités;

- b) toute utilisation ou divulgation conforme au bien-fondé original;
- c) toute conséquence administrative ou légale découlant d'un refus de fournir les renseignements personnels;
- d) le droit d'accéder à des renseignements personnels, d'y faire apporter des corrections et d'en obtenir la protection en vertu de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#);
- e) le renvoi aux fichiers de renseignements personnels pertinents décrits dans les publications connexes sur les programmes et les fonds de renseignements (anciennement Info Source);
- f) un renvoi à la participation volontaire ou obligatoire, ainsi que les conséquences de cette participation; et
- g) le droit de soulever des préoccupations auprès du Commissariat à la protection de la vie privée.

5.17.54 L'entrepreneur doit élaborer une procédure opérationnelle normalisée (PON) afin de répondre aux demandes de renseignements et aux incidents relatifs à la protection des renseignements personnels; consultez la *section 6.33, Accès à l'information et protection des renseignements personnels*, de l'EDT.

## 5.18 Essais opérationnels et de systèmes

5.18.1 L'entrepreneur doit élaborer une stratégie et un plan d'essai afin de tester les systèmes, les services et les processus et de vérifier s'ils respectent les exigences énoncées dans l'EDT. La stratégie et le plan d'essai doivent être approuvés par écrit par le chargé de projet. Les essais doivent être menés conformément à la stratégie et au plan d'essai approuvés, au plan de mise en œuvre approuvé et au calendrier intégré; consultez la *section 5.2* de l'EDT. Les essais seront effectués tôt et souvent, conformément aux méthodes agiles et pour réduire les risques. Le personnel des organismes partenaires participera aux essais d'acceptation par l'utilisateur, et les utilisateurs des portails des participants, des fournisseurs et des ministères participeront aux essais de convivialité (expérience utilisateur).

5.18.2 La stratégie et le plan d'essai doivent notamment indiquer les éléments suivants :

- a) la création des autorisations;
- b) le traitement des demandes;
- c) l'approche à l'égard des essais et les types d'essai;
- d) les produits livrables;
- e) les calendriers;
- f) les risques et stratégies d'atténuation;
- g) les parties en cause; et
- h) critères de réussite ou d'échec.

5.18.3 Les essais du système doivent inclure au minimum :

- a) des essais unitaires; des essais d'intégration;
- b) des essais de régression;
- c) des essais sous contraintes et des essais de rendement;
- d) des essais des fonctionnalités;
- e) des essais d'acceptation;
- f) des essais d'accessibilité;
- g) des essais d'accessibilité à l'aide du modèle volontaire d'accessibilité du produit et du rapport de conformité de l'accessibilité, comme indiqué dans l'*appendice F - Exigences en matière de TIC accessibles*;

- h) des essais de convivialité (expérience utilisateur) à l'aide d'une méthode approuvée par les organismes partenaires;
- i) des essais de sécurité à l'aide d'un examen automatisé du code, d'analyses de vulnérabilité des logiciels, d'une analyse dynamique des applications Web et d'essais de sécurité fonctionnelle; et
- j) des essais de rapports générés.

- 5.18.4 L'entrepreneur doit démontrer, au moyen d'un exercice de simulation à un poste de travail type, à la satisfaction du chargé de projet, que tous les systèmes et services fonctionnent correctement. Cet exercice doit simuler un environnement de travail type et valider les services, les processus, les procédures, les extrants, les interfaces, les connaissances des employés et les systèmes mis au point. Les employés des organismes partenaires participeront à l'exercice en vue de tester les processus et les systèmes. L'entrepreneur doit fournir le matériel, les installations, le personnel et l'accès aux systèmes qui sont nécessaires pour effectuer les essais. L'entrepreneur doit régulièrement rendre compte des résultats des essais en fonction de la stratégie et du plan d'essai.
- 5.18.5 Les essais et les locaux où ils se déroulent doivent être conformes à la Directive sur la gestion de la sécurité et à la Politique sur la sécurité du gouvernement. Avant de recevoir des données, l'entrepreneur devra fournir la preuve écrite que les normes de la Direction de la sécurité industrielle canadienne sont respectées. Toutes les données utilisées lors des essais doivent être masquées pour assurer que tous les renseignements sur les participants sont dépersonnalisés.
- 5.18.6 L'entrepreneur doit prêter soutien aux fournisseurs et aux vendeurs de logiciels approuvés pour ce qui est de la mise à l'essai de leur logiciel avec les serveurs et les systèmes de l'entrepreneur et il doit démontrer que les fournisseurs peuvent présenter des autorisations et des demandes par voie électronique en utilisant le logiciel de divers vendeurs.
- 5.18.7 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les systèmes, services et rapports sont vérifiés avec succès avant le premier jour d'exploitation et doit soumettre un rapport sommaire des essais à l'approbation du chargé de projet.

## **5.19 Plan initial de gestion des opérations**

- 5.19.1 L'entrepreneur doit élaborer un plan initial de gestion des opérations du SFTDSS qui décrit la façon dont il mettra en œuvre les services et les pratiques de gestion pour garantir que les exigences énoncées dans l'EDT soient exécutées comme prévu. Le plan annuel de gestion des opérations définira également les grandes priorités pour l'année à venir.
- 5.19.2 Le chargé de projet travaillera avec l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre pour déterminer le format et le contenu à inclure dans le plan initial de gestion des opérations.
- 5.19.3 Le plan initial de gestion des opérations doit être soumis à l'approbation du chargé de projet soixante (60) jours ouvrables avant le premier jour d'exploitation.
- 5.19.4 Le plan initial de gestion des opérations doit au moins comprendre ce qui suit :
- a) une description des principaux objectifs par secteur opérationnel par rapport auxquels le SFTDSS sera mis en œuvre;

- b) un organigramme et une structure de gouvernance intégrée de l'entrepreneur qui démontrent une bonne compréhension de la portée, des buts, des particularités et des objectifs en matière de gestion des SFTDSS;
- c) les jalons opérationnels et les produits livrables, un plan de renforcement des ressources, la détermination des risques et des stratégies d'atténuation;
- d) les processus de résolution de conflits à mettre sur pied pour assurer la résolution rapide de tout conflit entre l'entrepreneur et l'équipe de gestion des organismes partenaires;
- e) un plan d'urgence pour assurer la continuité du service au cas où le personnel clé n'est pas disponible. Ce plan doit aborder les aspects suivants : les remplacements, le recrutement, l'obtention des cotes de sécurité et la formation du personnel de remplacement;
- f) une stratégie de communication décrivant les méthodes de communication qui seront utilisées pour établir et maintenir un contact régulier avec les utilisateurs des fournisseurs et des organismes partenaires, afin de tenir tous les intervenants informés des changements et des mises à jour;
- g) une évaluation des risques indiquant les risques opérationnels majeurs pertinents perçus, la possibilité de contrôler, d'éviter ou d'atténuer chaque risque, la probabilité d'occurrence, les répercussions éventuelles sur la prestation des services et une stratégie d'atténuation des risques au cours de la phase d'exploitation du contrat;
- h) la méthode utilisée par l'entrepreneur pour évaluer et démontrer le respect des exigences opérationnelles;
- i) la stratégie visant à assurer un service de qualité aux fournisseurs et aux participants, ainsi qu'une description du processus utilisé pour surveiller et assurer le respect des normes de service établies. Consultez la *section 6.31, Assurance de la qualité*, de l'EDT pour de plus amples renseignements);
- j) la stratégie de suivi des relations avec les fournisseurs;
- k) la stratégie de suivi de la facturation et du traitement des demandes de remboursement pour garantir l'exactitude des paiements. Consultez la *section 6.29, Opérations financières*, pour de plus amples renseignements);
- l) le plan de vérification annuelle des fournisseurs;
- m) le plan de formation annuel;
- n) les essais annuels du plan de reprise après sinistre et de continuité des activités;
- o) la stratégie, les outils et les processus pour gérer les changements en fonction des demandes opérationnelles, une analyse de système et un appui aux changements et les modifications apportées aux procédures et aux politiques en vue de maintenir les normes de service;
- p) un plan pour les réunions trimestrielles avec le chargé de projet, l'autorité contractante et les représentants des trois organismes partenaires. Ces réunions visent à discuter des changements prévus aux politiques et aux procédures, à régler les problèmes d'efficacité et à établir des stratégies connexes de même qu'à servir de forum pour l'échange de renseignements; et
- q) un plan pour le fonctionnement et la maintenance des systèmes et des services pour ce qui est de la base de données, des systèmes et des services qui appuient les autorisations, la gestion des demandes et la prise de décisions connexes ainsi que les fonctions du centre d'appels.

5.19.5 Le plan initial de gestion des opérations entrera en vigueur le premier jour d'exploitation. Les exigences du plan et du rapport annuels de gestion des opérations sont détaillées dans la *section 6.1, Plan annuel des opérations et rapport annuel*.

## **5.20 Configuration des opérations financières**

5.20.1 L'entrepreneur doit fournir un cadre de contrôle financier et des procédures pour les

opérations financières soixante (60) jours ouvrables avant le premier jour d'exploitation pour la consignation, le contrôle et le rapprochement des demandes de financement du SFTDSS pour le remboursement des dépenses des programmes, des recouvrements liés aux vérifications et des chèques périmés.

- 5.20.2 Le cadre de contrôle financier de l'entrepreneur doit décrire ses politiques et pratiques financières et inclure les processus de planification et de contrôle de la gestion financière et les procédures qui seront utilisées pour assurer une budgétisation efficace, un rapprochement sans erreur des factures du SFTDSS et des demandes de financement pour les demandes de règlement. Les politiques et pratiques financières doivent décrire les services de paiement permettant d'effectuer de façon sûre et efficace les paiements aux fournisseurs, aux participants et aux tiers pour les demandes vérifiées.
- 5.20.3 L'entrepreneur doit faire les paiements aux participants et aux fournisseurs en fonction des exigences de l'EDT.
- 5.20.4 L'entrepreneur doit élaborer, consigner et mettre en œuvre les processus et procédures de contrôle financier à l'appui des opérations financières du SFTDSS. Ces procédures doivent être consignées dans le manuel des procédures opérationnelles normalisées du SFTDSS, être approuvées par le chargé de projet et être publiées sur le portail ministériel des SFTDSS. Les modifications ultérieures doivent être approuvées par le chargé de projet et être affichées sur le portail ministériel des SFTDSS.
- 5.20.5 Les exigences financières permanentes détaillées figurent dans la *section 6.29, Opérations financières*, de l'EDT.

## **5.21 Stratégie et plan de formation**

- 5.21.1 L'entrepreneur doit fournir, conformément au calendrier défini par le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré, comme indiqué dans la *section 5.2* de l'EDT, une stratégie et un plan de formation en vue de la formation aux employés des organismes partenaires avant le premier jour d'exploitation. La stratégie doit être propre à chaque organisme partenaire et comprendre une méthodologie, des plans décrivant les procédures détaillées d'accès au système et les processus administratifs, un énoncé des besoins en ressources et un calendrier d'exécution. La stratégie et le plan de formation doivent être approuvés par le chargé de projet.
- 5.21.2 Avant le début de la phase d'exploitation, l'entrepreneur doit élaborer et donner une formation générale sur l'utilisation de tous les systèmes et processus opérationnels élaborés pour les organismes partenaires. Chaque organisme partenaire aura des exigences uniques; par conséquent, la formation doit être adaptée à chacune d'elles. Les organismes partenaires travaillent à de nombreux endroits au Canada. Voici le nombre approximatif d'employés ayant besoin d'une formation :
  - a) sept cents (700) employés d'ACC qui travaillent à l'administration centrale, dans les bureaux de secteur et dans les centres de gestion;
  - b) cent quatre-vingt-dix (190) employés des FAC qui travaillent au quartier général et dans les centres de services de santé des Forces canadiennes; et
  - c) cent (100) employés de la GRC qui travaillent à l'administration centrale et dans les bureaux de division..
- 5.21.3 L'entrepreneur doit préparer et présenter des séances d'orientation dans les deux langues officielles du Canada au personnel de l'organisme partenaire pendant la phase de mise en œuvre du contrat. Les sessions d'orientation doivent :

- a) inclure les éléments suivants :
  - i. les rôles et les responsabilités du personnel de l'entrepreneur et de l'organisme partenaire;
  - ii. la stratégie d'exécution de l'entrepreneur;
  - iii. la structure des services de l'entrepreneur;
  - iv. les mesures de rendement; et
  - v. les plans d'assurance de la qualité;
- b) expliquer et démontrer les procédures d'accès et de soutien des utilisateurs du portail ministériel;
- c) être tenues par webinaire ou présentation virtuelle au personnel de l'organisme partenaire. Le webinaire ou les présentations virtuelles doivent être hébergés sur une plateforme compatible avec le système de TI de l'organisme partenaire et dépourvue d'obstacles à l'accessibilité; et
- d) préparer une version de l'orientation sous forme de cours électronique dans chaque langue officielle afin de la rendre accessible sur le portail ministériel pour que les nouveaux employés puissent la consulter au besoin. Cette version doit être révisée, le cas échéant, lorsqu'un changement pertinent est apporté à un processus interne ou à une fonctionnalité de production. Le cours électronique révisé doit être accessible pour le personnel de l'organisme partenaire au moins vingt (20) jours ouvrables avant la mise en œuvre du changement.

5.21.4 L'entrepreneur doit fournir des programmes de formation adaptés au personnel des organismes partenaires. Les organismes partenaires travailleront avec l'entrepreneur au cours de la mise en œuvre pour établir les groupes de formation et déterminer leurs besoins particuliers en matière de formation. Les groupes de formation peuvent inclure des groupes d'employés donnés au sein des organismes. Toute la formation doit être offerte dans les langues officielles du Canada. L'entrepreneur doit :

- a) établir des simulations de procédures d'apprentissage en ligne ou modulaires à la demande qui sont rendues accessibles sur les portails ministériels;
- b) élaborer un guide électronique de l'utilisateur approuvé par le chargé de projet, accessible sur les portails et par la page d'accueil après ouverture de session;
- c) faire des démonstrations du portail et du système au personnel des organismes partenaires à partir de l'environnement d'acceptation par l'utilisateur ou de formation, au moyen d'une méthode de partage d'écran basée sur le Web, approuvée par le chargé de projet;
- d) donner une formation adaptée, en direct et interactive par webdiffusion ou présentation virtuelle pour les groupes d'utilisateurs établis par le chargé de projet au cours de la phase de mise en œuvre (les unités de production de rapports, les unités des organismes partenaires qui soumettent des autorisations, etc.);
- e) travailler avec le personnel de l'organisme partenaire pour définir des scénarios communs afin d'orienter la formation; et
- f) fournir un module de formation d'introduction aux participants utilisant le portail des participants sur ses caractéristiques.

5.21.5 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les documents de formation, d'orientation et d'information sont élaborés dans les langues officielles du Canada, examinés et approuvés par le chargé de projet. L'entrepreneur doit :

- a) fournir les documents de formation au chargé de projet pour examen au plus tard dix (10) jours ouvrables avant la livraison au personnel des organismes partenaires;
- b) donner des formations au personnel des organismes partenaires. Le calendrier sera convenu par l'entrepreneur et les organismes partenaires, approuvé par le chargé de projet et décrit dans la stratégie et le plan de mise en œuvre, et transmis avant le

- premier jour de l'exploitation; et
- c) s'assurer que les documents de formation sont à jour par rapport au système et à la fonctionnalité du portail en tout temps.

5.21.6 L'entrepreneur doit établir un environnement de formation accessible pour le personnel de l'organisme partenaire pour la formation et l'apprentissage autonome en continu.

L'entrepreneur doit :

- a) établir un environnement de formation qui reflète l'environnement de production du portail ministériel et qui est entièrement synchronisé avec les changements et les améliorations, ce qui comprend les exigences en matière d'accessibilité, pour chaque organisme partenaire;
- b) créer des participants fictifs à des fins de formation à la demande de l'organisme partenaire, sur la base des caractéristiques indiquées par l'organisme partenaire;
- c) s'assurer que l'environnement de formation est compatible avec tous les systèmes de TI des organismes partenaires; et
- d) mettre l'environnement de formation à la disposition des organismes partenaires pendant les heures de bureau, soit de 8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés fédéraux.

5.21.7 Avant le début de la phase d'exploitation, l'entrepreneur doit élaborer et donner une formation générale à son personnel sur la vie et la culture des membres actifs et anciens des FAC et de la GRC. Les participants servis par le contrat du SFTDSS comprennent les membres actifs et admissibles des FAC et de la GRC, les anciens membres de la GRC ainsi que les vétérans et leur famille. Comme le personnel de l'entrepreneur sera en contact direct avec ces participants, les organismes partenaires veulent favoriser un service de qualité en offrant une formation sur ces participants.

5.21.8 L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un module de formation des fournisseurs auquel les fournisseurs peuvent accéder par l'intermédiaire du portail des fournisseurs, et dont une copie est fournie au personnel de l'organisme partenaire aux fins de sensibilisation par le biais du portail ministériel. Le module de formation doit être approuvé par le chargé de projet et comprendra les aspects généraux du statut de fournisseur du SFTDSS, comme les rôles et responsabilités, les personnes à contacter pour diverses préoccupations, l'interaction générale avec les participants et la façon de présenter des autorisations et des demandes. Le contenu sera finalisé avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

## **5.22 Configuration de l'assurance de la qualité**

5.22.1 L'objectif de la création et de la mise en œuvre d'un programme d'assurance de la qualité (AQ) est de garantir que l'entrepreneur respecte les exigences et les normes contractuelles, quantitatives et qualitatives, en matière de rendement opérationnel, et qu'il fournit des services qui répondent aux attentes des participants et des fournisseurs. Le programme d'AQ fonctionne de concert avec les normes de rendement et de service (consultez la *section 6.35* de l'EDT) afin de fournir une vue d'ensemble du rendement de l'entrepreneur et de sa conformité aux règles opérationnelles ainsi qu'un aperçu des améliorations possibles.

5.22.2 Au cours de la phase de mise en œuvre, l'entrepreneur doit formuler un plan initial d'AQ qui documentera les activités en place pour l'évaluation et l'amélioration continues du service aux participants; consultez la *section 6.31, Assurance de la qualité*, de l'EDT.

5.22.3 Le plan d'AQ initial doit être soumis à l'approbation du chargé de projet et être révisé et achevé conformément au *Plan de mise en œuvre et au calendrier intégré* mentionnés à la

section 5.2 de l'EDT.

## 5.23 Transition - Entrée

- 5.23.1 L'entrepreneur doit concevoir et mettre en œuvre un plan de transition d'entrée pour assurer une transition efficace, complète et en douceur avec le contrat précédent sans interruption de la prestation des services aux organismes partenaires, aux participants et aux fournisseurs.
- 5.23.2 Le plan de transition d'entrée doit être coordonné avec le plan de clôture et les jalons de la période d'achèvement du contrat précédent, comme convenu par le chargé de projet.
- 5.23.3 Le plan de transition d'entrée doit être soumis au chargé de projet dans les soixante (60) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat et les jalons importants doivent être décrits dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré; consultez la *section 5.2* de l'EDT).
- 5.23.4 Le plan de transition d'entrée doit décrire la transition efficace, complète et sécuritaire des services avec le contrat précédent. Le chargé de projet coordonnera et approuvera le transfert des données, de l'information et des documents sur le SFTDSS entre le fournisseur précédent et l'entrepreneur. Le plan de transition d'entrée doit comprendre notamment ce qui suit :
- a) la description des ressources, des rôles, des responsabilités, des jalons et des rapports pour chaque service indiqué dans le contrat dont la transition doit être effectuée avec le contrat précédent;
  - b) une évaluation des risques visant à s'assurer que toutes les parties sont conscientes des risques concernant le calendrier ou les activités de transition, y compris du niveau de risque et des mesures d'atténuation;
  - c) le transfert de documents, services, biens, données, renseignements et contrats de licence avec le fournisseur précédent;
  - d) le transfert de données obtenues au cours du contrat précédent mentionné dans la *section 5.24, Migration des données*, de l'EDT;
  - e) des détails concernant la façon dont seront transférées et gérées les autorisations restantes et les demandes non traitées le premier jour d'exploitation;
  - f) le recrutement et l'inscription des fournisseurs avec lesquels les participants ont déjà traité;
  - g) toute la documentation concernant les fournisseurs, y compris les travaux en cours, notamment, les négociations, les renseignements sur les titres et certificats des fournisseurs, les ententes avec les fournisseurs et les associations, etc.;
  - h) le transfert de l'information sur les demandes, de l'information financière, de l'information relative aux vérifications des fournisseurs et des demandes d'information des participants et des fournisseurs; et
  - i) les ententes conclues avec les associations de fournisseurs portant sur des taux négociés ou des ententes de prix et des barèmes d'honoraires.
- 5.23.5 S'il y a lieu, le chargé de projet devra coordonner et faciliter les discussions entre le fournisseur précédent et l'entrepreneur en vue de s'entendre sur un plan de transition d'entrée.
- 5.23.6 Sous réserve de l'approbation du chargé de projet et dans le respect des jalons convenus dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré, l'entrepreneur doit mettre en place le plan de transition et présenter un rapport au chargé de projet toutes les deux (2) semaines, ou à la demande du chargé de projet.



## 5.24 Migration des données

- 5.24.1 L'entrepreneur doit convertir et charger les données comme le demandent les organismes partenaires, de l'ancien SFTDSS dans le SFTDSS de l'entrepreneur, le cas échéant. Les données à migrer proviendront de plusieurs systèmes. Les données du contrat précédent peuvent être reçues avec l'aide du chargé de projet. Les données à convertir seront fournies à l'entrepreneur conformément au plan de mise en œuvre et au calendrier intégré approuvés; consultez la *section 5.2* de l'EDT et le plan de transition d'entrée de la *section 5.23* de l'EDT.
- 5.24.2 L'entrepreneur doit élaborer une stratégie et un plan de migration des données dans le cadre du plan de transition. L'entrepreneur doit inclure un calendrier et un plan détaillés pour migrer les autorisations et l'historique des demandes de remboursement du SFTDSS ainsi que les données justificatives qui doivent comprendre, au minimum, les éléments suivants:
- a) l'identité de l'équipe de migration et d'un point de contact unique pour travailler avec le fournisseur précédent et le chargé de projet en vue de la migration;
  - b) une stratégie de migration des données du contrat précédent vers l'entrepreneur;
  - c) une stratégie visant à garantir que les renseignements des participants sont protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* jusqu'au niveau Protégé B;
  - d) la façon dont l'entrepreneur fournira un contrôle de validation pour s'assurer que les données conservent leur type et leur structure pendant la migration, ce qui permettra de mesurer le succès de la migration;
  - e) la documentation du processus d'acheminement;
  - f) une définition de l'état cible après la migration;
  - g) la liste des étapes du processus de migration;
  - h) l'identité des ressources nécessaires pour effectuer et valider les résultats de la migration;
  - i) une stratégie pour déterminer s'il est nécessaire de transformer les données pour alimenter les systèmes de l'entrepreneur;
  - j) la mise en correspondance des données pour alimenter les systèmes de l'entrepreneur;
  - k) une stratégie de migration et de chargement des données dans les systèmes de l'entrepreneur;
  - l) une stratégie pour cerner les problèmes et les solutions à faire approuver par le chargé de projet;
  - m) une stratégie pour les essais d'intégrité de la migration des données;
  - n) la description des rôles et responsabilités de l'entrepreneur, des organismes partenaires et du chargé de projet; et
  - o) la description des champs de données détaillés pour la migration, comme ils sont définis par les organismes partenaires, ainsi que la structure finale, la transformation des données, les essais et les résultats.
- 5.24.3 Pour le transfert des données, l'entrepreneur doit :

- a) fournir des systèmes et une méthode de conversion pour convertir toutes les données nécessaires du SFTDSS du contrat précédent au SFTDSS de l'entrepreneur, le cas échéant;
- b) s'assurer que les données converties feront également partie du chargement initial dans la composante de gestion de l'information et de production de rapports du SFTDSS;
- c) nettoyer, convertir et charger les données;
- d) vérifier que la conversion et le chargement des données sont exacts et complets et que les données sont bien maintenues et fournir :
  - i. un rapport sur la migration réalisée; et
  - ii. un rapport sur les enregistrements rejetés pour chaque ministère;
- e) activer le processus d'acheminement, le cas échéant;
- f) fournir au chargé de projet un enregistrement et un rapport des fichiers qui n'ont pas pu migrer dans un dossier d'archives dans la base de données;
- g) mettre au jour les migrations de fichiers qui n'ont pas abouti, puis appliquer des mesures correctives et soumettre à nouveau les fichiers au processus de migration;
- h) assurer la protection et la sécurité des renseignements tout au long du processus de conversion et de chargement des données;
- i) entreposer les données sur les participants à l'aide du numéro d'identification principal pour chaque organisme partenaire;
- j) effectuer différents rapprochements de dossiers participants actifs et inactifs convertis avec les mêmes dossiers des systèmes sources de dossiers des organismes partenaires;
- k) s'assurer que les données utilisées pour créer et tenir à jour l'information sur les avantages des programmes des organismes partenaires, que les règles/contrôles en matière de décision et que les tableaux de données sont à jour dès le premier jour de l'exploitation;
- l) veiller à ce que les contrôles en matière de décision soient à jour dès le premier jour de l'exploitation;
- m) confirmer que la migration a bien été effectuée; et
- n) obtenir la confirmation écrite finale du chargé de projet que la migration a bien été effectuée.

5.24.4 Pour le transfert des dossiers sur papier, l'entrepreneur doit :

- a) se conformer aux exigences de la *section 6.32, Gestion de l'information*, de l'EDT;
- b) numériser ou entreposer, le cas échéant, les dossiers et formulaires papier traités dans le cadre du contrat précédent au cours de la période de sept ans précédant le premier jour de l'exploitation; et
- c) fournir l'espace physique d'entreposage pour les fichiers non numérisés.

## 6.0 PHASE D'EXPLOITATION

### 6.1 Plan annuel de gestion des opérations

6.1.1 Pendant la phase d'exploitation du contrat, l'entrepreneur doit élaborer un plan annuel de gestion des opérations et le soumettre à l'approbation du chargé de projet chaque année. Le plan sera basé sur l'exercice financier du gouvernement du Canada qui commence le

1er avril et se termine le 31 mars.

- 6.1.2 L'objectif du plan annuel de gestion des opérations est de mettre par écrit les grandes priorités pour l'année à venir. Le plan de gestion annuel suivra l'approche établie par le chargé de projet et l'autorité contractante au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.1.3 La première version du plan annuel de gestion des opérations pour l'exercice à venir doit être soumise au chargé de projet avant le 31 janvier de chaque année de la phase d'exploitation. Les organisations partenaires travailleront avec l'entrepreneur pour définir les initiatives à inclure dans le plan et en affiner le contenu. Le plan annuel de gestion des opérations doit être approuvé par l'entrepreneur et le chargé de projet avant le 31 mars de chaque année de la phase d'exploitation.
- 6.1.4 Le plan annuel de gestion des opérations doit comprendre la description des objectifs prévus pour l'année d'exploitation à venir et les principales initiatives à entreprendre. De plus, ce plan doit comprendre un calendrier décrivant les produits livrables, dont les publications, le matériel de communication, l'entretien du système et les activités de gestion opérationnelle.
- 6.1.5 Le plan annuel de gestion des opérations doit inclure au minimum :
- a) les objectifs et les attentes pour chaque secteur opérationnel que l'entrepreneur a établis pour répondre aux exigences de l'énoncé des travaux et du contrat;
  - b) les endroits où les prix usuels et coutumiers des prestations et des services de santé seront fournis lorsque les tarifs des provinces ou des associations ne sont pas connus;
  - c) la couverture des vérifications;
  - d) les activités de relations avec les fournisseurs;
  - e) la stratégie de communication;
  - f) le plan de formation;
  - g) les activités de gestion des opérations;
  - h) le travail d'assurance de la qualité à faire (voir la *section 6.31 Assurance de la qualité*, de l'EDT pour des renseignements supplémentaires);
  - i) les engagements en matière de ressources humaines; et
  - j) les essais de continuité des activités et de reprise après sinistre et l'évaluation des risques des systèmes, processus et opérations du SFTDSS.
- 6.1.6 Le plan annuel de gestion des opérations doit également laisser une bonne place à l'innovation et indiquer les points où il pourrait être envisagé:
- a) d'améliorer les services aux participants, aux fournisseurs et au personnel des organismes partenaires;
  - b) d'améliorer l'efficacité de la prestation de services contractuels;
  - c) de réduire les frais administratifs;
  - d) s'assurer que les dépenses de programme sont correctement contrôlées; et
  - e) d'augmenter le recours à des technologies et des produits de communication nouveaux et émergents dans la prestation des services contractuels.
- 6.1.7 Le plan annuel de gestion des opérations doit être flexible et l'entrepreneur doit prévoir des modifications du plan au cours de l'année. Lorsque des modifications doivent être apportées au plan annuel de gestion des opérations approuvé, le chargé de projet et l'entrepreneur conviendront des modifications et modifieront le plan en conséquence.
- 6.1.8 Le plan annuel de gestion des opérations doit être publié sur le portail ministériel, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de l'approbation du chargé de projet.

- 6.1.9 L'entrepreneur doit informer le chargé de projet des modifications à apporter au plan annuel de gestion des opérations dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la prise de connaissance de ces modifications. Des changements ne peuvent être apportés au plan annuel de gestion des opérations qu'avec l'approbation du chargé de projet.
- 6.1.10 L'entrepreneur doit fournir aux organisations partenaires et au chargé de projet des rapports trimestriels écrits d'avancement par rapport au plan de gestion des opérations de l'année en cours.

### **Rapport annuel de gestion des opérations**

- 6.1.11 L'entrepreneur doit élaborer et soumettre une proposition de rapport annuel de gestion des opérations qui détaillera les résultats obtenus rapport aux objectifs du plan annuel de gestion des opérations de l'année précédente.
- 6.1.12 Le chargé de projet travaillera avec l'entrepreneur pour affiner le contenu et la présentations du rapport annuel de gestion des opérations. Le contenu et la présentation du rapport annuel doivent être approuvés par le chargé de projet.
- 6.1.13 Le rapport annuel de gestion des opérations doit inclure des renseignements associés à la réalisation des objectifs et des attentes en matière de rendement de l'entrepreneur indiqués dans le plan annuel de gestion des opérations.
- 6.1.14 Le rapport annuel de gestion des opérations doit comprendre des données pour chaque secteur opérationnel que l'entrepreneur a établi pour répondre aux exigences associées à l'énoncé des travaux et au contrat. Ces données portent entre autres sur les participants, les demandes et les volumes de transactions, les volumes du centre de contact, les autorisations, les renouvellements et suivis du PAAC et les communications avec les participants et les fournisseurs.
- 6.1.15 Le projet de rapport annuel de gestion des opérations doit être soumis au chargé de projet soixante (60) jours ouvrables (avant le 30 juin) après la fin de chaque année de la phase d'exploitation du contrat. Le rapport annuel final de gestion des opérations doit être soumis à l'approbation du chargé de projet avant le dernier jour ouvrable de juillet de chaque année de la phase d'exploitation.
- 6.1.16 Le rapport annuel de gestion des opérations doit être publié sur le site Web sécurisé de rapports et de documents dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de l'approbation du rapport final par le chargé de projet.

## **6.2 Gestion et entretien des systèmes**

- 6.2.1 L'entrepreneur doit maintenir tous les systèmes pendant toute la durée du contrat, y compris, entre autres, les systèmes de téléphonie, les applications, les portails, les sites Web, les bases de données ainsi que toutes les fonctionnalités et exigences mentionnées dans *l'article 5.4 de l'EDT Systèmes et technologie de l'information*.
- 6.2.2 L'entrepreneur doit maintenir les produits de tous les systèmes de TI, y compris les tableaux, les formulaires, les lettres, les rapports, etc.
- 6.2.3 La participation au programme des SFTDSS pourrait croître pendant la durée du contrat. L'entrepreneur doit concevoir son infrastructure de TI de manière à ce qu'elle s'adapte

facilement à l'augmentation du nombre d'utilisateurs, aux modifications des programmes ou à l'amélioration des fonctionnalités.

### **Gestion des modifications et des incidents**

6.2.4 l'entrepreneur doit soumettre les demandes de modification aux fins d'approbation par le chargé de projet. Le chargé de projet aura la responsabilité d'établir l'ordre de priorité de toutes les demandes de changement et de définir les calendriers de mise en œuvre.

6.2.5 L'entrepreneur doit :

- a) fournir et gérer des processus, services et systèmes de gestion du changement basés sur les pratiques exemplaires de l'industrie;
- b) participer à des réunions périodiques sur la TI avec les organismes partenaires. Ces réunions auront pour but de passer en revue le fonctionnement du réseau, y compris les problèmes éventuels, et seront un forum pour planifier la maintenance technique;
- c) fournir un système de gestion des incidents pour gérer le processus qui permet d'ouvrir un billet d'incident, lui attribuer un membre de l'équipe de soutien et le fermer une fois le problème résolu. L'entrepreneur doit noter les problèmes au fur et à mesure de leur occurrence ou de leur signalement dans un outil de gestion d'incidents; et
- d) définir et soumettre à l'examen du chargé de projet des normes de service pour l'évaluation des incidents/problèmes, leur résolution ou leur remontée. Les organismes partenaires doivent avoir accès en ligne à l'outil et au registre des problèmes. Le personnel de l'organismes partenaires désignée fera en principe partie de l'équipe de soutien aux utilisateurs et pourrait se charger de certains billets d'incident en vue de leur résolution.

Quand un problème a été noté, l'entrepreneur doit aviser le chargé de projet et établir un délai estimé de réparation ou une explication des mesures prises ayant permis de résoudre le problème. Le temps estimé pour la réparation doit être mis à jour après une analyse approfondie du problème, et l'entrepreneur doit présenter une explication de la résolution du problème lorsque ce dernier a été réglé.

6.2.6 L'entrepreneur doit fournir et gérer des systèmes et des processus de gestion de versions et de configuration suivant les pratiques de l'industrie.

6.2.7 L'entrepreneur doit :

- a) maintenir un journal de tous les versions et changements entre les versions. Les processus et les rapports de gestion de versions doivent être disponibles en format électronique pour le personnel ministériel autorisé;
- b) au début de la phase d'exploitation, fournir au chargé de projet une feuille de route des produits, puis l'examiner chaque trimestre avec les organismes partenaires pendant toute la durée du contrat;
- c) fournir un rapport rétrospectif dans les dix (10) jours ouvrables suivant la sortie de chaque version. Les problèmes critiques doivent être analysés et résolus, et leurs solutions doivent être mises en œuvre immédiatement. Tous les autres changements des systèmes, résolutions de bogues et correctifs doivent être réalisés et mis en œuvre selon un calendrier approuvé. Il faut obtenir l'approbation du chargé de projet avant la date de publication; et
- d) informer le chargé de projet de tout changement apporté au système par l'entrepreneur au moins dix (10) jours ouvrables avant le changement, même s'il n'y a aucune répercussion apparente sur les services. L'entrepreneur devra faire une sauvegarde de secours des systèmes et des données selon le calendrier défini

approuvé. Toutes les copies de sauvegarde doivent être chiffrée au même degré que la source principale.

- 6.2.8 L'entrepreneur doit réaliser des sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles du système, y compris toutes les données et tout le code source du logiciel du SFTDSS. Toutes les copies de sauvegarde doivent être conservées hors site, à une distance minimale de cinq kilomètres du lieu d'exploitation principal, et elles doivent être placées dans des stockage sécurisées, anti-incendie et anti-inondation. L'entrepreneur ne doit détruire aucune donnée sans le consentement écrit du chargé de projet. Avant la destruction de ces données, les copies de sauvegarde doivent d'abord être effacées et les données qui y sont contenues doivent être rendues impossibles à récupérer. Les copies de sauvegarde contenant des données « Protégé B » ne doivent jamais être vendues, mises aux enchères, données ni jetées.
- 6.2.9 L'entrepreneur doit réaliser des essais de restauration trimestriellement et produira un rapport des essais trimestriel de sauvegarde et de restauration à des fins d'examen par les organismes partenaires. Toutes les copies de sauvegarde doivent être dans un format qui respecte les normes de l'industrie de façon à pouvoir être lues et reconstituées par d'autres infrastructures ou systèmes de sauvegarde s'il y a lieu. Les organismes partenaires doivent pouvoir demander à l'entrepreneur de reconstituer des données à partir de copies de sauvegarde.

#### **Gestion de l'accès**

- 6.2.10 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures afin de veiller à ce que l'accès à l'information et aux systèmes d'information soit limité aux utilisateurs autorisés qui ont fait l'objet d'une enquête de sécurité au niveau approprié et qui doivent avoir cet accès, notamment pour :
- a) établir des procédures et des exigences en matière d'approbation, d'avis et de surveillance et des exigences opérationnelles pour la création, l'activation, la désactivation, la modification, l'examen périodique et la désactivation ou la suppression de comptes dans le système d'information;
  - b) définir les droits d'accès basés sur les besoins et les principes du droit d'accès minimal, de l'accès minimum et la répartition des tâches;
  - c) informer les utilisateurs autorisés des attentes en matière d'utilisation appropriée des systèmes de renseignements, des pratiques de surveillance appliquées et des conséquences liées à l'utilisation inappropriée de ces systèmes;
  - d) mettre en place des mesures visant à contrôler l'utilisation des comptes ayant des privilèges administratifs, en limitant notamment le nombre d'utilisateurs ayant des privilèges administratifs;
  - e) limiter les systèmes d'information, les réseaux et les applications auxquels il est possible d'accéder, ainsi que les opérations qui peuvent être effectuées à l'aide de comptes privilégiés;
  - f) vérifier que les gens qui sont autorisés à effectuer des opérations privilégiées, comme donner ou modifier des droits d'accès et mettre en place ou maintenir d'autres contrôles de sécurité des TI, n'ont pas la permission d'apporter des changements aux dossiers de ces opérations et qu'ils ont fait l'objet d'une enquête de sécurité selon le niveau de l'accès qui leur est accordé; et
  - g) revoir les privilèges d'accès selon un calendrier déterminé par les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre, et supprimer l'accès lorsqu'il n'est plus nécessaire, par exemple lorsqu'une personne part ou change de responsabilités.

## **Améliorations du système**

- 6.2.11 Le chargé de projet peut exiger des améliorations des systèmes de l'entrepreneur pendant la phase d'exploitation du contrat, en mettant particulièrement l'accent sur la nécessité d'une programmation spéciale, de changements de logiciel, de nouveaux développements, de changements d'infrastructure, de demandes de renseignements ponctuelles ou de demandes de rapports spéciaux. S'il est établi qu'il faut apporter des modifications, le chargé de projet les entreprendra. L'entrepreneur doit ensuite modifier ou mettre à jour le logiciel, l'architecte technique et le réseau, tel que le chargé de projet l'a autorisé. Des demandes d'amélioration du système peuvent être présentées par le personnel de l'organisme partenaire par le biais de demandes de service (changements mineurs) ou d'autorisations de tâches (changements majeurs).
- 6.2.12 L'entrepreneur doit tenir à jour la feuille de route créée au cours de la phase de mise en œuvre, qui comprend un calendrier de lancement prévu pour les six (6) mois suivants. La collecte et l'amélioration des exigences devraient être intégrées de façon uniforme à la feuille de route du produit, suivre et mettre à jour l'évolution du système et assurer l'harmonisation stratégique avec les objectifs généraux du programme.

## **Maintenance du réseau**

- 6.2.13 L'entrepreneur doit maintenir le réseau conformément à un plan détaillé et approuvé du réseau (architecture de système) indiquant toutes les connexions et toute l'infrastructure avec les caractéristiques détaillées du logiciel, des systèmes d'exploitation et un plan de mise en place et d'entretien des réseaux pendant toute la durée du contrat..
- 6.2.14 Les organismes partenaires peuvent, occasionnellement, demander des changements de configuration réseau pour refléter des changements dans leur propre organisation. Ceci peut inclure des ajouts, des changements ou des suppressions de connexions au réseau. Les organismes partenaires indiqueront au préalable à l'entrepreneur tous les changements envisagés de configuration réseau. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour traiter ce type de demande dans le plan d'architecture du système.
- 6.2.15 L'infrastructure de TI pour les services qui sont hors du champ de compétence des ministères, mais sous le contrôle de l'entrepreneur, doit respecter les accords sur les niveaux de service tels que décrits dans le présent EDT.
- 6.2.16 Lors de toute mise à jour de l'évaluation et de l'autorisation de sécurité (EA&S), ou de toute évaluation de vulnérabilité, l'entrepreneur doit fournir un diagramme et un rapport d'architecture de réseau mis à jour, démontrant que tous les éléments architecturaux sont conformes aux exigences de sécurité établies.
- 6.2.17 L'entrepreneur doit documenter entièrement les exigences techniques et fonctionnelles du système, et la documentation doit être tenue à jour au fur et à mesure des modifications apportées au système.

## **Évaluation technique**

- 6.2.18 L'entrepreneur doit réaliser une évaluation technique régulière des réseaux et de l'architecture technique afin de veiller à leur compatibilité continue et à leur performance, de même que pour déterminer les mises à niveau nécessaires tous les deux (2) ans durant la phase opérationnelle du contrat. L'entrepreneur doit fournir les résultats de l'évaluation

technique au chargé de projet. Si des mises à niveau sont requises, l'entrepreneur doit les réaliser à ses propres frais. Toute mise à niveau qui pourrait toucher le fonctionnement du SFTDSS doit être approuvée par le chargé de projet.

## **6.3 L'inscription des participants**

- 6.3.1 L'entrepreneur doit maintenir l'ensemble des services et fonctionnalités d'inscription des participants mis en place durant la phase de mise en œuvre (*consultez la section 5.5, Configuration de l'inscription des participants, de l'EDT*).
- 6.3.2 L'entrepreneur doit recevoir des données sur l'admissibilité du participant concernant les avantages et services pour soins de santé à la suite de la transmission de données sur le participant de la part de chaque ministère. L'admissibilité aux avantages reçus dans le cadre du SFTDSS est assujettie à la législation d'ACC, des FAC et de la GRC, ainsi qu'aux politiques connexes. L'admissibilité sera déterminée et communiquée à l'entrepreneur par les organismes partenaires.
- 6.3.3 L'entrepreneur doit mettre à jour, dans le système du SFTDSS, les données sur l'admissibilité dans un (1) jour ouvrable suivant la réception des données qui modifient l'admissibilité du participant aux avantages et services couverts par le SFTDSS. Tout changement doit également être intégré dans le portail des participants. L'admissibilité est rétroactive à la date à laquelle le participant est devenu admissible selon les critères de l'organisme partenaire.
- 6.3.4 L'entrepreneur doit rendre les décisions relatives aux demandes rétroactivement, à la date d'entrée en vigueur de l'admissibilité. Lorsqu'une nouvelle date d'entrée en vigueur ou une date modifiée est transmise, une demande précédemment rejetée peut alors être traitée de nouveau pour des rajustements.
- 6.3.5 L'entrepreneur doit conserver un historique complet des renseignements sur l'admissibilité des participants et des changements, y compris une piste de vérification détaillée mentionnée dans la *section 6.33 de l'EDT, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels*, qui doit comprendre, au minimum :
- a) les données modifiées;
  - b) la raison du changement ;
  - c) la date à laquelle le changement a été effectué; et
  - d) la personne qui a effectué le changement.
- 6.3.6 Avant de communiquer des renseignements sur un participant à des tiers (à l'extérieur des fournisseurs et des organismes partenaires, puisque cet accès est couvert par la déclaration de consentement implicite à l'utilisation des services du SFTDSS), l'entrepreneur doit recueillir et conserver le consentement du participant. Le format du processus de consentement sera fourni par les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.3.7 L'entrepreneur doit accepter les renseignements des participants ayant une procuration fournis par les organismes participants. Les renseignements et les données sur l'accès du détenteur de la procuration seront transférés des organismes partenaires au système de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit fournir au détenteur de la procuration l'accès à tous les services offerts au participant, y compris l'accès au portail des participants. Le détenteur de la procuration doit conserver son nom d'utilisateur et mot de passe uniques pour accéder au portail des participants au nom du participant. Le système doit saisir et conserver l'identification du détenteur de la procuration demandant une autorisation ou présentant



une demande, ainsi que la date à laquelle la demande d'autorisation ou la demande a été présentée. Des détails sur les exigences relatives à l'accès du détenteur de la procuration aux renseignements sur les participants seront fournis au cours de la phase de mise en œuvre.

## **6.4 Carte de soins de santé**

- 6.4.1 L'entrepreneur doit maintenir en place l'ensemble des services et des fonctions liés à la carte de soins de santé tels qu'ils ont été élaborés pendant la phase de mise en œuvre et mentionnés dans *la section 5.6, Création d'une carte de soins de santé*, de l'EDT.
- 6.4.2 L'entrepreneur doit offrir des services d'émission de cartes de soins de santé du SFTDSS aux nouveaux participants du SFTDSS dès leur adhésion pendant toute la durée du contrat. Pendant la phase opérationnelle, pour nouveaux participants, le téléchargement de la version numérique ou l'impression depuis le portail des participants seront les options possibles par défaut pour obtenir la carte. Des cartes en plastique seront émises seulement à la demande d'un participant ou d'une organisation partenaire. Les règles administratives concernant la génération continue de cartes en plastique seront établies par les organisations partenaires pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.4.3 L'entrepreneur doit vérifier qu'un participant nouvellement inscrit n'a pas déjà reçu une carte de soins de santé avant de lui en envoyer une. Par exemple, les participants des FAC dont l'admissibilité varie, comme les réservistes et les colonels honoraires, n'auront pas besoin d'une nouvelle carte à chaque période d'adhésion, car ils utiliseront leur carte précédente, sauf indication contraire. Pendant la phase de mise en œuvre, chacune des organisations partenaires établira ses règles administratives concernant la génération de cartes, puisque l'entrepreneur ne doit pas en émettre dans certaines circonstances.
- 6.4.4 L'entrepreneur doit permettre aux participants de demander une nouvelle carte en plastique si les renseignements figurant sur la leur ne sont plus à jour (comme en cas de changement de nom) ou en cas de perte ou de vol de la carte. Les demandes peuvent être faites par l'utilisateur par courriel ou messagerie protégée sur le portail des participants, clavardage en direct, téléphone ou courrier ou par les employés de l'organisation du participant en son nom depuis le portail ministériel ou par téléphone.
- 6.4.5 L'entrepreneur doit se conformer aux normes de service applicables à la carte de soins de santé du SFTDSS. Pour en savoir plus sur les normes de service, consultez *la section 6.35, Normes de rendement et de service*, de l'EDT.
- 6.4.6 L'entrepreneur doit produire des rapports sur les quantités de cartes et les détails concernant leur production et leur émission. Pour en savoir plus sur ces rapports, consultez *la section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels*, et *l'appendice E - Rapports*, de l'EDT.

## **6.5 Recrutement, inscription et gestion des fournisseurs**

### **Recrutement de fournisseurs en cours**

- 6.5.1 L'entrepreneur doit créer et mettre en œuvre des stratégies continues de recrutement des fournisseurs. Les stratégies doivent faire partie du plan annuel, comme mentionné dans la section 6.1 de l'EDT. Les stratégies doivent comprendre des méthodes de recrutement et

de maintien des fournisseurs qui peuvent servir les participants partout au Canada, y compris dans les régions éloignées, en fonction des besoins des organismes partenaires. L'entrepreneur n'est pas tenu d'avoir une stratégie de recrutement de fournisseurs pour les fournisseurs à l'extérieur du pays. La stratégie de recrutement doit décrire clairement les canaux de communication et les stratégies de marketing qui seront utilisés afin de maintenir le nombre de fournisseurs nécessaire pour répondre aux besoins des participants et inclure des rapports sur les domaines de recrutement requis par type de fournisseur. Les attentes seront confirmées auprès des organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

- 6.5.2 L'entrepreneur doit développer des solutions qui permettront aux fournisseurs de recevoir le paiement directement de l'entrepreneur, dans la mesure du possible, afin d'éviter que les participants aient à payer pour les avantages et services.

### **Gestion des fournisseurs**

- 6.5.3 L'entrepreneur doit maintenir toutes les fonctionnalités et les pratiques de gestion des fournisseurs décrites à la *section 5.7 Recrutement et configuration de l'inscription des fournisseurs*, de l'EDT.
- 6.5.4 L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un plan de vérification des titres de compétences du fournisseur. Le plan de vérification des titres de compétences du fournisseur doit être approuvé par le chargé de projet et inclure un calendrier, afin de confirmer l'état de la délivrance de titres et certificats du fournisseur par type de fournisseur; il doit également être réalisé dans le cadre du processus de planification annuelle de la gestion des opérations, comme le mentionne la *section 6.1 Plan annuel des opérations de gestion et rapport annuel*, de l'EDT. Le plan de vérification des titres de compétences du fournisseur doit indiquer la fréquence à laquelle les fournisseurs, en fonction de leur type, confirmeront l'état des titres de compétences du fournisseur et les activités que l'entrepreneur effectuera pour confirmer cet état. L'entrepreneur doit établir une fonctionnalité permettant aux fournisseurs de soumettre une copie de leur renouvellement de licence chaque année. L'entrepreneur doit inclure dans son plan de vérification des titres de compétences du fournisseur les titres de compétences annuels par type de fournisseur indiqué par les organismes partenaires.
- 6.5.5 L'entrepreneur doit approuver temporairement les fournisseurs à la demande d'un organisme partenaire. L'organisme partenaire indiquera la durée de l'approbation temporaire. L'entrepreneur doit indiquer que le fournisseur est inscrit temporairement auprès de tous les organismes partenaires et consigner la date de fin de l'approbation temporaire.
- 6.5.6 L'entrepreneur doit surveiller chaque mois les publications des associations professionnelles et les publications provinciales ou territoriales sur la délivrance de licences et de permis afin de veiller à ce que les fournisseurs continuent de satisfaire aux critères d'admissibilité de chaque organisme partenaire. Le cas échéant, l'entrepreneur doit s'inscrire aux alertes concernant les mesures disciplinaires prises contre les fournisseurs par leurs organismes de délivrance de licences et de permis. L'entrepreneur doit mettre à jour l'état de l'inscription du fournisseur de façon appropriée. L'entrepreneur doit signaler aux organismes partenaires tout fournisseur qui n'a plus de titre valide ou qui ne demeure pas en règle avec son association professionnelle; il doit également recommander la désinscription de son statut avec le fournisseur.

- 6.5.7 L'entrepreneur doit immédiatement signaler aux organismes partenaires tout fournisseur qui fait l'objet de mesures disciplinaires, recommander un plan d'action et fournir une demande de renseignements sur les participants qui reçoivent actuellement des services du fournisseur mentionné, et ce, pour chaque organisme partenaire. Les organismes partenaires décideront individuellement des mesures à prendre pour leur propre liste de fournisseurs.
- 6.5.8 L'entrepreneur doit présenter les rapports annuels suivants, dans le cadre du rapport annuel mentionné dans la *section 6.1 Plan annuel des opérations de gestion et rapport annuel*, de l'EDT, :
- a) les activités entreprises pour vérifier que les fournisseurs (y compris les cliniques/établissements, les programmes de cliniques interdisciplinaires, ou d'autres catégories de fournisseurs) continuent de répondre aux critères d'admissibilité des organismes partenaires;
  - b) le nombre total de fournisseurs par type, spécialité et lieu pour chaque organisme partenaire;
  - c) le nombre de participants vus par chaque fournisseur;
  - d) les efforts et résultats de recrutement de fournisseurs, y compris le nombre de participants vus par les fournisseurs nouvellement recrutés;
  - e) les sujets de préoccupation et les recommandations concernant les critères d'admissibilité des fournisseurs; et
  - f) une explication, par type de fournisseur, du nombre de vérifications effectuées ou des raisons pour lesquelles les vérifications n'étaient pas jugées nécessaires pour certains types de fournisseurs ou pour un fournisseur donné, comme il est mentionné dans la section 6.26 de l'EDT, Vérification du fournisseur.

### **Désinscription de fournisseurs**

- 6.5.9 L'entrepreneur doit mettre à jour annuellement la liste des fournisseurs de chaque organisme partenaire et radier les fournisseurs qui sont inactifs depuis 18 mois, pour cet organisme partenaire. Le ou les organismes partenaires indiqueront toute exclusion à cette exigence. L'entrepreneur doit consigner la date de désinscription. Le fournisseur désinscrit doit demeurer dans le système des fournisseurs, en indiquant qu'il est désinscrit, et être inclus dans la recherche de fournisseurs disponible par l'entremise du portail ministériel, mais non dans la recherche de fournisseurs accessible aux participants.
- 6.5.10 L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un processus de désinscription des fournisseurs. Le processus doit comprendre des procédures de renvoi au niveau supérieur pour régler les problèmes relevés associés à un fournisseur. L'entrepreneur doit faire en sorte que le processus de renvoi au niveau supérieur comprenne des méthodes et des procédures de résolution des problèmes pour désinscrire un fournisseur si le problème n'est pas résolu. Les procédures de renvoi au niveau supérieur doivent être approuvées par le chargé de projet et être disponibles dans le manuel des procédures d'exploitation normalisées.
- 6.5.11 Le processus de renvoi au niveau supérieur peut être lancé par l'entrepreneur ou par le ou les organismes partenaires. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite du ou des organismes partenaires touchés avant d'amorcer un renvoi au niveau supérieur.

L'entrepreneur doit tenir le chargé de projet et le ou les organismes partenaires touchés au courant de l'état au niveau supérieur.

- 6.5.12 L'entrepreneur doit informer officiellement les fournisseurs si l'état de leur inscription change.
- 6.5.13 L'entrepreneur ne doit pas payer les fournisseurs pour les services fournis après la date de désinscription sans l'approbation de l'organisme partenaire.
- 6.5.14 L'entrepreneur doit engager les organismes partenaires au cours d'un processus de désinscription d'un fournisseur pour toute raison autre que la non-prestation d'avantages ou de services au cours des 18 mois précédents.
- 6.5.15 Les fournisseurs qui ont été désinscrits doivent présenter une demande de réinscription. La demande d'un fournisseur qui a été désinscrit pour une raison autre que la non-prestation d'avantages ou de services au cours des 18 mois précédents doit être examinée par le ou les organismes partenaires et approuvée avant que le fournisseur puisse être réinscrit.

#### **Services de soutien aux fournisseurs**

- 6.5.16 L'entrepreneur doit fournir des services de soutien aux fournisseurs, notamment :
  - a) un *centre de contact*, comme il est mentionné dans *la section 5.8 de l'EDT*;
  - b) un *portail des fournisseurs*, comme il est mentionné dans *la section 5.10 de l'EDT*;
  - c) une formation à l'intention des fournisseurs; et
  - d) des procédures de résolution des problèmes pour régler les problèmes relevés et soulevés par les fournisseurs.
- 6.5.17 L'entrepreneur doit mener régulièrement des sondages sur la satisfaction des fournisseurs selon un calendrier approuvé par le chargé de projet, recueillir les commentaires des fournisseurs et proposer des mesures d'amélioration en fonction des renseignements recueillis. Les commentaires des fournisseurs doivent être mis à la disposition des organismes partenaires.

### **6.6 Services des centres de contact**

- 6.6.1 L'entrepreneur doit mettre en place et gérer un centre de contact destiné aux participants, notamment des services de contact numériques (clavardage en direct et messagerie/échange par courriel sécurisé[e]) ainsi que des numéros de téléphone nord-américain sans frais utilisé expressément pour répondre aux besoins des participants d'ACC, des FAC et de la GRC.
- 6.6.2 De plus, l'entrepreneur doit fournir des services de centres de contact aux participants qui résident à l'extérieur du Canada, comme il est mentionné à *la section 6.21, Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés* de l'EDT.
- 6.6.3 Le centre de contact destiné aux participants doit fournir ses services dans les langues officielles du pays avec des représentants du centre de contact (actuellement anglais et français) disponibles de 8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés fédéraux. Le centre de contact doit offrir des

renseignements et des services qui portent, entre autres, sur ce qui suit :

- a) statut d'une demande;
- b) aide pour les services numériques du SFTDSS (p. ex. inscription au portail sécurisé des participants et utilisation de ce dernier);
- c) procédure d'inscription au dépôt direct;
- d) admissibilité aux avantages et aux services; marche à suivre pour obtenir une autorisation;
- e) aide pour la soumission d'une demande; et
- f) demandes de formulaires ou d'autres documents.

6.6.4 L'entrepreneur doit mettre en place et gérer un centre de contact destiné aux fournisseurs, notamment des services de contact numériques (clavardage en direct et messagerie/échange par courriel sécurisé[e]) ainsi qu'un numéro de téléphone nord-américain sans frais réservé aux fournisseurs.

6.6.5 De plus, l'entrepreneur doit fournir des services de centres de contact aux fournisseurs qui résident à l'extérieur du Canada, comme il est mentionné à la *section 6.21, Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés* de l'EDT.

6.6.6 Le centre de contact destiné aux fournisseurs doit fournir ses services dans les langues officielles du pays avec des représentants du centre de contact (actuellement anglais et français) disponibles de 8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés fédéraux. Le centre de contact doit offrir à ces derniers des renseignements et des services qui portent, entre autres, sur ce qui suit :

- a) inscription d'un fournisseur;
- b) procédure d'inscription au dépôt direct;
- c) explication des critères établis pour les fournisseurs;
- d) autorisations;
- e) transmission des questions au personnel chargé des relations avec les fournisseurs;
- f) clarification ou vérification de l'admissibilité aux avantages ou aux services et des règles de détermination des prix;
- g) vérification de l'admissibilité d'un participant à un avantage ou à un service;
- h) confirmation/réponse à la suite d'une demande d'autorisation verbalement;
- i) explication des procédures générales de traitement des demandes et assistance pour la soumission des demandes;
- j) détermination de l'état des demandes du fournisseur;
- k) interprétation des traitements des demandes (paiements, paiements en trop, montant payé ou non payé, etc.);
- l) demandes de formulaires ou d'autres documents; et
- m) redressement des demandes, dans le cas des demandes électroniques.

6.6.7 Les services du centre de contact destiné aux fournisseurs doivent répondre aux exigences précises liées aux autorisations de médicament sur ordonnance 24 heures sur 24, sept jours sur sept, avec un processus approuvé par le chargé de projet pendant la phase de mise en œuvre.

6.6.8 Avant de fournir des renseignements aux participants, aux fournisseurs ou au personnel des organismes partenaires par l'entremise des services du centre de contact (par téléphone ou clavardage en direct), l'entrepreneur doit authentifier l'identité du participant, du fournisseur ou du membre du personnel de l'organisme partenaire (la vérification de l'identité pour la messagerie/l'échange par courriel sécurisé[e] se fait via le portail, avec un nom d'utilisateur et un mot de passe). Les procédures de vérification de l'identité seront

établies par l'entrepreneur, en consultation avec les organismes partenaires, et seront approuvées par le chargé de projet pendant la phase de mise en œuvre.

- 6.6.9 Les opérations du centre de contact, qui englobent ses sites d'archivage et ses dossiers de réserve (stockage de données, sous format électronique et papier), doivent se faire au Canada.
- 6.6.10 L'entrepreneur doit gérer des installations dotées d'un équipement adéquat, et avoir un nombre approprié d'opérateurs de centre de contact, de gestionnaires de centre de contact et de professionnels qualifiés pour répondre aux normes de service des centres de contact, comme mentionné à la *section 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.
- 6.6.11 L'entrepreneur doit gérer un service de messagerie numérique/d'échange par courriel sécurisé, pour que les participants puissent envoyer leurs questions en tout temps, comme mentionné à la *section 6.7 de l'EDT, Portail des participants*. Tous les participants pourront utiliser ce service, peu importe où ils se trouvent. Le personnel de l'entrepreneur répondra aux messages reçus dans un délai de deux (2) jours ouvrables, comme mentionné à la *section 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.
- 6.6.12 L'entrepreneur doit s'assurer que le personnel du centre de contact a un accès direct à ses professionnels de la santé qualifiés, pour pouvoir répondre aux demandes de renseignements des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires le plus efficacement possible par l'entremise du processus de résolution au premier contact.
- 6.6.13 L'entrepreneur doit utiliser des systèmes téléphoniques qui permettent de transférer les appels aux organismes partenaires avec un transfert annoncé (p. ex. transfert au Centre des exceptions pour médicaments des FAC, au centre d'appel pour vétérans d'ACC).
- 6.6.14 L'entrepreneur doit produire, réviser et tenir à jour des textes rédigés dans les langues officielles du Canada afin qu'ils puissent être utilisés par le personnel des centres de contact pour répondre aux questions fréquemment posées. Les textes doivent être revus au moins une fois par année avec les organismes partenaires à l'aide d'une optique d'ACS Plus afin de tenir compte des changements de culture éventuels et des problèmes auxquels sont confrontés les participants provenant des groupes sous-représentés. De plus, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures permettant de cerner les nouvelles questions posées de plus en plus souvent et d'élaborer les textes requis. Tous les textes doivent être approuvés par le chargé de projet avant d'être utilisés. Les textes peuvent être modifiés et certains peuvent être ajoutés ou retirés au fur et à mesure que les programmes évoluent. Le chargé de projet peut demander de modifier les textes en tout temps. La publication de textes en langage simple sur les portails des participants, des fournisseurs et du Ministère pour répondre aux questions posées sera nécessaire pour bonifier le service à la clientèle et réduire la nécessité de recourir aux demandes de renseignements par téléphone ou en ligne.
- 6.6.15 Le personnel des centres de contact doit avoir suivi la formation requise pour répondre aux demandes de renseignements des participants, des fournisseurs et des organismes partenaires, comme mentionné aux sections 5.21 et 6.31 6.30 de l'EDT. Les plans de formation seront approuvés par le chargé de projet, et un calendrier de formation sera établi et approuvé dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré pour former le personnel des centres de contact avant le premier jour des opérations. La formation pour le nouveau personnel des centres de contact des entrepreneurs sera donnée en continu. Les coûts de la formation seront assumés par l'entrepreneur.

- 6.6.16 Le centre de contact doit remettre aux participants, aux fournisseurs, et au personnel des organismes partenaires qui utilisent les services numériques ou les services téléphoniques un message d'accueil standard les informant du temps d'attente prévu, de l'option de rappel automatique et de la manière d'accéder à de l'information supplémentaire du SFTDSS. Cela a pour but de faire connaître les temps de réponse et de renforcer la capacité numérique et la capacité de libre-service (p. ex. diriger les appelants qui utilisent le téléphone vers la capacité de messagerie sécurisée des portails ou la foire aux questions en ligne).
- 6.6.17 L'entrepreneur doit enregistrer les détails des demandes de renseignements reçues par l'entremise du centre de contact, pour s'assurer qu'il y a un enregistrement pour chaque contact. Les renseignements saisis pour les contacts des participants ou des fournisseurs (numériquement et par téléphone) doivent comprendre, au minimum, l'information sur le participant ou la personne à charge, l'objet, les détails, la résolution ou les renseignements fournis au participant ou son représentant, une indication à savoir si l'appel a été acheminé à un secteur spécialisé de l'organisme du SFTDSS de l'entrepreneur pour rappeler le participant, etc. L'entrepreneur doit s'assurer que les données de communication numériques ou téléphoniques sont associées au dossier du participant et sont accessibles au personnel de l'organisme partenaire via le portail ministériel approprié.
- 6.6.18 L'entrepreneur doit signaler immédiatement à l'organisme partenaire concerné toute question urgente, de sorte qu'on puisse lui donner les directives appropriées. Des détails supplémentaires sur les règles administratives relatives au recours hiérarchique du participant, y compris les définitions des problèmes urgents, seront fournis par les organismes partenaires pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.6.19 L'entrepreneur doit avoir l'équipement nécessaire pour répondre aux besoins des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires, y compris une ligne ATS spéciale.
- 6.6.20 L'entrepreneur doit enregistrer tous les appels, les clavardages et les messages/courriels sécurisés des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires.
- 6.6.21 L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, sur demande, les dossiers électroniques des communications enregistrées, pour la formation ou la validation. L'entrepreneur peut également être appelé à transcrire les appels téléphoniques. Le chargé de projet communiquera à l'entrepreneur la durée de conservation des données pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.6.22 L'entrepreneur doit utiliser un système électronique de gestion, de distribution et de signalement des appels qui peut acheminer les appels, traiter la messagerie vocale et produire divers rapports pour permettre au centre de contact d'exercer une surveillance suffisante.
- 6.6.23 L'entrepreneur doit mettre en place un processus pour faire le suivi des commentaires des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires qui utilisent les services des centres de contact sur leur niveau de satisfaction ou leurs préoccupations. Un mécanisme de sondage directement lié aux services des centres de contact (p. ex. possibilité de laisser une rétroaction ou de répondre à un sondage après un appel téléphonique, l'envoi d'un message/courriel ou une séance de clavardage) est nécessaire. Cette information doit être remise au chargé de projet, conformément à l'architecture de rétroaction des organismes partenaires, référer à la *section 6.31 Assurance de la qualité*, de l'EDT.

- 6.6.24 Dans l'esprit de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les organisations partenaires aimeraient prendre connaissance des commentaires liés à l'accessibilité que transmettent les participants et le personnel à l'entrepreneur. Nous pourrions ainsi mieux repérer les obstacles à l'accessibilité et savoir comment les prévenir ou les éliminer.
- 6.6.25 L'entrepreneur doit fournir des services de production de rapports aux services de centres de contact tels qu'ils sont décrits à la *section 6.25 Exigences en matière de rapports opérationnels* de l'EDT et à l'*appendice E - Rapports*.
- 6.6.26 L'entrepreneur doit respecter les normes des services des centres de contact, comme mentionné à la *section 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.

## **6.7 Portail des participants**

- 6.7.1 L'entrepreneur doit collaborer avec les organisations partenaires et le chargé de projet pour promouvoir l'utilisation du portail des participants.
- 6.7.2 L'entrepreneur doit offrir de l'assistance technique directement aux utilisateurs du portail des participants.
- 6.7.3 L'entrepreneur doit informer les participants de toute modification ou mise à jour apportée au portail des participants au moyen d'un processus de notification. Toutes les notifications et communications devront être approuvées par le chargé de projet.
- 6.7.4 L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données ou informations conservées dans le système d'entrepreneur s'affichent avec précision aux participants dans le portail des participants.
- 6.7.5 L'entrepreneur doit prendre soin de toujours améliorer le portail des participants et de l'adapter en fonction des besoins et des commentaires des utilisateurs. Les plans de mise à jour des services numériques du SFTDSS disponibles sur le portail des participants seront intégrés au plan annuel, comme indiqué dans la section 6.1 de l'EDT.
- 6.7.6 L'entrepreneur doit se conformer aux normes de service applicables au portail des participants. Pour en savoir plus sur les normes de service, consultez la section 6.35 *Normes de rendement et de service*, de l'EDT.
- 6.7.7 L'entrepreneur sera tenu de produire des rapports sur la gestion du portail des participants. Pour en savoir plus sur ces rapports, consultez la section 6.25, *Exigences en matière de rapports opérationnels*, et l'*appendice E - Rapports*, de l'EDT.

## **6.8 Portail des fournisseurs**

- 6.8.1 L'entrepreneur doit maintenir toutes les fonctionnalités du portail des fournisseurs, conformément à l'*article 5.10 de l'EDT, Configuration du portail des fournisseurs*, pour la durée du contrat.
- 6.8.2 L'entrepreneur doit fournir des renseignements aux fournisseurs touchés, par l'entremise du portail des fournisseurs, lorsqu'il y a des changements aux avantages et aux services du SFTDSS. Les renseignements destinés aux fournisseurs, y compris ceux qui les informent des modifications apportées aux tableaux des avantages, doivent être approuvés par les organismes partenaires avant d'être publiés.



- 6.8.3 L'entrepreneur doit fournir un soutien technique et un soutien direct aux utilisateurs du portail des fournisseurs, dans la langue officielle de leur choix.

## **6.9 Portail ministériel**

- 6.9.1 L'entrepreneur doit maintenir toutes les fonctionnalités du portail ministériel, pour chaque organisme partenaire, comme décrit à la *section 5.11 de l'EDT, Configuration du portail ministériel*, pendant la durée du contrat.
- 6.9.2 L'entrepreneur doit être proactif dans la détermination de possibilités novatrices d'améliorer la fonctionnalité du portail ministériel; consulter la *section 4.6 de l'EDT, Innovation dans les services*, et la *section 6.34 de l'EDT, Innovation continue*, qui entraînerait des changements positifs pour le personnel de l'organisme participant, ou des processus ou communications entre l'entrepreneur et les organismes partenaires, et mettre en œuvre ces améliorations chaque année dans le cadre du *Plan annuel de gestion des opérations et du rapport annuel (consulter la section 6.1 de l'EDT)*.
- 6.9.3 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du chargé de projet avant d'apporter des changements au portail ministériel. Après l'approbation, l'entrepreneur doit intégrer tout changement dans les processus de publication et de feuille de route des TI.
- 6.9.4 L'entrepreneur doit offrir de l'assistance technique directement aux membres du personnel de l'organisme partenaire qui utilise le portail ministériel dans la langue officielle de leur choix.
- 6.9.5 L'entrepreneur doit respecter les normes de service du portail ministériel, consulter la *section 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.
- 6.9.6 L'entrepreneur devra produire des rapports pour la gestion du portail ministériel. Pour en savoir plus sur la production de rapports, consulter la *section 6.26, Exigences en matière de rapports opérationnels*, et l'*appendice E - Rapports*.

## **6.10 Tableaux des avantages**

- 6.10.1 L'entrepreneur doit conserver les tableaux des avantages, ainsi que toutes les fonctions qui y sont liées, tels qu'ils ont été élaborés à la phase de mise en œuvre.
- 6.10.2 L'entrepreneur doit être capable d'utiliser les grilles tarifaires de la province et de l'association pour l'administration des avantages du SFTDSS. Dans certaines situations, certaines règles et guides tarifaires diffèrent selon l'organisme partenaire et les ententes, lesquels sont contenus dans des ententes (PE ou conventions d'offre à commandes, etc.) négociées par les organismes partenaires.

Un exemple de grille tarifaire des médecins peut être consulté grâce au lien suivant : [https://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/ohip/sob/physserv/sob\\_master.pdf](https://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/ohip/sob/physserv/sob_master.pdf) [document en anglais]

- 6.10.3 L'entrepreneur doit fournir chaque mois une copie électronique qui convient à l'affichage sur les sites en ligne déterminés par les organismes partenaires à la phase de mise en œuvre.

- 6.10.4 L'entrepreneur doit surveiller régulièrement les taux de l'industrie et les taux habituels et d'usage pour les avantages et services en fonction de l'expérience des réclamations et de la norme de l'industrie en l'absence de guide des tarifs pour la province ou l'association. Les tableaux des avantages doivent être constamment à jour et être actualisés au moins une fois par année. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation des organismes partenaires avant de modifier les taux et les services figurant dans ses tableaux des avantages.
- 6.10.5 L'entrepreneur doit fournir des indications régulières aux organismes partenaires relativement aux règles des tableaux des avantages, notamment sur les fréquences (d'une gamme d'avantages à l'autre), les limites de frais admissibles, etc.; déterminer les critères pour ajouter ou retirer des avantages ou apporter des changements aux paramètres en fonction des tendances et des activités relatives aux demandes d'autorisation et aux résultats des demandes traitées. Les mises à jour des tableaux des avantages recommandées par l'entrepreneur doivent être approuvées par les organismes partenaires.
- 6.10.6 L'entrepreneur doit informer les fournisseurs lorsque des modifications sont apportées aux tableaux des avantages, à l'avance si possible, en partenariat avec les organismes partenaires.
- 6.10.7 L'entrepreneur doit archiver les versions antérieures des tableaux des avantages et faire en sorte que l'on puisse les consulter sur le portail du fournisseur et le portail du Ministère.
- 6.10.8 L'entrepreneur doit, si possible, fournir les liens entre les autorisations et demandes d'avantages médicaux et les déplacements des vétérans, tel qu'il est mentionné à *l'article 6.17 de l'EDT Déplacement des vétérans à des fins médicales*.
- 6.10.9 L'entrepreneur doit se conformer aux normes de services sur la modification des tableaux des avantages, tel que mentionné à *l'article 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.

## **6.11 Matériels de communication**

- 6.11.1 L'entrepreneur doit maintenir toutes les fonctionnalités de communication et respecter toutes les exigences en matière de communication indiquées à la *section 5.13 de l'EDT intitulée Plans et matériel de communication*.
- 6.11.2 L'entrepreneur est responsable de la traduction de tout le matériel de communication et doit faire approuver tout le contenu traduit par le chargé de projet. Des demandes de traduction en langue autochtone peuvent être faites de manière ponctuelle par le chargé de projet. La traduction du contenu doit être réalisée par un langagier agréé (p. ex. un traducteur agréé) et révisée par un autre langagier agréé (p. ex. un réviseur agréé).
- 6.11.3 Tous les produits de communication du SFTDSS créés ou modifiés par l'entrepreneur doivent être soumis à l'examen du chargé de projet. L'entrepreneur doit réviser les produits de communication afin d'inclure l'ensemble des changements et modifications requis demandés par le chargé de projet. L'entrepreneur doit ensuite obtenir l'approbation du chargé de projet pour le produit de communication révisé avant de le distribuer ou de l'afficher.

## **6.12 Avantages et services pour soins de santé**

- 6.12.1 À l'heure actuelle, les avantages et les services de soins de santé sont classés en programmes, lesquels sont décrits dans cette section. Les détails de l'autorisation des avantages médicaux et de soins de santé se trouvent dans les tableaux des avantages;

consulter la *section 6.10 de l'EDT Tableaux des avantages*. En ce qui concerne les exigences d'autorisation générales, il faut consulter la *section 6.13 de l'EDT, Autorisations relatives aux avantages de soins de santé*. En ce qui concerne les exigences en matière de traitement des demandes, il faut consulter la *section 6.24 de l'EDT Services de traitement des demandes*.

- 6.12.2 **Aides à la vie quotidienne (AVQ)** : Dispositifs et accessoires conçus pour aider les membres dans les activités de la vie quotidienne, y compris les réparations nécessaires. Par exemple : les aides à la marche, les aides pour la chambre à coucher et la salle de bain.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme peuvent inclure les pharmacies vendant des fournitures médicales et de l'équipement médical, des entrepreneurs indépendants, de grands magasins et tout autre groupe ou toute autre personne fournissant de l'équipement figurant dans le tableau des avantages pour ce programme.

- 6.12.3 Les **services d'ambulance** peuvent être approuvés pour des transferts entre des endroits donnés en cas de nécessité de service médical, si les autres moyens du transport sont, clairement, médicalement inadéquats. Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre du programme de services d'ambulance doivent être des ambulanciers agréés dans leur province ou territoire.

- 6.13.4 **Services Audiologiques** : Fourniture de prothèses auditives, d'accessoires et d'autres dispositifs pour les personnes malentendantes. Par exemple : les accessoires pour problèmes d'audition, les amplificateurs téléphoniques et les prothèses auditives. La fourniture d'autres modèles peut être prise en considération à titre exceptionnel si les besoins du participant en matière d'audition ne peuvent pas être satisfaits par la technologie standard couverte par l'avantage. Par exemple : les dispositifs d'assistance analogiques et numériques programmables multicanaux et les appareils auditifs complètement à l'intérieur du conduit auditif externe.

Il existe un protocole d'entente (PE) entre la Hearing Industry Association of Canada (HIAC) et ACC, la GRC, les FAC et les Services de santé non assurés. Le PE décrit l'entente selon laquelle les membres de la HIAC fournissent des produits et des services auditifs aux professionnels de la santé auditive pour les participants admissibles. Certains des éléments couverts par le PE comprennent les prix préférentiels pour les produits et les services auditifs, la fourniture gratuite d'accessoires avec certaines commandes, les garanties de service et de perte/dommage, et les communications entre les parties. Le système de l'entrepreneur devra pouvoir accepter les demandes en fonction de ce qui est décrit dans le présent PE.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme doivent être des spécialistes, des audiologistes cliniques ou un distributeur provincial agréé d'équipement d'audition.

- 6.12.5 Les **services dentaires** incluent les traitements les plus économiques essentiels pour la bonne santé dentaire. La gamme des services fournis inclut les traitements dentaires de base et complets. Ceux-ci comprennent examens dentaires, rayons X, prothèses intégrales et partielles amovibles, prophylaxie, endodontie, traitement de restauration et traitement

périodontique, et chirurgie maxillo-faciale. À ces éléments peuvent s'ajouter des couronnes et des ponts, des corrections d'occlusion et des prothèses dentaires complètes.

Dans le cadre du SFTDSS, tous les services de soins dentaires sont facturés selon les codes d'honoraires provinciaux fixés par l'association professionnelle appropriée et approuvés individuellement dans chaque province par une association provinciale.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme peuvent inclure les dentistes qui sont inscrits dans leur province, les denturologistes agréés au niveau provincial et les hygiénistes dentaires inscrits dans leur province. Les FAC ne reconnaissent pas les denturologistes et n'ont pas accès aux services de ces derniers. Il convient également de noter que dans les cas où des services ont été fournis par des denturologistes, ils doivent soit être approuvés au préalable ou faire l'objet d'un examen a posteriori. Les praticiens dentaires doivent être autorisés à pratiquer dans la province ou le territoire où ils fournissent le service.

Dans le cas d'ACC et de la GRC, la portée du service exécutable par un dentiste, un denturologiste ou un hygiéniste dentaire est régie par la législation provinciale applicable. Pour les participants des FAC, tous les services dentaires doivent être préautorisés par les FAC avant que le service ne soit fourni.

Les autorisations de soins dentaires sont décrites plus en détail à la *section 6.14 de l'EDT, Autorisations de soins dentaires*.

- 6.12.6 **Services hospitaliers** : offre des avantages en milieu hospitalier pour soins actifs, soins chroniques ou rééducation. Il inclut des services internes et de consultations externes dans un établissement de soins de santé ou un hôpital provincial agréé.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme peuvent être des hôpitaux, des cliniques interdisciplinaires ou multidisciplinaires, des laboratoires ou des cliniques d'imagerie diagnostique agréés au niveau provincial. Ce programme comprend également des cliniques multidisciplinaires (CMD) et des cliniques interdisciplinaires (CID). Les organisations partenaires peuvent s'inscrire et payer les CID et les CMD avec divers modes de paiement. ACC procède actuellement à l'enregistrement de programmes individuels de CID.

Les CMD sont composées de divers professionnels de la santé (qui peuvent avoir des approches de soins variées) travaillant à un endroit pour offrir des traitements aux participants. Les CID sont des cliniques regroupant aussi divers professionnels de la santé, mais elles assurent une approche coordonnée des soins offerts au participant.

Les programmes de CID approuvés comptent des professionnels de la santé approuvés œuvrant dans au moins trois (3) disciplines distinctes. Un programme de CID peut aussi regrouper, au sein d'une équipe interdisciplinaire, des professionnels non liés à la santé qui travaillent sous la direction d'un professionnel de la santé réglementé et qui offrent une thérapie d'appoint ou complémentaire dans le cadre du programme interdisciplinaire.

- 6.12.7 Les **services médicaux** comprennent la gamme complète des soins médicaux fournis par des médecins et d'autres spécialistes, par exemple des psychiatres, y compris les examens médicaux, les évaluations psychiatriques, le traitement ou les rapports requis par les organismes partenaires.

Les autorisations seront établies et les demandes traitées en utilisant les codes des barèmes provinciaux et, dans certaines situations, les barèmes d'honoraires de l'association professionnelle. L'entrepreneur devra se prononcer sur les codes provinciaux utilisés, y compris les codes spécialisés des fournisseurs. Les codes varient selon la province et doivent être représentés par l'entrepreneur au moyen d'un code de rapport commun (ou une catégorie unique) afin de permettre le rapprochement de l'information des dépenses effectuées par rapport aux services médicaux.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme incluent les médecins, y compris les spécialistes tels que les psychiatres qui sont autorisés à exercer dans la province et le territoire où les services sont fournis et qui fournissent des services médicaux dans le cadre de leur profession.

- 6.12.8 Les **fournitures médicales** sont l'équipement médical et chirurgical normalement utilisé par une personne dans un contexte non hospitalier. Ces fournitures médicales sont essentielles pour contrôler ou traiter avec efficacité une maladie ou une blessure. Elles sont utilisées principalement à une fin médicale. Par exemple : fournitures d'incontinence et bandages.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme peuvent inclure des pharmacies, des magasins de services spécialisés ou tout autre entreprise fournissant des fournitures ou des équipements figurant dans le tableau des avantages. Pour ACC uniquement, les fournisseurs peuvent également inclure des vendeurs titulaires d'une licence fédérale (de cannabis), des magasins de vente au détail de cannabis provinciaux ou territoriaux.

- 6.12.9 **Services infirmiers** : Les services infirmiers désignent les soins infirmiers fournis au domicile du participant ou tout autre établissement approuvé. Ces services comprennent habituellement les soins suivants : évaluation fondée sur des données probantes, élaboration et mise en œuvre d'un plan de soins; administration des médicaments; aide aux activités de la vie quotidienne; éducation à la santé; collaboration avec les participants et leur famille; mise en place de systèmes de soutien pour favoriser un bien-être optimal.

Pour ACC, les demandes de visites de soins infirmiers et d'évaluation par un membre du personnel infirmier seront autorisées par ACC.

- 6.12.10 Le **programme d'inhalothérapie** consiste à fournir de l'équipement et des fournitures nécessaires aux participants ayant des problèmes respiratoires de même que de l'oxygène et des accessoires et prévoit la location ou l'achat d'autres fournitures et équipement respiratoires. Le programme inclut l'hypnophonothérapie. Il peut s'agir par exemple de concentrateurs d'oxygène, de compresseurs et de gaz oxygène.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme incluent les inhalothérapeutes et les fournisseurs de services et produits d'inhalothérapies..

- 6.12.11 Les **médicaments sur ordonnance** désignent tous les produits pharmaceutiques qui sont prescrits par un membre d'une profession de la santé réglementée et approuvés dans le cadre des programmes d'ACC, des FAC et de la GRC. Cela peut comprendre notamment les produits qui ont un numéro d'identification du médicament (DIN), les médicaments en vente libre; les produits qui ont un numéro de produit de santé naturel; d'autres produits ou dispositifs médicaux auxquels des numéros d'identification uniques ont été attribués et qui

sont requis pour optimiser l'utilisation de médicaments. Les catégories suivantes sont couvertes par les programmes des organismes partenaires :

Les **avantages standards** incluent des médicaments en vente libre ou délivrés sur ordonnance, ainsi que les appareils médicaux considérés par les organismes partenaires comme des thérapies « communes ». Tous les produits par les avantages standard sont facilement accessibles aux participants admissibles qui fournissent une ordonnance ou d'autres renseignements acceptables établissant un lien entre l'avantage et un besoin médical.

Les **avantages soumis à une autorisation spéciale** fournissent aux participants admissibles des thérapies moins communes ou plus coûteuses approuvées par le organisme partenaire visé en tant qu'élément d'une approche gérée de soins de santé. Les participants doivent détenir une ordonnance et doivent pouvoir démontrer qu'ils ont un besoin médical pour lequel la meilleure réponse est la thérapie demandée. Les participants peuvent devoir soumettre des résultats d'examen médicaux et/ou invités à essayer des thérapies plus communes avant l'approbation de ces avantages.

Les **produits hors pharmacopée** sont des produits non inscrits sur la liste des médicaments, mais qui peuvent être approuvés à titre individuel et exceptionnel en fonction des besoins médicaux et de l'existence d'un avantage démontré ou prévisible.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme inclure des pharmacies, à condition qu'ils soient autorisés à délivrer des médicaments exigeant une ordonnance ou n'exigeant pas d'ordonnance dans la province ou le territoire où sont dispensés les soins.

Les autorisations de soins pharmaceutiques sont décrites en détail à la *section 6.15 de l'EDT, Autorisations de soins pharmaceutiques*.

- 6.12.12 Les **prothèses et les orthèses** désignent de soigner des patients avec des prothèses ou des orthèses. Une prothèse désigne tout dispositif qui remplace des parties externes absentes du corps. Une orthèse désigne des dispositifs extérieurs modifiant des caractéristiques structurales et fonctionnelles des systèmes neuromusculaires et squelettiques. Ce programme couvre la conception, la fabrication, l'adaptation et la réparation de ces dispositifs ou d'autres dispositifs réparateurs, par exemple des prothèses et des orthèses, des chaussures faites sur mesures et les accessoires et réparations nécessaires. Exemples des avantages exclus : chaussures ordinaires.

Les fournisseurs qui sont susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme inclure les fournisseurs qui sont agréées à l'échelle provinciale pour fournir des prothèses ou orthèses.

- 6.12.13 **Services de santé connexes** : Soins de santé qui sont considérés comme étant bénéfiques pour la santé des participants. Ils peuvent comprendre entre autres la chiropratique, la podologie, la podiatrie, la massothérapie, la physiothérapie, l'ergothérapie, l'orthophonie, les services professionnels de travail social, les services psychologiques ou les services de tout autre professionnel de la santé approuvé par les organismes partenaires.

Les professionnels de la santé qui offrent les services susmentionnés doivent être autorisés par une instance d'accréditation reconnue par la province ou le territoire dans lequel ces services sont fournis, ou s'ils ne sont pas agréés dans cette province ou ce territoire spécifique, approuvés par l'organisme partenaire. Les traitements prescrits par des professionnels de la santé à l'appui d'un programme thérapeutique peuvent être aussi reconnus par les organismes partenaires.

Les fournisseurs susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme peuvent inclure des professionnels de la santé, des spécialistes et des médecins autorisés à exercer leur spécialité par leur province ou territoire, ou d'autres professionnels de la santé approuvés par l'organisme partenaire.

- 6.12.14 L'**équipement spécial** comprend les dispositifs, les aides thérapeutiques et n'importe quel autre équipement conçu pour combler un besoin de santé fonctionnel. Les adaptations au domicile pour permettre l'utilisation de l'équipement spécial sont également incluses pour certains organismes partenaires.

Ces avantages doivent être prescrits par un professionnel de la santé approuvé, et dans bon nombre de cas, ils doivent également être appuyés par la recommandation d'un autre professionnel de la santé. Exemples d'avantages : les lits d'hôpital, les fauteuils roulants et les aides à la conduite automobile. Exemple d'avantages exclus : matelas pour un lit régulier.

Pour ACC, tous les avantages compris dans la catégorie Équipement spécial doivent être approuvés par ACC.

Les fournisseurs susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme peuvent inclure des personnes ou des entreprises ayant pour activité la vente, la location, la livraison, l'installation et la réparation d'équipement spécial, ainsi que des entreprises de menuiserie ou de construction, conformément au tableau des avantages.

- 6.12.15 Les **soins de la vue** incluent les avantages et services servant à corriger les déficiences visuelles, et l'équipement, les fournitures et les services fournis par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA).

Les FAC négocient des tarifs spéciaux avec des fournisseurs de services locaux pour la fourniture de lunettes.

Les fournisseurs susceptibles d'être inscrits dans le cadre de ce programme peuvent inclure des optométristes, des ophtalmologues et des opticiens autorisés à exercer dans la province ou le territoire dans lequel le participant reçoit les services. L'INCA est également considéré comme un fournisseur et est inclus dans ce groupe.

## **6.13 Autorisations relatives aux avantages de soins de santé**

- 6.13.1 L'entrepreneur doit recevoir des demandes d'autorisation d'avantages et de services de la part des fournisseurs et des organismes partenaires. Les autorisations doivent être automatisées dans la mesure du possible, comme c'est le cas le plus souvent pour les autorisations pour soins dentaires et avantages pharmaceutiques. Dans certains cas, les organismes partenaires autoriseront les services de manière indépendante et soumettront ces autorisations au moyen du système de l'entrepreneur. Les FAC et la GRC créeront

principalement leurs propres autorisations tandis qu'ACC utilisera les services de l'entrepreneur pour créer la majorité des autorisations.

- 6.13.2 Les services d'autorisation des avantages médicaux et des avantages pour soins de santé englobent les activités visant à recevoir et à traiter les demandes d'autorisation des avantages et des services médicaux pour les programmes, comme l'indique la *section 6.12 de l'énoncé des travaux, Avantages et services pour soins de santé*. Les services d'autorisation comprennent l'examen des demandes d'autorisation en fonction des règles opérationnelles définies par les organismes partenaires, le rassemblement et la documentation des résultats de cet examen, l'acceptation des autorisations faites directement par les organismes partenaires et l'assurance que ces autorisations sont saisies dans le dossier du participant pour garantir un traitement continu des demandes de paiement.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les autorisations de soins dentaires, il faut consulter la section 6.14 de l'EDT, pour autorisations de soins pharmaceutiques, il faut consulter la section 6.18, et pour Cannabis à des fins médicales, il faut consulter la section 6.19.

Les détails relatifs aux autorisations autres que celles d'avantages médicaux/de soins de santé se trouvent dans leurs propres sections. Pour en savoir plus sur les autorisations propres au PAAC (ACC seulement), se reporter à la section 6.19 de l'EDT, *Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)*. Pour en savoir plus sur les autorisations propres aux déplacements des vétérans (ACC seulement), consultez la section 6.17 de l'énoncé des travaux, *Déplacement des vétérans à des fins médicales (ACC)*. Pour en savoir plus sur la *Programme de soins de longue durée* consulter la section 6.2.

- 6.13.3 L'entrepreneur doit recevoir et traiter les demandes d'autorisation des fournisseurs inscrits et du personnel autorisé des organismes partenaires. Les autorisations et les demandes d'autorisation doivent pouvoir être acceptées par le biais des portails des fournisseurs ou des ministères, ou par papier ou par téléphone, selon le besoin.

#### **Fonctionnalité du portail ministériel permettant au personnel de l'organisme partenaire de soumettre des demandes d'autorisation et des autorisations**

- 6.13.4 L'entrepreneur doit fournir un mécanisme par le biais du portail ministériel pour que les utilisateurs autorisés des organismes partenaires puissent soumettre des demandes d'autorisation et des autorisations. La fonctionnalité d'autorisation doit fournir des formulaires électroniques préremplis ou des champs de données fondés sur les spécifications de l'organisme partenaire, qui seront achevées avec l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre. La demande d'autorisation doit contenir, sans s'y limiter :
- a) organisme partenaire et numéro d'identification du membre du personnel;
  - b) numéro d'identification du membre du personnel de l'entrepreneur si l'entrepreneur délivre pour les mises à jour ou des modifications pour les organismes partenaires;
  - c) les données du participant;
  - d) les données du fournisseur;
  - e) le programme;
  - f) le code d'avantage;
  - g) les dates d'entrée en vigueur et d'expiration;
  - h) si l'autorisation est exceptionnelle; et
  - i) un champ pour les commentaires en texte libre.



- 6.13.5 Dans la fonctionnalité d'autorisation du portail ministériel, lorsqu'un membre du personnel d'un organisme partenaire insère automatiquement un code d'avantage, l'entrepreneur doit automatiquement lier la demande aux règles d'admissibilité ou à la cartographie de l'organisme partenaire (dont plusieurs seront fournies dans les tableaux des avantages). Ces champs devraient se remplir automatiquement et contenir, sans s'y limiter :
- a) le maximum;
  - b) le nombre d'occurrences ou la fréquence;
  - c) le montant maximal autorisé;
  - d) le type de prescripteur; et
  - e) le type de recommandeur.
- 6.13.6 La fonctionnalité d'autorisation doit permettre au personnel de l'organisme partenaire de créer un texte à inclure dans les résultats ou la lettre d'autorisation pour les fournisseurs et les participants.
- 6.13.7 Dans le cadre de la fonctionnalité d'autorisation, l'entrepreneur doit fournir au personnel de l'organisme partenaire la possibilité de passer outre, modifier, suspendre, approuver ou refuser les demandes d'autorisation, et imprimer la lettre d'autorisation. Le personnel de l'organisme partenaire doit avoir la possibilité de passer outre à certaines limites, p. ex. l'admissibilité, le montant maximal, la fréquence, le prescripteur, etc. Cette fonctionnalité évitera que la demande de paiement ne soit suspendue pendant le processus de décision même s'il ne respecte pas les limites établies, a été correctement approuvé au préalable par le personnel autorisé de l'organisme partenaire.

#### **Décisions d'autorisation de l'entrepreneur**

- 6.13.8 Des décisions d'autorisation manuelles peuvent être requises par l'entrepreneur lorsqu'un lien entre un avantage demandé et l'admissibilité d'un participant ne peut être établi par une décision automatisée fondée sur des règles ou dans d'autres cas déterminés par les organismes partenaires.
- 6.13.9 Lorsqu'il rend une décision d'autorisation (manuel ou automatisé), l'entrepreneur doit :
- a) vérifier les demandes par rapport à l'admissibilité du participant à l'avantage ou au service en fonction des éléments suivants;
    - i. l'identifiant du participant;
    - ii. le service ou l'avantage demandé;
    - iii. l'historique du participant;
    - iv. les exigences relatives au prescripteur et au recommandeur; et
    - v. le montant maximal ainsi que le nombre d'occurrence approuvées pour l'avantage ou du service;
  - b) communiquer avec les fournisseurs, les prescripteurs, le personnel de l'organisme partenaire et les participants, au besoin, pour;
    - i. obtenir des renseignements supplémentaires concernant les avantages et services médicaux d'un participant;
    - ii. obtenir des renseignements médicaux supplémentaires pour étayer la demande d'autorisation; et
    - iii. transmettre les demandes d'autorisation complexes à ACC pour avis;
  - c) préparer les documents à soumettre à l'examen des professionnels de la santé de l'entrepreneur, au besoin (p. ex. antécédents médicaux, radiographies, demandes de prolongation d'avantages);

- d) communiquer les résultats de la demande d'autorisation aux fournisseurs, y compris le détail de l'autorisation en réponse à une demande d'autorisation;
- e) afficher les résultats des décisions d'autorisation dans les portails des participants, des fournisseurs et des ministériels; et
- f) produire des lettres chaque fois qu'une autorisation est faite ou modifiée et les diffuser dans un délai d'un jour ouvrable après la mise à jour de l'enregistrement de l'autorisation.

6.13.10 Les autorisations relatives aux avantages médicaux et avantages pour soins de santé présentent des degrés de complexité variables; par conséquent, les besoins en ressources professionnelles et le temps nécessaire pour rendre et enregistrer les décisions seront variables. L'entrepreneur doit avoir accès à des professionnels de la santé, comme l'indique l'*appendice D - Ressources de l'entrepreneur* de l'EDT pour fournir des recommandations médicales ou administratives et statuer sur les demandes d'autorisation. Les professionnels de la santé de l'entrepreneur concernés par le processus d'autorisation peuvent :

- a) établir un lien entre le programme et l'affection médicale ouvrant droit à prestation d'invalidité (ACC seulement) et l'avantage demandé;
- b) fournir des recommandations fondées sur les besoins médicaux pour les cas exceptionnels tels que les avantages non admissibles ou les demandes dépassant le plafond sur le plan de la fréquence ou du montant; et
- c) fournir des conseils aux analystes qui autorisent les services.

6.13.11 Si les participants ont besoin de plus de séances que la fréquence maximale prévue pour un avantage, le fournisseur peut soumettre une demande de prolongation. L'entrepreneur doit :

- a) accepter les demandes de prolongation des fournisseurs par le biais de rapports, de lettres, de plans de traitement ou de formulaires;
- b) examiner les demandes de prolongation et statuer en fonction des règles opérationnelles;
- c) obtenir au besoin des renseignements supplémentaires du fournisseur;
- d) échanger avec les professionnels de la santé dans le cadre des activités de l'entrepreneur, s'il y a lieu;
- e) fournir la documentation soumise avec la demande de prolongation, ainsi que les notes documentant les recommandations et la justification des autorisations que le personnel autorisé peut consulter sur le portail ministériel;
- f) communiquer aux participants les résultats de la demande d'autorisation, notamment :
  - i. le détail de l'autorisation;
  - ii. les droits d'appel le cas échéant;
- g) communiquer aux fournisseurs les résultats de la demande d'autorisation, notamment le détail de l'autorisation;
- h) afficher le détail de l'autorisation dans les portails des participants, des fournisseurs et le portail de ministériel.

### **Communiquer la décision sur la demande d'autorisation**

6.13.12 Une fois l'autorisation accordée, les résultats et le détail doivent être conservés par l'entrepreneur et fournis aux participants et fournisseurs, et mis à la disposition des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires à titre de référence.

- 6.13.13 L'ensemble des résultats de décision relatifs à l'autorisation doivent être produits dans la langue officielle choisie par le participant, chaque fois qu'une autorisation est modifiée, distribués selon les préférences de communication du participant ou les règles opérationnelles de l'organisme partenaire, et conservés dans les portails du participant, du fournisseur (s'il y a lieu) et du ministère. La formulation des résultats et des lettres d'autorisation varie selon l'organisme partenaire; elle sera fournie au cours de la phase de mise en œuvre. Le détail de l'autorisation doit contenir les points suivants (liste non exhaustive) :
- a) la date de création;
  - b) le numéro d'autorisation;
  - c) la date d'entrée en vigueur et la date d'expiration;
  - d) l'organisme partenaire;
  - e) les informations du participant;
  - f) les informations du fournisseur;
  - g) le code d'avantage;
  - h) la description et les limites de l'avantage; et
  - i) les droits d'appel, s'il y a lieu.
- 6.13.14 L'entrepreneur doit donner au personnel de l'organisme partenaire la possibilité de télécharger et d'exporter électroniquement la une copie des résultats de l'autorisation (y compris les résultats de l'extension de l'autorisation) et des documents à l'appui sur le portail ministériel, ou d'en imprimer un exemplaire.
- 6.13.15 L'entrepreneur doit fournir les numéros et les détails des autorisations en temps réel aux fournisseurs et aux organismes partenaires, lorsque c'est possible.
- 6.13.16 L'entrepreneur doit fournir au personnel autorisé de l'organisme partenaire la fonctionnalité de recherche des résultats d'autorisation par numéro d'autorisation à la fois dans le dossier du participant et dans le portail ministériel.

#### **Normes de service et rapports**

- 6.13.17 L'entrepreneur doit se conformer aux normes de service relatives aux décisions, indiquées dans la *section 6.35 de l'énoncé des travaux, Normes de rendement et de service*.
- 6.13.18 L'entrepreneur doit se conformer à toutes les exigences en matière de rapports sur les services de prise de décision, comme l'indiquent la *section 6.24 de l'énoncé des travaux, Exigences en matière de rapports opérationnels*, et l'*appendice E - Rapports*.

### **6.14 Autorisations pour soins dentaires**

- 6.14.1 Les services dentaires sont un avantage médical et un avantage pour soins de santé qui couvre les soins dentaires de base et certains services dentaires ne faisant pas partie des services de base et services dentaires majeurs autorisés au préalable, sous réserve des dispositions de la politique relative aux organismes partenaires, des tableaux des avantages et du barème de frais de l'association dentaire provinciale ou territoriale.

#### **Services dentaires d'ACC**

- 6.14.2 Il existe différentes catégories au sein du services dentaires d'ACC :

**Services dentaires de base** : Ces services comprennent le diagnostic, la prévention et la restauration qui respectent les limites et les fréquences de soins dentaires de base du programme. Par exemple : examens, radiographies, nettoyage et restaurations.

**Services dentaires ne faisant pas partie des services de base** : Ces services comprennent les couronnes, les ponts, les appareils pour corriger le bruxisme et les services parodontaux. Une autorisation préalable est requise pour tous les services dentaires ne faisant pas partie des services de base.

**Services dentaires exclus** : Ces services comprennent les prothèses sur mesure, les implants et les traitements liés aux implants. Ces services ne sont habituellement pas couverts.

**Prothèses dentaires** : Les services liés aux prothèses dentaires comprennent les prothèses dentaires standard et les services liés aux prothèses. Ces services sont assujettis à des limites de fréquence et de coût.

6.14.3 Les demandes d'autorisation de soins dentaires faites par les participants d'ACC peuvent être reçues par le biais d'un logiciel de soins dentaires reconnu qui permet aux pratiques dentaires d'interagir avec l'entrepreneur, par le biais du portail des fournisseurs, ou par papier, téléphone ou télécopieur, selon le cas.

6.14.4 Le personnel des services dentaires de l'entrepreneur travaille en collaboration avec les représentants des services dentaires d'ACC

#### **Services dentaires des FAC**

6.14.5 La fonction interne de l'autorisation de services dentaires est d'informer l'entrepreneur que le Centre de services de santé des Forces canadiennes ou le détachement dentaire a examiné le profil du membre et que le produit ou le service recommandé répond à tous les critères énoncés dans la gamme de soins. La nécessité d'une autorisation sera précisée dans le tableau des avantages des FAC, qui indiquera également les cas où l'entrepreneur est habilité à fournir des autorisations selon les critères fournis par les FAC. Voici quelques raisons pour lesquelles une autorisation doit être remplie :

- a) le membre n'est pas admissible, mais les services ont été approuvés par l'autorité médicale compétente;
- b) l'avantage ne se trouve pas dans le tableau des avantages des FAC et le code « autre » est utilisé;
- c) la condition d'une autorisation est énoncée comme une exigence dans le tableau des avantages;
- d) le membre dépasse la limite de fréquence établie dans le tableau des avantages; et
- e) la demande dépasse le montant maximal établi dans le tableau des avantages.

#### **Services dentaires de la GRC**

##### **Soins de santé complémentaires – Soins dentaires**

6.14.6 Les membres de la GRC sont admissibles à une allocation maximale de 2 000 \$ par année civile pour des services dentaires admissibles conformément au tableau des avantages de la GRC, remboursés jusqu'à 100 % conformément aux guides des tarifs dentaires provinciaux en vigueur pour les dentistes généralistes ou spécialistes et admissibles à une allocation maximale à vie de 2 200 \$ pour des services d'orthodontie. L'entrepreneur peut recevoir des demandes d'autorisation préalable d'un plan de traitement, décrit sur un

formulaire standard de demande de paiement de soins dentaires. L'entrepreneur doit décrire l'admissibilité du plan de traitement proposé ainsi que le montant qui sera remboursé.

### **Soins de santé au travail – Soins dentaires**

- 6.14.7 Toute demande de paiement de frais dentaires résultant d'une blessure ou d'une maladie professionnelle ou de la limitation de l'aptitude au travail est soumise à la GRC pour examen interne et autorisée au préalable par le directeur général de la Santé et de la Sécurité au travail de la GRC. Une fois autorisées, les demandes sont soumises à l'entrepreneur pour traitement en vertu des codes de soins dentaires de l'assurance maladie professionnelle. L'entrepreneur doit s'assurer que les montants payés n'ont pas d'incidence sur les allocations maximales de l'assurance maladie complémentaire.
- 6.14.8 Les demandes de paiement de frais dentaires dans le cadre des prestations de soins de santé au travail de la GRC sont présentées au moyen du formulaire standard de l'ADC, du formulaire standard de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec (ACDQ) et du formulaire de demande de paiement des prestations de soins de santé de la GRC. L'entrepreneur doit permettre aux membres et aux prestataires de soins dentaires de soumettre les données requises pour les demandes de paiement de soins dentaires de manière non électronique et numérique.

#### **The Contractor must:**

- a) dupliquer les codes de l'Association dentaire canadienne avec l'identifiant des soins de santé au travail qui est distinct des codes dentaires des soins de santé complémentaires;
- b) fournir une comparaison des codes des services payés dans le cadre des soins de santé au travail - codes de l'Association dentaire canadienne par rapport à la commission provinciale des accidents du travail et au guide des tarifs provinciaux;
- c) Le conseiller dentaire de l'entrepreneur examine chaque demande de traitement dentaire dans le cadre des soins de santé au travail et détermine leur conformité aux critères de la GRC. Les critères sont assez précis pour permettre à l'entrepreneur de formuler une recommandation claire sur les points suivants :
  - i. Si la blessure ou la maladie est ou non liée au travail ; et
  - ii. Si le traitement proposé est raisonnable pour la blessure ou la maladie;
- d) demander des précisions ou des documents justificatifs au cours du processus. L'utilisation de la carte d'identité du membre de la GRC autorise l'entrepreneur à obtenir des renseignements supplémentaires;
- e) si le premier conseiller dentaire n'est pas en mesure de prendre une décision, la demande est examinée par un deuxième conseiller dentaire. Si, après un deuxième examen, aucune décision ne peut être prise, la demande, accompagnée des renseignements à l'appui, est envoyée au Programme des prestations de soins de santé de la GRC (PPSS) pour examen et décision définitive;
- f) rédiger et envoyer une lettre au prestataire et au membre détaillant la décision. L'exemplaire de la lettre doit être consultable dans les portails des participants, des fournisseurs et des ministères; et
- g) s'il y a lieu, ajuster l'historique des demandes de paiement initial au titre de la prestation complémentaire de soins de santé avec la couverture de la prestation de soins de santé au travail..

#### **Ressources et processus dentaires de l'entrepreneur (toutes les organismes partenaires)**

- 6.14.9 L'entrepreneur doit doter une unité d'analystes ayant une formation dentaire, comme l'indique l'*appendice D - Ressources de l'entrepreneur* de l'EDT.
- 6.14.10 L'entrepreneur doit s'assurer que les services d'autorisation dentaire ont accès à des professionnels des soins dentaires, comme l'indique l'*appendice D - Ressources de l'entrepreneur* de l'EDT, pour les demandes nécessitant une consultation dentaire.
- 6.14.11 L'entrepreneur doit avoir une bonne compréhension des codes d'honoraires, y compris une bonne connaissance des services normalement composés d'ensembles d'actes distincts, avec une compréhension des actes qui sont inclus dans le service et qui ne doivent pas être codés séparément.
- 6.14.12 L'entrepreneur doit s'assurer que les tableaux des avantages dentaires sont à jour et exacts lorsque les guides des tarifs sont publiés par les associations dentaires provinciales et territoriales. L'entrepreneur doit mettre à jour les tableaux des avantages dentaires annuellement en collaboration avec la date d'entrée en vigueur du guide des tarifs des associations dentaires provinciales et territoriales. L'historique des modifications apportées aux tableaux des avantages dentaires doivent être conservé et affiché, y compris les dates de début et de fin.
- 6.14.13 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de l'organisme partenaire pour mettre à jour la liste des codes d'acte et les frais inclus dans le programme de soins dentaires.
- 6.14.14 L'entrepreneur doit fournir au personnel de l'organisme partenaire la possibilité de visualiser et d'exporter les codes d'acte et les frais (y compris les frais de laboratoire) dans le portail ministériel.
- 6.14.15 L'entrepreneur doit s'assurer que le personnel de l'organisme partenaire a accès pour consulter les tableaux des avantages dentaires par le biais du portail ministériel, et qu'il est en mesure de rechercher des paramètres tels que :
- a) l'administration;
  - b) la spécialité dentaire;
  - c) le code d'acte dentaire;
  - d) le code d'équivalence;
  - e) le type de calendrier;
  - f) les honoraires professionnels;
  - g) l'admissibilité et les frais des laboratoires commerciaux;
  - h) l'admissibilité et les frais de laboratoire interne;
  - i) la date de début;
  - j) la date de fin;
  - k) le nom de l'acte;
  - l) le nom de l'acte de substitution;
  - m) le code de l'acte de substitution;
  - n) les valeurs des règles de politique pour :
    - i. la classe et la sous classe de dent;
    - ii. le code de dentition;
    - iii. la prédétermination de l'âge s'il y a lieu;
    - iv. l'âge minimal et maximal prévu dans le régime provincial;
    - v. la coordination des avantages requise du régime provincial;
    - vi. les limites de fréquence dans le temps;
    - vii. la référence et la description de la vérification du programme; et
    - viii. d'autres valeurs liées à la politique, selon les besoins;
  - o) les données du tableau des prix des provinces et des territoires :
    - i. la province ou le territoire;

- ii. la spécialité dentaire;
- iii. le code d'acte dentaire;
- iv. la date d'entrée en vigueur (début);
- v. la date d'expiration (fin);
- vi. les honoraires professionnels;
- vii. l'admissibilité des frais de laboratoires commerciaux et les frais, s'il y a lieu;  
et
- viii. l'admissibilité des frais de laboratoire interne, et les frais, s'il y a lieu.

### **Normes de service et rapports**

- 6.14.16 L'entrepreneur doit respecter les normes de service sur les autorisations de soins dentaires; il faut consulter la *section 6.35 de l'EDT Normes de rendement et de service*.
- 6.14.17 L'entrepreneur doit respecter toutes les exigences en matière d'établissement de rapports d'autorisation de soins dentaires; il faut consulter la *section 6.25 de l'EDT Exigences en matière de rapports opérationnels* et l'*appendice E - Rapports*.

## **6.15 Autorisations des avantages pharmaceutiques**

### **Contexte, tous les organismes partenaires**

- 6.15.1 Anciens Combattants Canada (ACC) offre une couverture pour les médicaments sur ordonnance et autres avantages pharmaceutiques en vertu du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants. La liste des médicaments (également appelée pharmacopée) est une liste de médicaments et fournitures standard et à autorisation spéciale liés à l'administration des médicaments qui sont considérés comme des avantages. Les articles qui ne figurent pas sur la pharmacopée, appelés produits hors pharmacopée, sont évalués au cas par cas. Les médicaments sur ordonnance sont fournis par le programme d'avantages pharmaceutiques.
- 6.15.2 Les Forces armées canadiennes (FAC) fournissent à leurs participants admissibles une grande variété de médicaments sur ordonnance et sans ordonnance. Ces médicaments font partie intégrante du programme d'avantages pharmaceutiques et sont définis comme étant non restreints dans la Liste des prestations pharmaceutiques (également appelé formulaire de médicaments). L'effet thérapeutique des médicaments sur cette liste doit avoir été prouvé. D'autres produits, p. ex. appareils médicaux et fournitures médicales, peuvent également faire partie des avantages pharmaceutiques si leur vertu thérapeutique est prouvée. Certains médicaments sont approuvés seulement pour emploi dans des conditions précises, généralement parce que leur pouvoir thérapeutique peut être limité ou que leurs effets secondaires sont plus importants. Pour ces médicaments, une autorisation spéciale est nécessaire afin de confirmer qu'ils répondent aux critères d'utilisation et, ainsi, d'assurer une pharmacothérapie optimale.

Les participants admissibles au programme d'avantages pharmaceutiques sont principalement le personnel des FAC servant dans le cadre de contrats à long ou de contrats à court terme (c. à d. le personnel de la Force régulière et de la Réserve, respectivement), ainsi que d'autres personnes pour lesquelles le Ministère est mandaté pour fournir des soins de santé. Parmi ces derniers, citons les membres des forces militaires étrangères servant au Canada dans le cadre d'accords de réciprocité et leurs personnes à charge, certains entrepreneurs civils et les personnes inscrites au Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier (PEGV).

- 6.15.3 La Gendarmerie royale du Canada offre une protection pour les médicaments et autres avantages pharmaceutiques en vertu du Règlement de la GRC, paragr. 43(1), 43(2), **44(1)**, **en suivant les directives approuvées par le commissaire.**

#### **Avantages pharmaceutiques, tous les organismes partenaires**

- 6.15.4 Les avantages du programme de médicaments sont prescrits par des professionnels de la santé habilités en vertu des lois en vigueur dans le lieu où les produits pharmaceutiques sont fournis. Les ordonnances peuvent être écrites ou électroniques. La période de validité d'une ordonnance sera d'un maximum d'un an à compter de la date à laquelle elle a été rédigée.
- 6.15.5 Les pharmacopées englobent à la fois les avantages standard et les avantages avec autorisation spéciale et comprennent :
- a) les médicaments qui peuvent être fournis légalement sur présentation de l'ordonnance d'un prescripteur autorisé. Ces médicaments doivent être désignés par un numéro d'identification établi (par exemple, le numéro d'identification du médicament ou le numéro de produit naturel octroyé par Santé Canada), ou d'un numéro d'identification du produit ou d'un pseudo numéro d'identification du médicament;
  - b) les médicaments ne nécessitant pas d'ordonnance en vertu d'une loi peuvent être demandés par un ministre et obtenus en vente libre; et
  - c) les produits pharmaceutiques, dispositifs médicaux, services pharmaceutiques et fournitures liées à l'administration des médicaments.

Certains produits peuvent également être disponibles dans le cadre d'un autre programme (par exemple, les fournitures médicales). Les pharmacopées entrent également dans la catégorie des tableaux des avantages, désignés dans la *section 6.10 de l'énoncé des travaux, Tableaux des avantages*.

#### **Avantages standard**

- 6.15.6 Les produits appartenant aux avantages standard figurant sur la pharmacopée peuvent être remboursés sur présentation d'une ordonnance valide. Les avantages standard peuvent également être appelés avantages ordinaires.
- 6.15.7 Les avantages standard comprennent les médicaments sur ordonnance, de nombreux médicaments en vente libre, ainsi que des dispositifs médicaux, qui sont considérés par les organismes partenaires comme étant des thérapies courantes. Environ 80 % de tous les avantages liés aux médicaments entrent dans cette catégorie et la plupart ont un numéro d'identification du médicament, attribué par Santé Canada. Les avantages standard sont facilement accessibles aux participants admissibles qui ont une ordonnance de leur professionnel de la santé agréé.

#### **Avantages avec autorisation spéciale**

- 6.15.8 Les avantages avec autorisation spéciale permettent aux participants admissibles de bénéficier de certains médicaments dont l'utilisation n'est autorisée que dans des conditions précises, qui sont des thérapies moins courantes ou plus coûteuses approuvées par l'organisme partenaire autorisé. Les participants doivent détenir une ordonnance d'un



professionnel de la santé agréé, et le professionnel de la santé pouvoir démontrer qu'ils ont un besoin médical qui est comblé au mieux par la thérapie demandée. Dans certains cas et certains organismes partenaires, on demande aux participants de soumettre les résultats d'examens médicaux avant l'approbation de ces avantages. Les participants peuvent aussi être invités à essayer des thérapies plus communes avant de recevoir les avantages soumis à une autorisation spéciale. Les avantages d'autorisation spéciale doivent être approuvés au préalable pour confirmer que les critères d'utilisation ont été respectés.

6.15.9 L'entrepreneur doit :

- a) collaborer avec les organismes partenaires pour déterminer les produits qui nécessitent une autorisation spéciale. Ces listes de produits varient selon les organismes partenaires;
- b) faire le lien entre le personnel de l'entrepreneur qui travaille sur les autorisations spéciales et les pharmacies de détail par un réseau de prise de décision en temps réel sur les avantages pharmaceutiques. Ces personnels sont autorisés à fournir des approbations selon les besoins médicaux;
- c) soutenir les autorisations d'avantages pharmaceutiques en assurant l'acheminement des renseignements sur les décisions de remboursement aux fournisseurs de services par voie informatique, au moyen de télécommunications, ou de façon écrite ou orale, au sujet de l'admissibilité des participants à recevoir des produits pharmaceutiques qui exigent une autorisation spéciale de chaque organisme partenaire;
- d) donner suite aux demandes d'autorisation spéciale reçues pendant et après les heures normales de travail;
- e) fournir la technologie et l'expertise nécessaires pour répondre aux questions précises concernant les médicaments, les affections et l'état de santé; et
- f) pouvoir recevoir et analyser les demandes, faire des recherches et donner suite aux demandes de façon rapide et professionnelle, en veillant à ce que les décisions soient fondées sur les critères déterminés par les organismes partenaires et à ce que les autorisations soient compatibles avec la législation, les politiques et les directives des organismes partenaires.

#### **Pharmacopées de médicaments (listes de prestations pharmaceutiques)**

6.15.10 L'entrepreneur doit créer un système et maintenir une pharmacopée de médicaments et de fournitures pour les avantages standard et les avantages à autorisation spéciale :

- a) les produits contenus dans la pharmacopée peuvent varier selon l'organisme partenaire;
- b) les pharmacopées sont approuvées par les organismes partenaires et communiquées à l'entrepreneur; et
- c) un exemplaire électronique des pharmacopées doit être fourni chaque mois dans un format déterminé par les organismes partenaires pour être affiché sur les portails des participants, des fournisseurs et des ministères, ainsi que sur les sites Web externes des organismes partenaires.

6.15.11 Les données de la pharmacopée doivent comprendre, sans s'y limiter :

- a) le nom générique;
- b) la nature de l'avantage (standard ou à autorisation spéciale);
- c) les critères de l'autorisation spéciale;

- d) le numéro d'identification du médicament, numéro de produit naturel; numéro d'identification du document d'achat;
  - e) la concentration;
  - f) les ingrédients;
  - g) la forme posologique;
  - h) le nom chimique;
  - i) la classe anatomique thérapeutique chimique;
  - j) le nom du fabricant; et
  - k) si le produit est abandonné ou non.
- 6.15.12 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les articles catalogués sur la pharmacopée se sont vu attribuer un code de la version actuelle de l'indice anatomique, thérapeutique et chimique (ATC) de l'organisation mondiale de la santé. Si un code ATC n'a pas été attribué précédemment à un article, le personnel du régime d'assurance médicaments du organisme partenaire sera consulté.
- 6.15.13 L'entrepreneur doit maintenir la fonctionnalité permettre de faire la distinction entre les médicaments qui ne sont pas soumis à des restrictions et ceux qui sont soumis à des limites précisées par les organismes partenaires.
- 6.15.14 L'entrepreneur doit permettre la mise en œuvre d'initiatives de gestion des coûts propres au ministère, telles que l'identification et le remplacement par les substituts moins coûteux, y compris l'utilisation d'équivalents génériques. Il est pratique courante pour les organismes partenaires d'utiliser les médicaments génériques dans la mesure du possible.
- 6.15.15 L'entrepreneur doit maintenir le détail des prix de tous les articles de pharmacie en s'assurant que les prix sont à jour et basés sur les données des régimes provinciaux et territoriaux ou toute autre source de prix convenue. La structure tarifaire doit être approuvée par les organismes partenaires. Dans certaines administrations, les organismes partenaires ont négocié avec les associations provinciales de pharmaciens des accords qui définissent la tarification des avantages et services pharmaceutiques.
- 6.15.16 L'entrepreneur doit s'enquérir des médicaments génériques et les bioéquivalents/biosimilaires au fur et à mesure de leur mise sur le marché canadien.
- 6.15.17 L'entrepreneur doit s'assurer que le personnel de l'organisme partenaire est capable :
- a) de visualiser et d'exporter chaque pharmacopée des organismes partenaires, y compris les exigences d'autorisation, dans un format de fichier acceptable pour les organismes partenaires, par le biais du portail ministériel; et
  - b) d'accéder aux documents relatifs à la programme de pharmacie des organismes partenaires.
- 6.15.18 Les points de données affichés sur les portails des participants, des fournisseurs et des ministères, ainsi que sur les sites Web externes des organismes fournisseurs, peuvent différer selon le public pour des raisons de convivialité. Le détail de la conception est fourni par les organismes participants au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.15.19 L'entrepreneur doit maintenir la fonctionnalité pour développer des sous pharmacopées spécialisées pour des groupes de participants distincts ou des individus. Ces pharmacopées spécialisées peuvent être basées entre autres sur : l'admissibilité du

participant, condition d'admissibilité aux prestations d'invalidité (ACC seulement) et participants individuels.

### **Produits hors pharmacopée (PHP)**

- 6.15.20 Les produits hors pharmacopée sont les médicaments sur ordonnance et les autres produits qui ne sont pas inclus dans les formulaires. Toutes les demandes de PHP sont examinées individuellement en vue d'une approbation exceptionnelle éventuelle. Les participants doivent fournir un diagnostic médical et une ordonnance d'un professionnel de la santé agréé, une liste de tous les médicaments qui ont été essayés pour traiter la ou les affections, le résultat des traitements, et la raison pour laquelle ce produit a été choisi pour traiter la ou les affections.

### **Autorisations des avantages pharmaceutiques**

- 6.15.21 Les autorisations des avantages pharmaceutiques doivent être appuyées par des les ordonnances de professionnels de santé autorisés. Les exigences en matière d'autorisation, mentionnées dans la *section 6.13 de l'énoncé des travaux, Autorisations relatives aux avantages de soins de santé*, s'appliquent généralement aux autorisations d'avantages pharmaceutiques. Les exigences suivantes sont propres aux autorisations d'avantages pharmaceutiques.
- 6.15.22 L'entrepreneur doit recevoir les demandes des prescripteurs tels que les pharmaciens, le personnel des ministères, les médecins, les autres prestataires de soins de santé et le personnel des organismes partenaires, et avoir la capacité d'acquérir les données médicales nécessaires sur les participants par le biais de contacts avec les pharmaciens, les médecins, les autres prestataires de soins de santé et le personnel des ministères, par téléphone, ainsi que par écrit et par voie électronique.
- 6.15.23 L'entrepreneur doit autoriser un approvisionnement provisoire au moment de l'appel lorsqu'une décision définitive ne peut être prise dans l'attente des renseignements médicaux requis. Suivant l'appel, l'entrepreneur doit obtenir les renseignements nécessaires et rendre une décision finale dans les deux (2) jours ouvrables. Pour les FAC seulement : si l'entrepreneur n'est pas en mesure de traiter l'autorisation avec les renseignements dont il dispose à ce moment précis, il doit transmettre la demande au Centre des médicaments d'exception des Forces canadiennes (CMEFC). Durant la phase de mise en œuvre, les organisations partenaires lui indiqueront les processus opérationnels à suivre pour assurer l'approvisionnement provisoire et respecter les échéanciers d'approbation des médicaments sur ordonnance.
- 6.15.24 L'entrepreneur doit recevoir les demandes par voie électronique (méthode préférée), ainsi que par téléphone, courrier et télécopie. Les membres de l'équipe des avantages pharmaceutiques dialogueront et travailleront régulièrement avec les intervenants des organismes partenaires, notamment :
- a) gestion de programmes et Professionnels de la santé d'ACC;
  - b) bureaux de secteur d'ACC;
  - c) appels nationaux de premier et de deuxième paliers d'ACC;
  - d) centre d'exception des médicaments des FAC (CEMFC);
  - e) pharmacies des bases des FAC; et
  - f) divisions de la GRC.
- 6.15.25 L'entrepreneur doit recevoir, examiner et traiter les demandes d'autorisation et communiquer les résultats aux fournisseurs et aux participants. L'entrepreneur doit fournir

des réponses automatisées, générées par le système, aux demandes d'autorisation, dans la mesure du possible, pour éviter les retards dans la réception des avantages par le participant. Les organismes partenaires doivent approuver le libellé de toute communication aux fournisseurs et aux participants.

- 6.15.26 L'entrepreneur doit s'assurer que les services d'autorisation des avantages médicaux ont accès à des professionnels de la santé pour les demandes nécessitant une consultation médicale.
- 6.15.27 L'entrepreneur doit établir un point de vente ou une fonctionnalité d'autorisation et de demande de remboursement électronique pour les fournisseurs de soumettre les demandes de médicaments sur ordonnance.
- 6.15.28 L'entrepreneur doit établir un service téléphonique 1 800, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour que les pharmacies puissent communiquer avec l'entrepreneur et demander l'approbation des médicaments sur ordonnance.
- 6.15.29 L'entrepreneur doit établir des documents à soumettre à l'examen du professionnel de la santé de l'entrepreneur, selon les besoins (par exemple, les antécédents médicaux).

#### **Exigences propres aux FAC**

- 6.15.30 L'entrepreneur doit collaborer avec le CEMFC. Le CEMFC a pour responsabilité de trancher sur les demandes de médicaments visant des membres des FAC, qui ne sont pas compris dans la Liste des prestations pharmaceutiques (également appelé formulaire) ou qui ne satisfont pas aux critères d'autorisation spéciale. L'entrepreneur doit fournir des services d'autorisation spéciales aux membre des FAC pendant et après les heures normales du CEMFC.
- 6.15.31 L'entrepreneur doit fournir au CEMFC l'accès au système de décision sur les demandes de paiement avec un programme de gestion des demandes de paiement de médicaments des FAC, et lui accorder l'accès à l'historique des médicaments du patient et à toutes les autres données relatives aux demandes de paiement des membres.
- 6.15.32 L'entrepreneur doit créer un soutien technologique qui permet au CEMFC de créer une fonction d'autorisation exclusive par voie électronique dans le système de traitement des demandes de paiement. Le CEMFC doit avoir accès aux lettres envoyées aux fournisseurs.
- 6.15.33 En ce qui concerne les décisions relatives aux demandes de paiement de médicaments dans le cas des FAC, l'entrepreneur doit :
  - a) statuer et compiler de manière cohérente les données sur les avantages et les non avantages fournis aux participants dans les pharmacies de détail et des FAC (appelées transactions dans la pharmacie de la base des FAC). Les pharmacies des FAC, qu'elles soient situées sur une base au Canada ou liée à l'étranger, doivent avoir un niveau de fonctionnalité équivalent à celui des pharmacies de détail agréées au Canada;
  - b) fournir une réponse électronique en temps réel aux pharmacies concernant la couverture d'ordonnances spécifiques au moyen du terminal informatique situé dans la pharmacie où la demande a été soumise. Si le médicament n'est pas couvert en tant qu'avantage non restreint, des données affichées permettent au pharmacien d'officine de trouver d'autres thérapies pour le patient ou pour faciliter une évaluation

plus approfondie des articles soumis à des restrictions (par exemple, les critères d'autorisation spéciale);

- c) détecter les habitudes de délivrance potentiellement inappropriées chez les participants individuels (par exemple, dépassement des doses ou des quantités autorisées; traitement en double obtenu auprès de plusieurs pharmacies) et transmettre des avertissements (alertes) pertinents en temps réel au pharmacien d'officine;
- d) mettre en place des blocs durs et mous pour les messages d'alerte, conformément aux spécifications des FAC, qui obligent les pharmaciens à saisir des codes d'intervention ou d'autres informations pour traiter la demande;
- e) calculer le montant maximal autorisé des frais d'exécution d'ordonnance en fonction de facteurs prédéterminés tels que le nombre de jours pendant lesquels le produit a été fourni ou les frais professionnels distincts facturés dans le cadre de la même transaction;
- f) permettre la mise en œuvre d'autres interventions propres à chaque province pour optimiser les soins aux patients ou réduire les dépenses du régime d'assurance médicaments. Parmi les exemples de telles interventions, citons les plafonds réglementés par les provinces sur les co paiements ou les marges bénéficiaires, les frais de service facturés selon les protocoles d'entente négociés et les accords d'offre permanente avec les associations provinciales de pharmaciens;
- g) permettre aux demandes individuelles de produits hors pharmacopée d'être relevées, classées par ordre de priorité et bien examinées par le personnel du programme de médicaments en vue d'une couverture éventuelle. Cela s'applique également aux articles qui ne figurent pas actuellement sur la pharmacopée, qui en ont été rayés ou spécifiquement exclus de la couverture, ainsi qu'à ceux qui ne répondent pas aux critères établis pour le remboursement; et
- h) Permettre des restrictions sur la quantité totale ou la durée de la couverture pour certains médicaments consommés par des participants individuels.

6.15.34 La pharmacie des FAC a des exigences particulières pour l'interface du système de pharmacie. L'entrepreneur doit concevoir, configurer et personnaliser ou établir une interface système qui répond aux objectifs de ses utilisateurs. Le système doit respecter les normes suivantes :

- a) Les champs de données pertinents doivent être regroupés dans un format qui permet leur examen de manière efficace, conformément aux normes de pratique clinique acceptées au Canada, y compris :
  - i. Le nom complet, la date de naissance et un identifiant unique sont requis au minimum pour permettre l'identification sans erreur du patient à l'aide d'au moins deux données;
  - ii. Les champs non numériques relatifs aux médicaments (p. ex., nom/description du produit, classification thérapeutique, voie d'administration, état de l'avantage/du calendrier) doivent être fournis en plus du numéro d'identification du médicament, afin de pouvoir rapidement déterminer les demandes de médicaments à traiter en priorité;
  - iii. Les profils des patients doivent être affichés dans des formats similaires à ceux établis pour les logiciels de délivrance des médicaments (par exemple, toutes les transactions saisies; chaque transaction affichée sur une seule ligne; l'affichage par défaut est en ordre chronologique inverse, avec des fonctions de tri); et
  - iv. les données relatives au prescripteur doivent être suffisamment riches pour pouvoir l'identifier (par exemple, le nom complet, la qualification professionnelle, l'autorité de délivrance du permis, le lieu, le numéro d'enregistrement).

- b) L'interface doit permettre la saisie précise par les pharmaciens d'officine sous la forme d'entrées préétablies (p. ex., codes d'annulation) ou de commentaires en forme libre. Toutes les entrées doivent être clairement attribuables à des utilisateurs identifiables et répondre aux autres normes établies pour les dossiers de santé au Canada. Cela permettra de diffuser les données pertinentes auprès des parties concernées et d'informer les malades en temps utile sur la couverture de leurs médicaments.

### **Normes de service et rapports pour toutes les organismes partenaires**

- 6.15.35 L'entrepreneur doit se conformer aux normes de service d'autorisation d'avantages pharmaceutiques, comme l'indique la *section 6.35 de l'énoncé des travaux, Normes de rendement et de service*.
- 6.15.36 L'entrepreneur doit se conformer à toutes les exigences en matière de rapports sur les autorisations d'avantages pharmaceutiques, comme l'indique la *section 6.25 de l'énoncé des travaux, Exigences en matière de rapports opérationnels*, et l'*appendice E - Rapports*.

## **6.16 Services d'examen de l'utilisation des médicaments**

- 6.16.1 L'entrepreneur doit fournir un service d'examen de l'utilisation des médicaments (EUM) qui recueille, analyse et rend compte des renseignements relatifs aux tendances quant à l'utilisation, aux pratiques de prescription et à la délivrance parmi les pharmaciens. Ce service doit inclure des examens simultanés et rétrospectifs.

Remarque : L'EUM pourrait également être utilisé dans le cadre du programme du cannabis à des fins médicales, pour ACC seulement. Par exemple, pour examiner le taux d'utilisation d'autres médicaments sur ordonnance lorsque le participant est aussi autorisé à se faire rembourser le cannabis à des fins médicales.

### **Examen simultané**

- 6.16.2 Pour les examens simultanés, l'entrepreneur doit fournir des renseignements conviviaux au pharmacien habilité à délivrer des médicaments, en temps réel, afin que des interventions puissent être effectuées pour résoudre des problèmes liés aux médicaments comme, notamment, l'interaction médicamenteuse, l'interaction médicament-maladie, le dosage des médicaments et la surconsommation, etc. Pour plus de détails sur les vérifications de l'utilisation des médicaments, veuillez vous reporter à l'*article 6.24 de l'EDT, Services de traitement des demandes*.

### **Examen rétrospectif**

- 6.16.3 Pour les examens rétrospectifs d'ACC, l'entrepreneur doit recueillir, analyser et rendre compte des médicaments et de leur utilisation par la population des vétérans. Les rapports au niveau de la population doivent être accessibles conformément aux exigences en matière de rapports visées et accessibles dans la base de données de documentation et de services de rapports visée à l'*article 6.9 de l'EDT, Portail ministériel*.
- 6.16.4 Pour les examens rétrospectifs des FAC et de la GRC, l'entrepreneur doit recueillir et analyser des renseignements dans des champs de données définis afin de générer des rapports qui permettront d'évaluer les tendances et les schémas de prescription, de délivrance et de consommation des médicaments par les participants. Les rapports doivent être accessibles conformément aux exigences en matière de rapports et placé sur le portail ministériel. L'EUM produira des renseignements et des rapports permettant d'évaluer les tendances, de mettre en évidence les problèmes potentiels, d'identifier les actions pour

susciter des améliorations et renforcer la qualité des soins, ainsi que de mesurer les résultats découlant des interventions.

- 6.16.5 Les exigences détaillées de l'EUM seront établies en collaboration avec l'entrepreneur au cours de la phase de mise en œuvre et seront susceptibles de varier pour chaque organisme partenaire. Les exigences en matière d'EUM peuvent changer pendant toute la durée du contrat.

## **6.17 Déplacement des vétérans à des fins médicales (ACC seulement)**

- 6.17.1 Les vétérans peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement pour recevoir des services de soins de santé ou des avantages. Les frais de déplacement à des fins médicales ou à des fins d'évaluation de l'invalidité peuvent comprendre le transport, le stationnement, les repas, l'hébergement et, au besoin, l'accompagnateur du vétéran lorsqu'il reçoit un traitement. Les vétérans doivent soumettre leurs demandes de remboursement de frais de déplacement dans les 18 mois suivant leur rendez-vous médical. Les déplacements se font principalement au Canada, mais peuvent aussi inclure des déplacements pour les vétérans qui habitent à l'extérieur du pays. Pour en savoir plus, consultez la *section 6.21, Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés, de l'énoncé de travail*.
- 6.17.2 À la réception d'une demande de remboursement d'un vétéran, l'entrepreneur doit déterminer si les dépenses peuvent être remboursées, déterminer le montant du paiement, puis émettre le remboursement.
- 6.17.3 En plus du remboursement des frais de déplacement des vétérans pour des rendez-vous médicaux dont le SFTDSS couvre le coût, ACC peut également rembourser les déplacements pour certains services de soins de santé couverts par le système de soins de santé provincial ou territorial si le service est lié à la couverture des soins de santé du SFTDSS des vétérans. Le remboursement d'un déplacement pour des services couverts par une province ou un territoire nécessite une preuve que le déplacement était lié à la couverture des soins de santé du SFTDSS des participants.
- 6.17.4 Une autorisation préalable est requise pour certains types de déplacements. Les exemples de déplacements pour lesquels une autorisation préalable est requise comprennent les demandes de déplacement en avion ou en train, l'hébergement pour la nuit, le déplacement pour des rendez-vous ailleurs que dans le centre de traitement le plus proche, les demandes de couverture de dépenses pour une personne accompagnant le vétéran, etc.
- 6.17.5 Pour les demandes de remboursement de frais de déplacement pour lesquelles une autorisation préalable est requise, l'entrepreneur doit accepter les demandes dans le portail des participants et le portail ministériel, par téléphone ou par courrier.
- 6.17.6 Pour les demandes de remboursement de frais de déplacement pour lesquelles une autorisation préalable est requise, l'entrepreneur doit vérifier que les demandes comportent les renseignements ci-dessous :
- a) le nom et numéro d'identification du participant;
  - b) le nom du fournisseur et son numéro d'identification si disponible;
  - c) le problème de santé du participant et le type de traitement demandé (code d'avantage); et
  - d) les dates auxquelles les services ont été offerts.

- 6.17.7 L'entrepreneur doit indiquer par écrit au vétéran si la demande d'autorisation préalable a été approuvée ou refusée.
- 6.17.8 L'entrepreneur doit traiter les renvois aux échelons supérieurs des dossiers de certains participants d'ACC (comme les demandes de remboursement de participants ayant indiqué être en détresse financière) conformément aux règles administratives établies par ACC au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.17.9 L'entrepreneur doit consulter le personnel d'ACC pour les demandes de déplacement de vétérans qui ne sont pas visées par les règles d'autorisation ou le processus d'autorisation préalable. Un processus de remboursement des frais de déplacement exceptionnels des vétérans sera proposé par l'entrepreneur et approuvé par le chargé de projet pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.17.10 L'entrepreneur doit mettre en place un mécanisme, comme un formulaire, permettant aux vétérans de lui transmettre une demande de remboursement de frais de déplacement à des fins médicales et de recueillir les données nécessaires pour déterminer le montant du remboursement. Ce mécanisme doit être accessible sur le portail des participants sous la forme d'un formulaire Web facile à remplir et à soumettre grâce à des directives qui expliquent, entre autres, les limites applicables aux frais de déplacement, les tarifs pour les repas et les raisons des exceptions. L'entrepreneur doit envoyer un formulaire papier aux vétérans qui en font la demande. L'entrepreneur concevra le formulaire en partenariat avec ACC pendant la phase de mise en œuvre. L'objectif est d'utiliser les données recueillies pour automatiser les processus de remboursement des paiements dans la mesure du possible. Les données à recueillir :
- a) le nom du participant;
  - b) le numéro d'identification du participant;
  - c) les dates auxquelles les services ont été offerts;
  - d) le problème de santé visé par l'évaluation ou les prestations de traitement;
  - e) le fournisseur de services et le type de rendez-vous; et
  - f) les détails concernant le déplacement et le montant demandé en remboursement.
- 6.17.11 Lorsque des vétérans se font rembourser leurs frais de déplacement pour un avantage médical financé par ACC, l'entrepreneur doit :
- a) vérifier que le déplacement a été effectué en vue d'un traitement de soins de santé, comme il est décrit dans les tableaux d'avantages ou les règles administratives de la couverture du SFTDSS du participant;
  - b) déterminer si la demande de remboursement de frais de déplacement respecte automatiquement les règles administratives établies et peut être remboursée sans autre consultation (et possiblement de manière automatisée) ou si elle nécessite une autorisation préalable et, dans ce cas, vérifier que l'autorisation préalable a bel et bien été obtenue. Les règles administratives seront indiquées pendant la phase de mise en œuvre et l'entrepreneur est encouragé à automatiser les remboursements lorsque possible; et
  - c) vérifier que les remboursements de frais de déplacement ne dépassent pas le nombre d'occurrences prévu dans les tableaux des avantages pour l'avantage de santé, plus toutes les demandes de prolongation approuvées.
- 6.17.12 L'entrepreneur doit suivre toutes les étapes applicables au traitement des demandes de remboursement générales des frais de déplacement à des fins médicales. Pour en savoir plus sur les services de traitement de demandes de remboursement générales, consultez la section 6.24, *Services de traitement des demandes, de l'énoncé de travail*.



- 6.17.13 À la réception de demandes de remboursement de frais de déplacement de vétérans, l'entrepreneur doit vérifier quels sont le centre de traitement le plus proche et le moyen de transport le plus pratique et le plus économique. ACC remboursera les frais de déplacement par le moyen le plus pratique et le plus économique entre le domicile du participant et le centre de traitement approprié le plus proche au Canada. L'état de santé et la situation personnelle des participants seront pris en considération pour déterminer le centre de traitement le plus proche admissible au remboursement. Il se peut que les frais de transport ne soient pas entièrement remboursés si le mode de transport utilisé n'était pas l'option la plus économique selon l'état de santé des participants ou si la destination n'était pas le centre de traitement approprié le plus près. L'entrepreneur doit vérifier la distance parcourue par le participant et rembourser les demandes en fonction des règles administratives d'ACC, établies pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.17.14 L'entrepreneur doit rembourser les vétérans, en fonction des règles administratives et du mode de paiement de leur choix, puis accompagner chaque paiement d'un relevé des prestations compréhensible, qui donne les renseignements ci-dessous :
- a) le nom du participant et son numéro d'identification;
  - b) numéro d'identification de la réclamation;
  - c) les dates auxquelles les services ont été offerts;
  - d) informations sur le fournisseur;
  - e) le code et une description de l'avantage;
  - f) le montant demandé;
  - g) le montant versé;
  - h) des renseignements sur le processus d'appel; et
  - i) d'autres renseignements demandés par ACC et approuvés par le chargé de projet pendant la mise en œuvre.
- 6.17.15 Les frais de déplacement à des fins médicales ou à des fins d'évaluation de l'invalidité des vétérans ne seront remboursés que jusqu'à concurrence du maximum autorisé par les lois et les règles administratives d'ACC. Les règles administratives seront indiquées à l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre. L'automatisation des remboursements, lorsque possible selon les règles administratives, est souhaitable.
- 6.17.16 L'entrepreneur doit être en mesure de faire le suivi de l'état d'une demande de remboursement de frais de déplacement des vétérans, de la soumission de la demande jusqu'à la décision et au versement complet du paiement. L'état d'avancement pourra être consulté sur le portail des participants et les portails ministériels.
- 6.17.17 L'entrepreneur doit être en mesure d'établir un lien entre les demandes de remboursement de frais de déplacement et les traitements ou services autorisés ou facturés afin de permettre la vérification du remboursement.
- 6.17.18 L'entrepreneur doit offrir des services de vérification après paiement pour les demandes de remboursement de frais de déplacement à des fins médicales. L'entrepreneur utilisera la méthode et les critères établis par ACC pour effectuer une vérification après paiement des demandes remboursées auprès d'un échantillon de demandeurs chaque mois. L'entrepreneur examinera l'échantillon de demandes de remboursement pour vérifier que les renseignements ont bien été traités, conformément aux règles administratives d'ACC. Lorsque des rendez-vous ne peuvent pas être vérifiés par le système de l'entrepreneur ou que des reçus sont manquants dans la demande de remboursement, il peut être nécessaire de communiquer avec le participant. De plus, l'entrepreneur devra remettre à ACC chaque mois un rapport sommaire énumérant ses constatations sur le SFTDSS et les mesures prises. L'entrepreneur pourrait avoir à collaborer avec l'équipe de gestion de

programme d'ACC pour valider que l'analyse effectuée atteint les objectifs du processus de vérification après paiement.

- 6.17.19 Si nécessaire à la suite de la vérification après remboursement de déplacements de vétérans ou à la demande d'ACC, l'entrepreneur doit être en mesure d'ajouter et de supprimer une notification dans les dossiers des participants pour leur demander de soumettre les reçus avec les prochaines demandes de remboursement de frais de déplacement; il doit de même être en mesure d'assurer le suivi de ces notifications et de fournir un résumé incluant la date de l'ajout ou du retrait de la notification. Le vétéran doit être avisé de l'exigence de soumettre des reçus lorsque cette notification est ajoutée. Les exigences seront peaufinées avec ACC pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.17.20 L'entrepreneur doit respecter les normes de service applicables aux déplacements à des fins médicales ou à des fins d'évaluation de l'invalidité. Pour en savoir plus sur les normes de service, consultez la *section 6.35, Normes de rendement et de service, de l'énoncé de travail*.
- 6.17.21 L'entrepreneur devra remettre à ACC des rapports sur la gestion du programme des déplacements à des fins médicales ou à des fins d'évaluation de l'invalidité. Pour en savoir plus sur ces rapports, consultez la *section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels, et l'appendice E, Rapports, de l'énoncé de travail*.

## **6.18 Cannabis à des fins médicales (ACC seulement)**

- 6.18.1 Anciens Combattants Canada (ACC) peut rembourser le coût du cannabis à des fins médicales aux participants qui remplissent les critères d'admissibilité et qui ont obtenu le produit conformément au [Règlement sur le cannabis](#) de Santé Canada. Le remboursement du cannabis à des fins médicales est géré selon le programme des avantages médicaux relevant du [Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants](#).
- 6.18.2 Conformément à la Politique de remboursement pour le cannabis à des fins médicales (la « Politique de remboursement »), ACC peut rembourser aux participants admissibles le coût d'une quantité quotidienne maximale de grammes de cannabis séché, ou son équivalent sous d'autres formes, jusqu'à concurrence d'un taux maximal établi par ACC. En outre, les demandes de remboursement dépassant la quantité quotidienne maximale établie de grammes sont examinées à titre exceptionnel (appelées demandes exceptionnelles) et nécessitent des renseignements justificatifs supplémentaires, tout comme l'indique la Politique de remboursement.
- 6.18.3 Les produits du cannabis doivent être achetés auprès d'un vendeur titulaire d'un permis du Canada. Les vendeurs titulaires sont des fournisseurs approuvés par Santé Canada. Ceux qui sont achetés dans des magasins de vente au détail provinciaux ou territoriaux ne sont pas admissibles au remboursement par ACC. Lorsqu'un participant se voit autoriser un remboursement de cannabis à des fins médicales, ACC peut rembourser les produits appartenant à l'une des cinq catégories de Santé Canada, soit le cannabis frais, le cannabis séché, le cannabis à usage topique, le cannabis comestible et les extraits de cannabis. Dans la majorité des cas, les participants choisissent de demander directement de payer leur vendeur titulaire d'un permis fédéral.

Remarque : Reconnaissant que l'utilisation du cannabis à des fins médicales est une tendance émergente, ACC continuera de surveiller l'évolution de la recherche ainsi que de la pratique et de l'expérience liées à la médecine et de modifier sa politique, au besoin. Certaines exigences du programme peuvent donc changer.

- 6.18.4 L'admissibilité est déterminée par ACC et communiquée à l'entrepreneur. Pour avoir droit au remboursement d'ACC, les participants doivent :
- a) avoir droit à des prestations d'invalidité d'ACC en raison d'une affection diagnostiquée pour laquelle le cannabis est autorisé (participants du groupe A); ou
  - b) être admissibles à des traitements pour un problème de santé qui ne constitue pas un service assuré par un régime de soins de santé provincial ou territorial (participants du groupe B).
- 6.18.5 En plus de l'exigence susmentionnée, les participants doivent remplir d'autres critères d'admissibilité en vue du remboursement du cannabis à des fins médicales par ACC :
- a) un document d'autorisation médicale valide signé par un professionnel de la santé et sur lequel figure le nombre de grammes de cannabis autorisés par jour (conformément au [Règlement sur le cannabis](#) de Santé Canada, actuellement valide pour une période maximale d'un an);
  - b) avoir une inscription réalisée auprès d'au moins un vendeur titulaire d'un permis fédéral au Canada choisi par le participant;
  - c) un formulaire d'autorisation de remboursement par ACC rempli par le professionnel de la santé du participant et comprenant les renseignements requis, y compris les affections diagnostiquées pour lesquelles le cannabis à des fins médicales est autorisé;
  - d) pour des demandes exceptionnelles seulement, une documentation à l'appui qui provient d'un spécialiste médical ayant une expertise dans l'état diagnostiqué pour lequel le cannabis est autorisé et qui comprend tous les renseignements requis; et
  - e) satisfaire aux autres exigences potentiellement nécessaires découlant des changements apportés au [Règlement sur le cannabis](#) de Santé Canada ou de l'évolution du programme de remboursement du cannabis à des fins médicales.
- 6.18.6 Les groupes suivants ne sont pas admissibles au remboursement du cannabis à des fins médicales par ACC :
- a) les vétérans qui reçoivent des avantages et services pour soins de santé exclusivement dans le cadre du Programme de réadaptation (administré par un contrat distinct) ou du Programme d'avantages pour la santé mentale; et
  - b) les membres qui sont toujours en service ou qui se sont enrôlés de nouveau à temps plein dans les Forces armées canadiennes ou la Gendarmerie royale du Canada.
- 6.18.7 L'entrepreneur doit recevoir et évaluer les documents, y compris le document d'autorisation médicale, l'inscription du vendeur titulaire d'un permis fédéral choisi par le participant et le formulaire de remboursement d'ACC appuyant une demande d'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales afin de déterminer si le participant répond aux critères d'admissibilité indiqués dans la Politique de remboursement.
- 6.18.8 L'entrepreneur doit confirmer que le participant a une couverture :
- a) participants du groupe A seulement : l'entrepreneur doit déterminer s'il existe un lien entre les affections diagnostiquées indiquées sur les documents d'autorisation médicale et les affections donnant droit aux prestations d'invalidité du participant, conformément aux règles administratives établies; et
  - b) participants du groupe B : il n'est pas nécessaire que les affections diagnostiquées figurant sur les documents d'autorisation médicale soient liées à une affection médicale ouvrant droit à des prestations d'invalidité. Tous les participants faisant

partie du groupe B peuvent avoir droit au remboursement du cannabis à des fins médicales par ACC.

- 6.18.9 L'entrepreneur doit confirmer l'endroit où se trouve le participant – au Canada ou à l'étranger (consulter les exigences définies à l'*article 6.21 de l'EDT, Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés*) et confirmer qu'ils ne sont pas actuellement inscrits à temps plein dans les FAC ou la GRC.
- 6.18.10 L'entrepreneur doit examiner les documents d'autorisation médicale, tel qu'indiqué dans les règles administratives pour vérifier que :
- a) la période de validité du document d'autorisation médicale n'a pas expiré;
  - b) l'identité du participant est confirmée grâce à un nombre précis d'identifiants;
  - c) les documents indiquent le nombre de grammes autorisés par jour;
  - d) les documents ont été fournis par un seul professionnel de la santé (dans certains cas, plus d'un document d'autorisation médicale est reçu, par exemple, lorsque le participant est inscrit auprès de plusieurs vendeurs titulaires d'un permis fédéral);
  - e) le professionnel de la santé est un membre en règle de son organisme de réglementation et est habilité à remplir des documents d'autorisation médicale pour du cannabis à des fins médicales; et
  - f) les documents d'autorisation médicale sont signés par le professionnel de la santé autorisé.
- 6.18.11 L'entrepreneur doit examiner l'inscription du participant auprès d'un ou de plusieurs vendeurs titulaires de permis fédéraux conformément aux règles administratives établies afin de vérifier que :
- a) le vendeur titulaire d'un permis fédéral est autorisé à vendre du cannabis à des fins médicales conformément au [Règlement sur le cannabis](#) de Santé Canada;
  - b) le vendeur titulaire d'un permis fédéral est enregistré en tant que fournisseur auprès du SFTDSS; et
  - c) l'identité du participant est confirmée grâce à un nombre précis d'identifiants.
- 6.18.12 L'entrepreneur doit examiner le formulaire d'autorisation de remboursement par ACC, tel que décrit dans les règles administratives, pour s'assurer que :
- a) l'identité du participant est confirmée;
  - b) toutes les sections obligatoires ont été remplies par le professionnel de la santé autorisé et que la demande satisfait aux exigences d'admissibilité, notamment :
    - i. la quantité de grammes recommandée par jour,;
    - ii. la confirmation qu'il n'existe pas de contre-indications à l'utilisation du cannabis à des fins médicales ou qu'une analyse avantages/risques pour toute contre-indication actuelle a été fournie;
    - iii. l'information sur la médication actuelle et les autres traitements qui ont été essayés et les raisons pour lesquelles ils ont été jugés infructueux;
    - iv. les limitations sur les niveaux de THC (**tetrahydrocannabinol**)/CBD (**Cannabidiol**) et/ou les méthodes d'utilisation ont été établies par le professionnel de la santé autorisé;
    - v. les résultats en matière de santé attendus de l'utilisation du cannabis à des fins médicales par le participant ont été établis par le professionnel de la santé autorisé;
    - vi. un programme de suivi de la surveillance a été offert par le professionnel de la santé autorisé; et
    - vii. toute information supplémentaire requise en raison de l'évolution du programme de remboursement du cannabis à des fins médicales;

- c) le formulaire d'autorisation de remboursement par ACC a été signé par le professionnel de la santé autorisé dont le nom figure sur les autorisations médicales.

6.18.13 Dans des circonstances exceptionnelles uniquement, l'entrepreneur doit assurer un traitement efficace de la demand, y compris l'exaen des pièces justificative, afin de s'assurer que :

- a) l'identité du participant est confirmée grâce à un nombre précis d'identifiants;
- b) le médecin spécialiste possède l'expertise nécessaire pour diagnostiquer les affections pour lesquelles le cannabis est autorisé;
- c) le médecin spécialiste n'est soumis à aucune restriction de la part de son organisme de réglementation ou de direction en ce qui concerne l'autorisation du cannabis à des fins médicales;
- d) la période de validité des documents justificatifs n'a pas expiré, comme indiqué dans les règles administratives; et
- e) toutes les informations requises indiquées dans la politique de remboursement et dans les règles administratives ont été fournies, ce qui peut inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants :
  - i. la confirmation que le médecin spécialiste approuve la recommandation du professionnel de la santé autorisé selon laquelle une quantité exceptionnelle de cannabis à des fins médicales est nécessaire pour traiter l'affection du participant, la quantité toale de grammes par jour, ~~et~~ les limites ou les méthodes d'administration de THC/CBD imposées par le professionnel de la santé autorisé (si le médecin spécialiste n'est past d'accord, il peut fournir sa propre recommandation);
  - ii. une justification médicale de la quantité exceptionnelle du cannabis à des fins médicales recommandée;
  - iii. l'information sur la médication actuelle et les autres traitements qui ont été essayés et les raisons pour lesquelles ils ont été jugés infructueux;
  - iv. la confirmation qu'il n'existe pas de contre-indications à l'utilisation du cannabis à des fins médicales ou qu'une analyse avantages/risques pour toute contre-indication (tel qu'identifié par Santé Canada ou ACC) existante a été fournie; et
  - v. toute information supplémentaire requise en raison de l'évolution du programme de remboursement du cannabis à des fins médicales.

6.18.14 L'entrepreneur doit communiquer clairement les problèmes et les erreurs lors du traitement des demandes d'autorisation d'ACC pour le remboursement de cannabis à des fins médicales. Il peut s'agir d'informer :

- a) les vendeurs titulaires d'un permis fédéral, les professionnels de la santé et/ou les médecins spécialistes des erreurs ou des informations non médicales manquantes dans la documentation fournie à l'appui de la demande;
- b) les vendeurs titulaires d'un permis fédéral et/ou ACC de toute erreur commise par l'entrepreneur lors du traitement de la demande; et
- c) le participant au besion.

6.18.15 L'entrepreneur doit informer le participant et le ou les vendeurs titulaires d'un permis fédéral des résultats à l'égard des demandes d'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales, y compris ce qui suit :

- a) envoyer les lettres aux participants et fournisseurs; et
- b) afficher les lettres par voie électronique sur les portails des participants, des fournisseurs et des ministres.

- 6.18.16 L'entrepreneur doit recevoir et examiner les formulaires d'évaluation de suivi des professionnels de la santé aux intervalles établis dans les règles administratives afin de surveiller l'évolution de l'état de santé du participant par rapport aux résultats visés par le professionnel de la santé autorisé, et communiquer les résultats à ACC. Il s'agit notamment, sans toutefois s'y limiter :
- a) de demander, de recueillir, de surveiller et de faire le suivi de l'information fournie par le professionnel de la santé autorisé sur les progrès réalisés pour atteindre les résultats de santé établis dans le cadre du traitement du participant à l'aide de cannabis à des fins médicales;
  - b) de déceler les participants qui n'obtiennent pas les résultats attendus avec leur traitement et les orienter vers des services de consultation médicale;
  - c) de dresser la liste des participants qui risquent fortement de subir des effets indésirables et qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire conformément au cadre de surveillance des risques, et en informer ACC;
  - d) de s'assurer que le professionnel de la santé autorisé envoie les formulaires d'évaluation de suivi selon les intervalles établis dans les règles administratives; et
  - e) de communiquer tous les résultats à ACC.
- 6.18.17 L'entrepreneur doit surveiller l'utilisation de cannabis à des fins médicales à titre d'option de traitement par les professionnels de la santé et les médecins spécialistes et prendre des mesures correctives si nécessaire, y compris ce qui suit :
- a) se tenir au courant des pratiques exemplaires, des lignes directrices et des directives régissant l'utilisation du cannabis à des fins médicales à titre d'option de traitement;
  - b) déterminer tous les cas où les professionnels de la santé et les médecins spécialistes ne font pas preuve de diligence raisonnable lorsqu'ils autorisent le cannabis à des fins médicales à titre d'option de traitement; et
  - c) transmettre les cas de non-conformité au corps dirigeant approprié pour qu'il les règle.
- 6.18.18 L'entrepreneur doit offrir des services de consultation médicale par des professionnels de la santé, comme indiqué dans *l'appendice D - Ressources de l'entrepreneur* afin :
- a) d'examiner la justification médicale de certaines demandes d'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales et d'autres questions précises, et de fournir un avis médical à ACC à cet égard, au besoin;
  - b) de contacter le professionnel de la santé autorisé ou le médecin spécialiste du participant afin de le conseiller et de résoudre les situations où :
    - i. des contre-indications à l'utilisation du cannabis à des fins médicales (qui n'ont pas encore été prises en compte/traitées) sont présentes;
    - ii. il manque des informations médicales pertinentes dans la demande d'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales;;
    - iii. les limitations ou les méthodes d'administration de THC/CBD proposées sont inappropriées pour le traitement d'une affection particulière ou pour le participant; et,
    - iv. il peut être nécessaire de modifier le traitement du participant en raison de résultats non optimaux rapportés;
  - c) de fournir des directives, des conseils et une formation aux participants sur la sélection et la posologie des produits de cannabis à des fins médicales, y compris entre autres la sélection et la posologie initiales et ultérieures des produits de

cannabis à des fins médicales (la sélection des produits peut changer en raison de résultats non souhaités);

- d) d'offrir une orientation et des conseils à ACC sur des sujets qui peuvent inclure, entre autres :
  - i. les pratiques exemplaires pour l'utilisation de cannabis à des fins médicales à titre d'option de traitement, notamment les quantités de cannabis, la teneur en THC et en CBD et les méthodes de consommation;
  - ii. le contenu des ressources documentaires destinées aux participants et à la communauté médicale concernant l'utilisation du cannabis à des fins médicales à titre d'option de traitement; et
  - iii. l'élaboration ou la modification de règles administratives, d'outils, d'un cadre de gestion des risques (p. ex. les formulaires d'ACC) et d'autres exigences opérationnelles.

6.18.19 L'entrepreneur doit recueillir les données des demandes d'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales et du formulaire d'évaluation de suivi à des fins de production de rapports. Il s'agit notamment de ce qui suit :

- a) de recueillir des points de données à partir des documents d'autorisation médicale soumis avec la demande d'autorisation, le formulaire de remboursement par ACC et les documents justificatifs des médecins spécialistes (pour les demandes exceptionnelles seulement), comprenant entre autres :
  - i. l'affection diagnostiquée pour laquelle le cannabis est recommandé;
  - ii. la quantité de grammes de cannabis à des fins médicales autorisée par jour;
  - iii. tout indicateur de traitement spécial;
  - iv. les limitations établies par le professionnel de la santé autorisé ou le médecin spécialiste (pour les demandes exceptionnelles uniquement), y compris la teneur en THC ou en CBD, les limitations relatives aux méthodes de consommation, et les limitations relatives aux classes de produits de cannabis;
  - v. la médication actuelle, et les autres médicaments ou traitements essayés et jugés inefficaces;
  - vi. les contre-indications à l'utilisation du cannabis à des fins médicales;
  - vii. le nom et l'adresse (ou email) du professionnel de la santé autorisé; et
  - viii. le nom et l'adresse (ou email) du médecin spécialiste qui fournit les documents justificatifs et son domaine de spécialisation (uniquement pour les demandes exceptionnelles);
- b) de recueillir des points de données à partir du formulaire d'évaluation y compris ce qui suit :
  - i. les résultats de santé relevés par les professionnels de la santé pour les participants à la suite du traitement au cannabis à des fins médicales,
  - ii. les progrès réalisés par les participants en vue d'atteindre les résultats visés par le professionnel de santé autorisé,
  - iii. le nombre de participants orientés vers ACC pour obtenir du soutien supplémentaire, et
  - iv. d'autres exigences pour évaluer le bien-être des participants en raison de l'évolution du programme de remboursement du cannabis à des fins médicales.

6.18.20 L'entrepreneur doit recueillir des détails relatifs à l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales afin de faciliter le traitement des demandes et aux fins d'utilisation dans des rapports standards et ponctuels, y compris ce

qui suit :

- a) les dates de début et de fin de l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales;
- b) le total de grammes autorisés par jour;
- c) les limitations à l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales, y compris ce qui suit :
  - i. la teneur en CBD et en THC;
  - ii. les méthodes de consommation; et
  - iii. les catégories de produits du cannabis;
- d) les raisons du refus, si nécessaire;
- e) le nom du vendeur titulaire d'un permis fédéral au moyen duquel le participant est autorisé;
- f) l'exigence d'une consultation médicale auprès d'un professionnel de la santé (à ACC ou chez l'entrepreneur) et la recommandation qui en découle;
- g) toute directive donnée par ACC concernant les résultats de l'autorisation; et
- h) toute autre information pertinente.

6.18.21 L'entrepreneur doit modifier, suspendre ou annuler l'autorisation existante d'un participant pour le remboursement du cannabis à des fins médicales, tel qu'indiqué dans les règles administratives, y compris, mais sans s'y limiter :

- a) modifier l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales lorsqu'une demande est reçue d'un ou de plusieurs vendeurs titulaires d'un permis fédéral au nom d'un participant afin de transférer son autorisation médicale existante à un nouveau vendeur;
- b) suspendre ou annuler l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales à la demande du participant ou de l'équipe de gestion de programme d'ACC;
- c) suspendre l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales lorsque le formulaire d'évaluation de suivi n'a pas été reçu dans le délai requis;
- d) annuler l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales :
  - i. lorsqu'une nouvelle demande d'autorisation d'ACC est approuvée (p. ex. pour une augmentation ou une diminution du nombre de grammes par jour, un autorisateur différent);
  - ii. le participant s'est réenrôlé à temps plein dans le FAC ou la GRC et n'est plus admissible à ACC;
  - iii. à la notification du décès du participant; ou
  - iv. lorsqu'il y a non-respect de la mise à disposition des résultats et/ou des rapports d'évaluation de suivi du professionnel de la santé;

6.18.22 L'entrepreneur doit traiter les demandes électroniques (accent principal) et sur papier provenant des vendeurs titulaires de permis fédéraux, des participants et/ou des tiers autorisés conformément à la *section 6.24 de l'EDT, Services de traitement des demandes*. Le paiement des demandes de remboursement du cannabis à des fins médicales est axé sur les détails de l'autorisation d'ACC qui peut inclure ce qui suit :

- a) les dates de début et de fin de l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales;
- b) le total de grammes autorisés par jour;



- c) les limitations à l'autorisation d'ACC pour le remboursement du cannabis à des fins médicales qui peuvent inclure :
    - i. la teneur en CBD et en THC,
    - ii. les méthodes de consommation, et
    - iii. les catégories de produits du cannabis.
- 6.18.23 L'entrepreneur doit se conformer à toutes les exigences de rapport du programme de remboursement du cannabis à des fins médicales, conformément à la *section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels* et à *l'appendice E - Rapports*.
- 6.18.24 L'entrepreneur doit procéder à l'analyse des tendances et des questions touchant l'exécution du programme de remboursement du cannabis à des fins médicales de façon régulière ou ponctuelle et fournir des analyses et des recommandations écrites, comme l'exige ACC, notamment :
- a) effectuer un examen annuel du prix moyen des produits de cannabis à des fins médicales dans chacune des cinq catégories afin de s'assurer qu'ils sont habituels et coutumiers et qu'ils ne dépassent pas ce que tout Canadien paierait;
  - b) analyser les questions et les tendances relatives à l'autorisation du cannabis à des fins médicales à titre d'option de traitement par les professionnels de la santé;
  - c) analyser l'efficacité des produits de cannabis à des fins médicales utilisés afin de traiter des affections précises au moyen des renseignements obtenus dans le formulaire d'évaluation de suivi; et
  - d) effectuer toute autre analyse requise par ACC.
- 6.18.25 L'entrepreneur doit respecter les normes de service relatives au traitement des autorisations et des réclamations telles que mentionnées dans la *section 6.35 de l'EDT sur les Normes de rendement et de service*.

## **6.19 Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC seulement)**

- 6.19.1 Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) aide les personnes qui sont admissibles aux services offerts par ACC à demeurer chez eux et dans leur collectivité le plus longtemps possible en leur offrant une aide financière pour payer les services et les avantages qui favorisent leur autonomie. Le PAAC est administré en vertu du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants. Pour en savoir plus sur le programme, consultez *l'appendice A - Aperçu des ministères et de l'admissibilité des participants aux avantages pour soins de santé*.
- 6.19.2 Pour être admissible à l'aide financière du PAAC, un vétéran doit avoir un besoin établi de services et satisfaire à l'une des conditions suivantes :
- a) recevoir une prestation d'invalidité ou y être admissible;
  - b) recevoir une allocation aux anciens combattants ou y être admissible;
  - c) recevoir une indemnité de prisonnier de guerre et être considéré comme étant totalement invalide; ou
  - d) être admissible aux SLD et être en attente d'un lit réservé.
- 6.19.3 Le PAAC offre un financement annuel non imposable pour couvrir le coût des soins à domicile, des soins ambulatoires, du transport, des adaptations au domicile et des services

de soins intermédiaires offerts aux vétérans.

- 6.19.4 Le PAAC offre également du financement pour les services d'entretien du terrain et d'entretien ménager aux principaux dispensateurs de soins (PDS) et aux survivants admissibles. Les critères d'admissibilité pour ces deux groupes diffèrent.
- a) Les PDS ont seulement droit aux services d'entretien ménager et d'entretien du terrain dont le vétéran bénéficiait. Pour établir leur propre besoin, les PDS doivent soumettre une demande au programme et transmettre les renseignements nécessaires pour remplir l'Outil de détermination des subventions (ODS) initial à ACC.
  - b) Les survivants sont admissibles à une aide financière pour des services d'entretien du terrain et d'entretien ménager si leur besoin est établi. De plus :
    - i. leur conjoint vétéran devait recevoir une prestation d'invalidité ou une allocation aux anciens combattants; et
    - ii. le survivant doit recevoir le Supplément de revenu garanti (SRG) en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse (LSV) ou être admissible au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) en vertu de l'article 118.3 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.
- 6.19.5 L'entrepreneur doit recevoir et traiter les renouvellements du PAAC survivant. L'entrepreneur doit confirmer que le survivant reçoit le SRG ou le CIPH.
- 6.19.6 Le PAAC sont payés de la manière suivante :
- a) subvention semestrielle (pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain seulement);
  - b) remboursement versé au participant (le participant paie le fournisseur et soumet une demande de remboursement);
  - c) remboursement versé au fournisseur (le fournisseur doit être inscrit);
  - d) versement d'une avance semestrielle, annuelle ou mensuelle au participant (dans des circonstances exceptionnelles uniquement).

#### **PAAC - Traitement des demandes**

- 6.19.7 L'entrepreneur doit recevoir, examiner et traiter les demandes de remboursement soumises par les vétérans et les fournisseurs inscrits.
- 6.19.8 Le système de l'entrepreneur doit permettre de créer, par voie électronique, des autorisations uniques selon l'entente relative aux avantages annuelle. L'entrepreneur doit traiter toutes les demandes de remboursement du PAAC pour les suivants : accès à des services d'alimentation, soins et soutien, soins personnels, soins ambulatoires, transport, adaptations au domicile et soins intermédiaires.
- 6.19.9 Le personnel d'ACC déterminera l'admissibilité des participants et le montant alloué pour les services du PAAC. Les remboursements des demandes peuvent être versés aux vétérans ou aux fournisseurs tels qu'ils sont facturés. Dans des circonstances exceptionnelles, les paiements peuvent également être émis sous forme de traitement anticipé. ACC déterminera quand des paiements anticipés sont nécessaires et en informera l'entrepreneur. L'entrepreneur doit traiter les demandes soumises et les paiements anticipés et déduire le montant de chaque demande du montant total des

avantages approuvés.

6.19.10 Chaque année, le 1er janvier, conformément au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, les taux maximaux du PAAC sont augmentés en fonction de l'indice des prix à la consommation. Les taux maximaux établis peuvent être dépassés dans certaines situations et doivent être approuvés par ACC. ACC est responsable d'établir l'augmentation annuelle des tarifs et de communiquer les nouveaux tarifs à l'entrepreneur, et l'entrepreneur est responsable de mettre à jour les nouveaux tarifs chaque année dans son système.

6.19.11 L'entrepreneur doit :

- a) disposer d'un mécanisme et d'un processus convenus pour inscrire les fournisseurs afin qu'ils soient remboursés pour les fournis aux vétérans;
- b) permettre aux vétérans (ou à leurs représentants légaux) et aux fournisseurs inscrits de soumettre des demandes par voie électronique ou par la poste;
- c) mettre à jour le système pour refléter les tarifs fournis par ACC sur une base annuelle;
- d) vérifier que les renseignements fournis dans les demandes de remboursement soumises correspondent à ceux reçus des systèmes d'ACC, pour confirmer :
  - i. le vétéran est admissible au service en question dans la demande;
  - ii. les dates auxquelles les services ont été offerts concordent avec les dates d'effet de l'entente relative aux avantages du vétéran; et
  - iii. l'entente relative aux avantages prévoit un montant suffisant pour traiter la demande de remboursement.
- e) utiliser toujours la même méthode convenue pour communiquer avec le personnel d'ACC afin de poser des questions sur le traitement de certaines demandes, entre autres en cas de problèmes de données, d'admissibilité, de dates auxquelles les services ont été offerts, d'insuffisance des fonds selon l'entente relative avantages, etc., puis communiquer clairement les problèmes et erreurs de traitement des demandes qui surviennent (comme lorsque des demandes ne peuvent pas être traitées) aux fournisseurs, aux participants et au personnel d'ACC d'agir au besoin;
- f) fournir aux vétérans et aux fournisseurs un sommaire des versements qui accompagne les demandes traitées et qui comprend, entre autres, les renseignements suivants :
  - i. le programme;
  - ii. le code d'avantage ou d'autorisation;
  - iii. les dates auxquelles les services ont été offerts;
  - iv. le mode de transmission (courrier, portail des fournisseurs, système d'ACC, etc.);
  - v. le montant payé ou le montant non payé ou retenu;
  - vi. la raison pour laquelle les montants n'ont pas été payés, s'il y a lieu;
  - vii. le montant restant selon l'entente relative aux avantages (vétéran seulement); et
  - viii. tout autre renseignement pertinent;
- g) afficher les détails du récapitulatif de paiement de chaque demande de remboursement reçue et traitée dans le portail ministériel, notamment les renseignements ci-dessous :
  - i. l'ID du participant;
  - ii. le numéro d'identification du fournisseur;
  - iii. le code d'avantage ou d'autorisation;

- iv. l'état de la demande (retenue, en attente, rejetée ou traitée);
  - v. les mesures prises (montant payé et/ou montant non payé);
  - vi. les mesures requises (mise à jour du dossier par ACC, demande de renseignements supplémentaires, etc.).
- h) verser les paiements aux participants selon la méthode qu'ils préfèrent (chèque, dépôt direct, paiements à des tiers);
  - i) veiller à ce qu'aucun paiement de petite somme ne soit créé ou émis aux vétérans ou aux fournisseurs. ACC définira « petite somme » dans la phase de mise en œuvre;
  - j) émettre des paiements anticipés à un petit nombre de participants au PAAC qui reçoivent un financement avant le service (les participants doivent conserver leurs reçus comme preuve qu'ils ont bien reçu le service). ACC indiquera les montants et la fréquence des paiements. Ce mode de paiement est rare et offert à titre exceptionnel.

### **Subventions pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain**

- 6.19.12 L'entrepreneur doit verser les subventions pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain aux participants sous la forme de deux versements annuels. Le premier paiement est versé au début de l'année de l'entente relative aux avantages (date d'entrée en vigueur) et le deuxième est versé six mois plus tard. Le montant à verser sera obtenu par transfert de données depuis les systèmes d'ACC. Chaque bénéficiaire du PAAC a une date unique de début et de fin d'entente relative aux avantages. Un calendrier de paiement régulier est convenu par ACC et l'entrepreneur. Un vétéran peut bénéficier à la fois du remboursement du PAAC et d'une subvention. Les bénéficiaires du programme PAAC ne sont pas tenus de conserver de reçus ni de les présenter à ACC pour le versement des subventions d'entretien ménager et d'entretien du terrain.
- 6.19.13 Pour les subventions pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain, L'entrepreneur doit :
- a) mettre à jour les taux maximaux payables pour les services et les avantages du PAAC chaque année, en utilisant les taux fournis par ACC;
  - b) fournir un sommaire du versement qui comprend, entre autres :
    - i. le programme;
    - ii. les codes d'avantage et d'autorisation;
    - iii. les dates des ententes relatives aux avantages concernées;
    - iv. le montant approuvé;
    - v. le montant payé; et
    - vi. tous les autres renseignements complémentaires requis;
  - c) veiller à ce qu'aucun paiement de petite somme ne soit créé ou émis aux participants ou aux fournisseurs. ACC définira « petite somme » dans la phase de mise en œuvre; et
  - d) vérifier que les montants exacts des subventions sont versés le jour ouvrable suivant la réception des renseignements des systèmes d'ACC.

### **Suivi annuel**

- 6.19.14 Effectuer des suivis annuels auprès des vétérans et des PDS et vérifier que le PAAC répond à leurs besoins :

6.19.15 L'entrepreneur doit communiquer avec les bénéficiaires du PAAC (ou leurs représentants légaux) une fois par année pour confirmer qu'ils ont toujours besoin des services du programme et vérifier s'ils ont d'autres besoins. L'entrepreneur devra examiner et traiter les renouvellements des ententes relatives aux avantages des participants au PAAC pour les services d'entretien du terrain et d'entretien ménager. ACC indiquera à l'entrepreneur les règles et des scénarios à suivre pour communiquer avec des participants au PAAC et traiter les renouvellements. ACC transmettra également à l'entrepreneur un rapport mensuel sur les appels prioritaires indiquant des participants au PAAC à joindre par voie électronique, par téléphone ou par la poste pour ceux qui n'ont pas de moyens de communication électronique afin de procéder au suivi chaque mois. Le Canada se réserve le droit de modifier la méthode de suivi du PAAC, ce qui pourrait augmenter ou diminuer le nombre de suivis que doit effectuer l'entrepreneur par année.

6.19.16 L'entrepreneur doit :

- a) communiquer avec les bénéficiaires du PAAC indiqués par ACC comme nécessitant un suivi par voie électronique ou par téléphone et maintenir sa capacité à recevoir des messages électroniques et des appels entrants pour ce processus :
  - i. si vous parlez à une personne autre que le bénéficiaire du PAAC, confirmez que vous avez l'autorisation de discuter leur dossier. Si ce n'est pas le cas, lancez le processus en envoyant les formulaires appropriés ou en indiquant où les trouver ;
- b) faire un suivi pour le PAAC par voie électronique ou par d'autres moyens afin de déterminer si les besoins du participant en termes d'avantages ou de services offerts par le PAAC ont changé :
  - i. si le bénéficiaire du PAAC n'est plus admissible aux avantages ou aux services (par exemple, s'il a déménagé dans un établissement de SLD), l'entrepreneur doit annuler l'entente relative aux avantages, documenter la raison de l'annulation, créer et envoyer une lettre de diminution ou d'annulation des avantages adressée au bénéficiaire du PAAC ou à son représentant légal. S'il annule les avantages ou services offerts par le PAAC à un vétérinaire, l'entrepreneur doit communiquer avec l'ACC pour vérifier que cette annulation n'entraîne pas la perte de la couverture du traitement. Ce point ne s'applique pas aux PDS ou aux survivants;
  - ii. si les besoins n'ont pas changé, l'entrepreneur renouvellera l'entente relative aux avantages en vigueur; et
  - iii. si les besoins en services d'entretien ménager ou d'entretien du terrain ont changé, l'entrepreneur remplira l'ODS d'ACC avec le participant. Ces renseignements seront utilisés pour calculer les montants annuels en dollars des subventions pour les services d'entretien du terrain et d'entretien ménager auxquels le client a droit. L'entrepreneur doit préparer une entente relative aux avantages indiquant le nouveau montant de financement, consigner les mesures prises dans les dossiers du participant, créer et téléverser des lettres de réévaluation ou de modification, le cas échéant, et les envoyer au participant ou à son représentant légal. ACC est ouvert à modifier ce processus; l'entrepreneur pourrait suggérer une autre façon de faire.
- c) créer des lettres et les envoyer aux bénéficiaires du PAAC, notamment des lettres qui indiquent les changements dans les avantages et les montants de financement. Tout le contenu des lettres pour le programme de PAAC sera fourni par ACC pendant la phase de mise en œuvre;

- d) demander aux vétérans d'utiliser le portail des participants pour récupérer les formulaires demandés ou leur envoyer des copies papier;
- e) transférer les appels concernant les services de remboursement du PAAC au personnel concerné d'ACC en fonction des règles établies par ACC pendant la mise en œuvre;
- f) informer ACC lorsque les bénéficiaires du PAAC indiquent un changement de coordonnées (adresse du domicile, adresse postale, numéro de téléphone, représentant légal, etc.). La méthode de contact sera confirmée au cours de la phase de mise en œuvre;
- g) collaborer avec le personnel d'ACC pour résoudre les problèmes complexes qui se présentent, conformément aux règles administratifs établis par ACC;
- h) garder une trace de toutes les tentatives de communication et de tous les échanges avec les participants chaque fois qu'un dossier est consulté et enregistrer ces renseignements d'une manière accessible à ACC en indiquant le but de la communication et entre autres :
  - i. l'ID du participant;
  - ii. la mesure réalisée (échange avec le participant, questionnaire de suivi rempli, ODS rempli, mise à jour de l'entente relative aux avantages, envoi des lettres de renouvellement, aucune mesure requise, etc.); et
  - iii. tout autre renseignement pertinent; et
- IV. informer ACC lorsque les participants indiquent que leurs besoins en services ou en avantages liés au PAAC ont changé.

6.19.17 Procéder au processus de renouvellement annuel des avantages du PAAC pour les survivants.

6.19.18 Les survivants doivent renouveler chaque année les subventions pour services d'entretien ménager et d'entretien du terrain offertes par le PAAC en procédant au processus de renouvellement annuel et en fournissant la preuve qu'ils reçoivent le SRG en vertu de la LSV ou qu'ils sont admissibles au CIPH. L'entrepreneur est responsable du processus de renouvellement annuel des avantages et des services offerts aux survivants. L'équipe de gestion de programme d'ACC transmettra régulièrement à l'entrepreneur des rapports, comme ils seront définis par ACC, qui indiqueront tous les survivants dont la période de prestations viendra à échéance au cours du mois.

6.19.19 L'entrepreneur doit :

- a) examiner les rapports hebdomadaires reçus et les dossiers des survivants pour prouver que le formulaire de renouvellement a été émis et soumis. S'il n'y a aucun formulaire dans le dossier ou s'il n'y a aucune preuve qu'un formulaire a été envoyé au survivant, indiquer où les formulaires peuvent être téléchargés ou envoyer le formulaire au nom d'ACC;
- b) accéder au formulaire de renouvellement pour les survivants et aux documents sur le revenu associés, les examiner à leur réception et prendre les mesures nécessaires :
  - i. si aucune preuve d'admissibilité au SRG ou au CIPH n'est reçue, l'entrepreneur doit tenter de communiquer avec le survivant pour l'obtenir. S'il est incapable de le joindre, l'entrepreneur doit suspendre ou résilier l'entente relative aux avantages en vigueur, selon les règles établies par ACC;
  - ii. si l'examen du formulaire indique que la situation personnelle du survivant a changé (il a déménagé, vit avec une autre personne, etc.), l'entrepreneur doit communiquer avec lui (ou son représentant légal) :

- si le survivant n'est plus admissible aux avantages ou aux services (par exemple, s'il a déménagé dans un établissement de SLD), l'entrepreneur doit résilier l'entente relative aux avantages, documenter la raison de l'annulation, puis créer une lettre de diminution ou d'annulation des avantages à envoyer au participant et/ou à son représentant légal;
  - si aucun changement dans le soutien financier n'est établi lors de la communication avec le survivant, l'entrepreneur renouvellera l'entente relative aux avantages selon les droits existants; et
  - si un changement dans les besoins est établi, l'entrepreneur utilisera l'ODS pour calculer les montants annuels en dollars des subventions pour les services d'entretien du terrain et d'entretien ménager. L'entrepreneur doit préparer une entente relative aux avantages indiquant le nouveau montant de financement, documenter les mesures prises dans le système, puis créer des lettres de réévaluation ou de modification et les envoyer au participant ou à son représentant légal (par voie numérique ou par la poste, selon sa préférence);
- c) créer des lettres et les envoyer aux survivants, notamment des lettres qui indiquent les changements dans les avantages et les montants de financement;
- d) demander au survivant d'utiliser une ressource en ligne pour accéder aux formulaires demandés ou leur envoyer des copies papier;
- e) noter dans le dossier des clients-toutes les tentatives de communication et de tous les échanges avec les survivants chaque fois qu'un dossier est consulté en indiquant le but de la communication et entre autres :
- i. l'ID du survivant;
  - ii. la mesure réalisée (échange avec le survivant, questionnaire de suivi rempli, ODS rempli, mise à jour de l'entente relative aux avantages, envoi des lettres de renouvellement, aucune mesure requise, etc.); et
  - iii. tout autre renseignement pertinent.

### **Normes de service et rapports**

6.19.20 L'entrepreneur doit respecter les normes de service sur les autorisations de PAAC il faut consulter la *section 6.35 de l'EDT Normes de rendement et de service*.

6.19.20 L'entrepreneur doit respecter toutes les exigences en matière d'établissement de rapports de PAAC; il faut consulter la *section 6.25 de l'EDT Exigences en matière de rapports opérationnels* et l'*appendice E - Rapports*.

## **6.20 Soins de longue durée (ACC seulement)**

6.20.1 Le Programme de soins de longue durée (SLD) offre un soutien financier aux vétérans admissibles qui ont besoin de SLD en établissement. Il aide les vétérans à payer leur hébergement et leurs repas en établissement de SLD et fournit un soutien financier à certains établissements de SLD pour qu'ils offrent un niveau plus élevé de services et d'avantages. Le Programme de SLD est administré en vertu du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants.

6.20.2 Pour être admissible au soutien pour les SLD d'ACC, un vétéran doit avoir été jugé par un professionnel des soins de santé comme ayant besoin de SLD et répondre aux critères d'admissibilité liés au service. L'admissibilité varie selon le type et le lieu du service militaire, le revenu, les besoins en matière de soins de santé, ou un besoin lié à une invalidité liée au service. L'admissibilité est déterminée par ACC et communiquée à

l'entrepreneur. Pour en savoir plus sur l'éligibilité au programme, consultez *l'appendice A, Aperçu des organismes partenaires et de l'admissibilité des participants aux avantages pour soins de santé*.

- 6.20.3 L'entrepreneur doit recevoir, examiner et traiter les demandes de remboursement soumises par les établissements de SLD et les vétérans.
- L'entrepreneur doit traiter :
- a) toutes les demandes de remboursement des SLD dans un lit d'établissement communautaire dans le cadre du programme de SLD et du volet des soins intermédiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants; et
  - b) certaines demandes de remboursement des SLD dans des lits réservés dans le cadre du programme de SLD.
- 6.20.4 ACC fournira à l'entrepreneur une liste détaillée des établissements pour lesquels les factures de SLD dans des lits réservés ne devraient pas être payées. Les systèmes d'ACC sont actuellement configurés de sorte à différencier les types de paiements pour chaque vétérans (par exemple, les paiements traités par ACC et ceux traités par l'entrepreneur). Cette information sera transmise par voie électronique à l'entrepreneur.
- 6.20.5 L'entrepreneur doit disposer d'un mécanisme permettant aux établissements de SLD (fournisseurs) et aux vétérans participants (ou à leurs représentants légaux) de soumettre des demandes par voie électronique ou par la poste.
- 6.20.6 L'entrepreneur doit vérifier que les renseignements transmis dans ces demandes correspondent à ceux reçus des systèmes d'ACC :
- a) l'établissement a été approuvé par ACC pour offrir des soins aux vétérans;
  - b) les dates de séjour (dates auxquelles les services ont été offerts) sont exactes;
  - c) les tarifs journaliers ou mensuels soumis correspondent à ceux approuvés par ACC; et
  - d) le montant pour l'hébergement et les repas est exact et déduit du total de la demande.
- 6.20.7 L'entrepreneur doit toujours utiliser la méthode convenue pour joindre ACC afin de poser des questions sur le traitement des demandes, notamment en cas :
- a) de problèmes avec les données (par exemple, les tarifs de la demande de remboursement soumise ne correspondent pas aux tarifs dans le système); et
  - b) des problèmes avec la couverture (par exemple, les renseignements sur l'admissibilité des vétérans aux SLD sont manquants ou les dates auxquelles les services ont été offerts ne concordent pas avec les dates de la couverture).
- 6.20.8 L'entrepreneur doit communiquer clairement les problèmes et les erreurs, selon un système et un processus convenus, lorsque des problèmes de traitement des demandes surviennent (comme lorsque des demandes ne peuvent pas être traitées), aux fournisseurs, aux clients ou au personnel d'ACC afin de leur permettre de comprendre le problème et de déterminer les mesures à prendre;
- 6.20.9 L'entrepreneur doit accompagner les demandes de remboursement payées d'un énoncé indiquant aux fournisseurs et aux clients :
- a) le code d'avantage ou d'autorisation;
  - b) les dates auxquelles les services ont été offerts;



- c) le mode de transmission (courrier, portail des fournisseurs, système d'ACC);
- d) le montant payé ou le montant non payé ou retenu; et
- e) la raison pour laquelle les montants n'ont pas été payés, s'il y a lieu.

6.20.10 L'entrepreneur doit afficher les détails de chaque demande de remboursement reçue et traitée dans le portail ministériel, entre autres, les détails suivants :

- a) l'ID du participant;
- b) le numéro d'identification du fournisseur;
- c) le programme;
- d) le code d'avantage ou d'autorisation;
- e) l'état de la demande (retenue, en attente, rejetée ou traitée);
- f) les mesures prises (montant payé, montant retenu, etc.); et
- g) les mesures requises (mise à jour du dossier par ACC, demande de renseignements supplémentaires, etc.).

6.20.11 L'entrepreneur doit transmettre des paiements aux clients et aux fournisseurs.

6.20.12 L'entrepreneur doit créer des lettres concernant l'hébergement et les repas pour le programme de SLD et les envoyer aux vétérans, à leurs représentants légaux et aux établissements. À quelques exceptions près, les vétérans doivent contribuer au paiement des coûts des SLD, jusqu'à concurrence d'un montant mensuel maximal. ACC désigne cette contribution comme la « contribution à l'hébergement et aux repas ». Le montant maximal pour l'hébergement et les repas, et les exemptions de revenu sont mis à jour chaque année le 1er octobre. Les vétérans (ou leurs représentants légaux) et les établissements reçoivent une lettre annuelle au plus tard en août de chaque année les informant du montant qu'ils devraient verser à compter du 1er octobre de la même année. Les systèmes d'ACC calculent les montants annuels pour l'hébergement et les repas. ACC transmettra ces renseignements à l'entrepreneur.

6.20.13 L'entrepreneur doit :

- a) préparer et envoyer des lettres concernant l'hébergement et les repas aux vétérans, à leurs représentants légaux et aux établissements de SLD;
- b) disposer d'un mécanisme permettant au destinataire des lettres de choisir le mode par lequel il les reçoit (voie électronique ou poste); et
- c) procéder à des examens d'assurance de la qualité des lettres pour vérifier que les renseignements correspondent à ceux fournis par ACC.

6.20.14 L'entrepreneur doit se conformer aux normes de service applicables aux SLD, consultez la *section 6.35, Normes de rendement et de service, de l'énoncé de travail.*

6.21.15 L'entrepreneur sera tenu de remettre à ACC des rapports sur la gestion du programme de SLD. Pour en savoir plus sur ces rapports, consultez la *section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels, et l'appendice E, Rapports, de l'énoncé de travail.*

## **6.21 Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés**

6.21.1 Les trois organismes partenaires ont des exigences uniques associées aux services fournis aux participants à l'étranger. Le Canada demande des propositions qui prévoient la gestion des complexités associées à la prestation de ces services et qui mettent l'accent sur l'offre de réponses rapides aux demandes et sur l'optimisation du numérique dans les domaines de l'inscription des fournisseurs, de l'autorisation des avantages et services, de

la présentation et du paiement des demandes, ainsi que de la gestion des demandes de renseignements.

### **Anciens Combattants Canada – Services à l'étranger**

- 6.21.2 Les vétérans canadiens qui résident ou voyagent à l'extérieur du Canada sont admissibles à des avantages médicaux directement liés à affection ouvrant droit à des prestations d'invalidité en utilisant le SFTDSS, à quelques exceptions près qui seront fournies par les organismes partenaires pendant la phase de mise en œuvre. Les participants à l'étranger reçoivent une carte de soins de santé, ont accès au portail des participants et reçoivent le même niveau de service que s'ils étaient au Canada.
- 6.21.3 L'entrepreneur doit établir une fonctionnalité numérique sécurisée pour les services fournis aux vétérans canadiens résidant à l'étranger, aux fins suivantes :
- a) expliquer clairement aux fournisseurs de soins de santé et aux vétérans le processus de présentation d'une demande d'autorisation d'avantages médicaux, la façon de présenter des renseignements à l'appui et la façon de présenter des demandes;
  - b) inscrire des fournisseurs de services de santé couramment utilisés, qui se trouvent à l'étranger, et veiller à ce qu'ils satisfassent à des critères d'inscription acceptables;
  - c) permettre aux fournisseurs de soins de santé et aux vétérans de présenter des demandes d'autorisation d'avantages médicaux accompagnées de documents justificatifs;
  - d) permettre aux fournisseurs de soins de santé et aux vétérans de présenter des demandes d'avantages médicaux accompagnées de documents justificatifs;
  - e) faire verser les paiements aux fournisseurs de soins de santé et aux vétérans par dépôt direct dans la devise de la demande présentée;
  - f) permettre aux fournisseurs de soins de santé et aux vétérans de présenter électroniquement des demandes d'avantages médicaux; et
  - g) permettre aux fournisseurs inscrits et aux vétérans de consulter leurs autorisations, leurs demandes et leur correspondance en ligne par l'entremise des portails des fournisseurs, des participants et du Ministère.

### **Services de centre de contact des fournisseurs et des participants**

- 6.21.4 L'entrepreneur devra établir des processus souples permettant aux fournisseurs et aux vétérans à l'étranger de communiquer avec l'entrepreneur afin d'obtenir l'autorisation de recevoir des avantages médicaux, de présenter des demandes et de faire une demande de renseignements généraux.
- 6.21.5 Au minimum, l'entrepreneur doit :
- a) établir et exploiter un service téléphonique sans frais/numéro de téléphone à frais virés 24 heures sur 24, 7 jour sur 7, 365 jours par année pour recevoir les demandes des fournisseurs et des vétérans résidant à l'étranger;
  - b) fournir le service dans les langues officielles du Canada et établir des processus pour répondre aux appelants qui ne sont pas en mesure de communiquer dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada;
  - c) établir un processus de transfert « accompagné » d'appels, lorsque c'est possible pendant les heures de travail au Canada, à ACC de la part de vétérans résidant ou voyageant à l'étranger ; et
  - d) avoir accès à des services de traduction pour la correspondance écrite reçue des fournisseurs de soins de santé et des vétérans de l'extérieur du pays.

## **Autorisation avantages médicaux**

- 6.21.6 ACC collaborera avec l'entrepreneur pendant la mise en œuvre afin d'établir un processus opérationnel détaillé d'autorisation d'avantages médicaux destinés aux vétérans canadiens résidant à l'étranger.
- 6.21.7 L'entrepreneur doit traiter les demandes d'autorisation d'avantages médicaux destinés aux vétérans résidant à l'étranger. Les demandes peuvent provenir de fournisseurs, directement du vétéran ou d'ACC. Les demandes d'autorisation peuvent être reçues après la prestation du service..
- 6.21.8 Pour certains, ACC est responsable de fournir l'autorisation. Dans ces cas, l'entrepreneur doit adresser une demande d'autorisation à ACC. L'entrepreneur doit traiter la demande conformément aux directives d'ACC.
- 6.21.9 L'entrepreneur doit établir un point de contact unique, au sein de son organisme, pour tous les fournisseurs, les vétérans et le personnel d'ACC à l'étranger qui demandent l'autorisation de recevoir des avantages médicaux.
- 6.21.10 L'entrepreneur doit être en mesure d'accepter les demandes d'autorisation d'avantages médicaux de la part de fournisseurs et de vétérans se trouvant à l'étranger par divers moyens, notamment : les portails des participant, des fournisseurs et du ministère, courrier, télécopieur, téléphone, etc.). Les demandes d'autorisation d'avantages médicaux de l'étranger peuvent être envoyées dans diverses langues.
- 6.21.11 L'entrepreneur doit consigner les demandes d'autorisation d'avantages médicaux, dans un délai d'un jour suivant la réception de la demande, dans un système que les fournisseurs, les vétérans ou le personnel d'ACC peuvent consulter.
- 6.21.12 L'entrepreneur doit mettre en place une capacité de traitement automatisé des demandes d'autorisation basée sur le système, dans la mesure du possible, en utilisant les règles opérationnelles d'ACC, les tableaux des avantages, la cartographie des conditions médicales des prestations d'invalidité et les données d'admissibilité des participants. Ces règles sont généralement les mêmes que les règles pour les anciens combattants résidant au Canada, à quelques exceptions près qui seront fournies à l'entrepreneur lors de la phase de mise en œuvre.
- 6.21.13 L'entrepreneur doit créer des processus, fondés sur les règles opérationnelles et les tableaux des avantages d'ACC (qui sont généralement les mêmes que ceux qui s'appliquent aux vétérans résidant au Canada, à quelques exceptions près qui seront fournies à l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre), afin de traiter manuellement les demandes d'autorisation et d'établir la relation médicale entre un avantage médical demandé et une blessure ou une maladie liée au service d'un vétéran.
- 6.21.14 Les demandes d'autorisation issues de l'étranger comportent divers degrés de complexité. Le traitement des demandes d'autorisation à l'étranger suit généralement les mêmes règles opérationnelles que les demandes d'autorisation au pays, comme il est mentionné dans la *section 6.14, Autorisations pour soins dentaires, et la section 6.15, Autorisations des avantages pharmaceutiques, de l'EDT*. Les détails sont indiqués ci-dessous afin d'en faciliter la lecture.

- 6.21.15 L'accès aux professionnels de la santé est nécessaire au traitement des demandes. L'entrepreneur doit avoir à sa disposition des professionnels de la santé qui examineront les cas au besoin aux fins suivantes (il s'agit du même processus que pour les participants vivant au Canada):
- a) conseiller les analystes qui autorisent les avantages médicaux;
  - b) établir le lien entre l'affection ouvrant droit à des prestations d'invalidité du vétéran et l'avantage médical demandé;
  - c) formuler des recommandations pour les cas exceptionnels; et
  - d) formuler des recommandations fondées sur les besoins médicaux, conformément à la politique d'ACC.
- 6.21.16 L'entrepreneur transmettra à ACC les demandes complexes d'autorisation d'avantages médicaux pour examen et décision. La complexité sera définie durant la phase de mise en œuvre.
- 6.21.17 L'entrepreneur doit traiter les demandes d'autorisation :
- a) en vérifiant l'admissibilité du vétéran et en liant l'affection ouvrant droit aux prestations d'invalidité à l'avantage médical demandé;
  - b) en examinant les antécédents médicaux et l'historique des produits et services;
  - c) en veillant à ce que l'avantage ou le service soit un avantage médical admissible figurant dans les tableaux des avantages ou dans la Liste des médicaments d'ACC;
  - d) en vérifiant les exigences du prescripteur pertinent;
  - e) en déterminant si la demande d'autorisation ne dépasse pas les montants maximaux indiqués dans les tableaux des avantages d'ACC;
  - f) en veillant à ce que la demande soit conforme aux règles opérationnelles; et
  - g) en mobilisant des professionnels de la santé de l'entrepreneur, au besoin..
- 6.21.18 L'entrepreneur doit vérifier que les autorisations contiennent les renseignements suivants :
- a) nom du vétéran;
  - b) numéro d'identification;
  - c) période de l'autorisation;
  - d) code et description de l'avantage;
  - e) montant d'argent et fréquence ou limite autorisée; et
  - f) toute information applicable expliquant en quoi une autorisation diffère du tableau des avantages.
- 6.21.19 Afin d'assurer le traitement en temps opportun des demandes d'autorisation, l'entrepreneur doit créer des processus de demande efficace de renseignements supplémentaires aux fournisseurs ou aux vétérans, en appui à une demande d'autorisation en utilisant des portails, d'autres moyens électroniques ou téléphone. On ne doit utiliser le courrier que si aucun autre moyen de communication n'est possible.
- 6.21.20 L'entrepreneur doit créer une fonctionnalité afin de permettre à ACC de créer des autorisations d'avantages médicaux pour les vétérans situés à l'extérieur du Canada directement dans le portail ministériel, avec la même fonctionnalité utilisée pour les autorisations pour les participants au Canada. Cette fonctionnalité permettra au personnel d'ACC :
- a) de saisir, d'approuver et de modifier des demandes d'autorisation;
  - b) de lier les services autorisés à des périodes données;

- c) de déterminer les montants maximaux indiqués et la fréquence ou la limite des avantages approuvés;
- d) de suspendre des demandes; et
- e) de rejeter des demandes.

6.21.21 L'entrepreneur doit communiquer aux fournisseurs et aux vétérans se trouvant à l'étranger les résultats de l'autorisation des avantages médicaux qui est traitée par l'entrepreneur et ACC. Cette communication doit être visible sur les portails des fournisseurs, des participants et du Ministère et envoyée par la poste. L'information doit inclure les éléments suivants :

- a) des précisions sur l'avantage médical demandé;
- b) une approbation ou approbation partielle ou un rejet de la demande d'autorisation;
- c) des détails de l'autorisation (montant, nombre de séances, dates d'entrée en vigueur pour l'obtention du service, etc.);
- d) un processus de présentation des demandes;
- e) des droits d'appel officiels; et
- f) un processus de communication avec l'entrepreneur pour obtenir des renseignements.

#### **Taux**

6.21.22 Si des avantages médicaux sont fournis dans un pays étranger, le taux de remboursement de ces avantages sera défini par ACC pendant la phase de mise en œuvre.

#### **Traitement des demandes**

- 6.21.23 ACC collaborera avec l'entrepreneur afin d'établir des processus opérationnels détaillés pour le traitement des demandes d'avantages médicaux destinés aux vétérans canadiens résidant à l'étranger. Le traitement des demandes présentées par des vétérans vivant ou voyageant à l'étranger suit généralement les mêmes règles opérationnelles que le traitement des demandes présentées par des fournisseurs canadiens, comme il est mentionné dans la *section 6.24 de l'EDT, Services de traitement des demandes*.
- 6.21.24 L'entrepreneur doit créer un point de contact unique pour l'ensemble des fournisseurs de soins de santé, des vétérans et du personnel d'ACC à l'étranger pour les services de traitement des demandes.
- 6.21.25 L'entrepreneur devra traiter toutes les demandes d'avantages médicaux admissibles destinés aux vétérans résidant à l'étranger. Ces demandes peuvent provenir de fournisseurs ou directement du vétéran. Les demandes d'autorisation comportent divers degrés de complexité; par conséquent, l'accès aux professionnels de la santé est nécessaire au traitement de ces demandes.
- 6.21.26 L'entrepreneur doit être en mesure d'accepter les demandes d'autorisation d'avantages médicaux de la part de fournisseurs de soins de santé et de vétérans se trouvant à l'étranger par divers moyens (portails du SFTDSS, courrier, télécopieur, numériquement à partir d'ACC, etc.). Les demandes présentées à l'étranger peuvent être envoyées dans diverses langues.
- 6.21.27 L'entrepreneur doit enregistrer les réclamations reçues et fournir aux participants, aux fournisseurs et au personnel de l'organisation partenaire la possibilité de suivre l'état des réclamations via leurs portails respectifs. Le suivi de l'état des réclamations à l'étranger fournira le même niveau d'information que celui des fournisseurs canadiens, reportez-vous

à la section 6.24 de l'EDT, *Services de traitement des demandes*.

- 6.21.28 L'entrepreneur doit, dans la mesure du possible, créer la capacité de rendre des décisions fondées sur le système concernant les renseignements sur les demandes dans les tableaux des avantages, dans la schématisation des affections ouvrant droit aux prestations d'invalidité et dans les données sur l'admissibilité des participants.
- 6.21.29 Lorsqu'il traite les demandes manuellement, l'entrepreneur doit :
- a) vérifier les renseignements sur le participant et confirmer qu'une autorisation a déjà été créée ou prendre les mesures nécessaires pour confirmer l'admissibilité aux avantages médicaux et créer une autorisation;
  - b) rendre des décisions relatives aux demandes et les traiter en fonction des tableaux des avantages et des règles opérationnelles fournis par ACC;
  - c) élaborer et mettre en œuvre des procédures de contrôle pour veiller à l'exactitude et la complétude du traitement des demandes.
- 6.21.30 Afin d'assurer le traitement en temps opportun des demandes d'avantages médicaux, l'entrepreneur doit créer des processus de demande efficace de renseignements supplémentaires aux fournisseurs ou aux vétérans à l'étranger, en appui à la demande, en utilisant les portails, d'autres moyens électroniques ou le téléphone). On ne doit utiliser le courrier que si aucun autre moyen de communication n'est possible.
- 6.21.31 L'entrepreneur transmettra à ACC, pour examen, les demandes complexes d'avantages médicaux provenant de fournisseurs de soins de santé et de vétérans se trouvant à l'étranger. Les critères relatifs aux demandes complexes seront définis au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.21.32 L'entrepreneur doit être en mesure de verser des paiements à des fournisseurs, à des vétérans ou à des tiers dans la devise de leur choix (dollars canadiens ou d'autres devises).
- 6.21.33 L'entrepreneur doit être en mesure de verser des paiements à des fournisseurs et à des vétérans par dépôt direct, dans la devise de la demande. L'entrepreneur doit utiliser le site Web de la [Banque du Canada](#) comme principal convertisseur de devises. Si un pays ne figure pas sur ce site, utiliser le site Web [d'Oanda](#).
- 6.21.34 L'entrepreneur doit communiquer les résultats du traitement des demandes aux fournisseurs et aux vétérans se trouvant à l'étranger. Cette information doit être affichée sur les portails des fournisseurs, des participants et du Ministère. L'information doit inclure les éléments suivants :
- a) des précisions sur l'avantage médical demandé;
  - b) une approbation ou approbation partielle ou un rejet du montant demandé;
  - c) une explication des montants non remboursés (ne constitue pas un avantage admissible, dépasse les limites d'ACC, n'est pas lié à une affection ouvrant droit à condition d'admissibilité aux prestations d'invalidité du vétéran, etc.);
  - d) le montant versé;
  - e) des droits d'appel officiels (participant seulement); et
  - f) un processus de communication avec l'entrepreneur pour obtenir des renseignements.

### **Rétablir la protection de catégorie B des vétérans qui retournent au Canada**

- 6.21.35 L'entrepreneur doit rétablir la protection de catégorie B des vétérans qui sont retournés au Canada. ACC fournira à l'entrepreneur des règles opérationnelles associées aux vétérans qui sont admissibles et qui sont retournés au Canada pendant la phase de mise en œuvre.

#### **Forces armées canadiennes – Services à l'étranger**

- 6.21.36 Au Canada et dans trois endroits à l'étranger, les soins de santé destinés aux militaires en service sont offerts par les centres des services de santé des Forces canadiennes. Ces centres sont situés partout au Canada et à Geilenkirchen (Allemagne), Casteau (Belgique) et Washington (États Unis). Toutefois, les membres des FAC peuvent être déployés ou affectés n'importe où dans le monde. Si le soutien médical des FAC n'est pas disponible ou est insuffisant, les participants des FAC à l'étranger comptent entièrement sur les processus du SFTDSS pour payer leurs soins médicaux.
- 6.21.37 Trois types de membres des FAC à l'étranger pourraient avoir besoin de services médicaux à l'étranger :
- a) les membres des FAC affectés et vivant à l'étranger;
  - b) les membres des FAC participant à des opérations à l'étranger; et
  - c) les membres des FAC en voyage d'agrément non opérationnel.
- 6.21.38 Les processus de demande respectifs seront discutés plus en détail dans les règles opérationnelles des FAC. Les règles opérationnelles seront communiquées à l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.21.39 L'entrepreneur doit fournir et maintenir un service sans frais de centre de contact à l'étranger pour les urgences médicales à l'étranger destiné aux membres des FAC. Le centre de contact à l'étranger est le premier point de contact pour tous les participants des FAC qui ont besoin de soins médicaux ou de biens/services à l'étranger, si aucun service médical des FAC n'est disponible. C'est aussi le premier point de contact pour les fournisseurs se trouvant à l'étranger qui demandent l'autorisation ou l'approbation de fournir des avantages ou services médicaux.
- 6.21.40 L'entrepreneur doit s'assurer que le centre de contact à l'étranger est responsable de ce qui suit :
- a) informer les participants de l'emplacement et de la disponibilité des soins médicaux dans la région;
  - b) guider le fournisseur à l'étranger tout au long du processus d'inscription;
  - c) clarifier ou vérifier l'admissibilité du produit ou du service et les règles de tarification;
  - d) confirmer l'admissibilité d'un participant à un avantage ou à un service lorsque le participant a donné son consentement;
  - e) fournir des renseignements sur le processus de présentation des demandes;
  - f) au besoin, verser une avance au fournisseur de soins de santé au nom du participant;
  - g) informer les fournisseurs et les participants des exigences en matière de remboursement; et
  - h) dans les 24 heures ou le jour ouvrable suivant, communiquer avec le représentant des FAC si des services médicaux d'urgence ont été demandés.
- 6.21.41 L'entrepreneur doit :
- a) mettre sur pied un centre de contact à l'étranger, y compris un numéro de téléphone nord-américain sans frais et un numéro d'appel à frais virés pour l'extérieur de

l'Amérique du Nord, qui doit figurer sur la carte de soins de santé, sur le portail des participants, sur le portail ministériel et sur la plateforme mobile du SFTDSS;

- b) offrir un réseau d'assistance téléphonique en tout temps, dans le monde entier;
- c) élaborer et actualiser, dans les deux langues officielles, des textes pouvant être utilisés par le personnel du centre d'appels de l'entrepreneur pour répondre aux questions fréquemment posées. De plus, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures permettant de cerner les nouvelles questions posées de plus en plus souvent et d'élaborer les textes requis. Tous les textes doivent être approuvés par les FAC;
- d) utiliser un système électronique de rapport sur la gestion des appels fin de vérifier le respect de toutes les normes de service. L'entrepreneur doit produire des rapports d'activités hebdomadaires, mensuels et annuels qui doivent comprendre les données sur les volumes en fonction des secteurs d'activité (c.-à-d. catégories d'appels reçus et avantage/secteur de service);
- e) offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles;
- f) authentifier le participant avant de divulguer l'information;
- g) autoriser directement le traitement d'urgence initial conformément aux directives des FAC;
- h) faire un suivi auprès de l'appelant dans l'heure qui suit le premier contact, sur demande;
- i) fournir de l'équipement pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience auditive;
- j) fournir un mécanisme de traitement et de suivi du règlement de toutes les demandes, y compris les plaintes, les préoccupations et les problèmes signalés au centre d'appels;
- k) fournir un service d'interprétation téléphonique;
- l) négocier des rabais avec des fournisseurs de services de l'étranger au nom du Ministère, afin de obtenir des prix raisonnables et habituels et rendre compte des rabais obtenus et des frais connexes; et
- m) suivre toutes les autorisations afin de veiller à payer le fournisseur de services pour les services approuvés.

6.21.42 En cas de non-urgence, le participant recevra des directives de son officier de liaison médicale interne, au besoin. Sur demande, l'entrepreneur doit travailler avec le FAC officiers de liaison médicale afin de déterminer les soins les plus optimaux, de négocier les tarifs avec les établissements médicaux et de convenir d'un mode de paiement tel que décrit ci-dessous, sous l'exigence en matière de paiement anticipé.

6.21.43 L'entrepreneur doit respecter les niveaux de service suivants du centre de contact pour la garantie assistance voyage d'urgence et la protection complète (ces niveaux doivent être communiqués mensuellement au chargé de projet) :

Assistance voyage d'urgence:

- a) 90 % des appels répondus en moins de 20 secondes;
- b) pas plus de 1 % des appels abandonnés;
- c) disponibilité de 99,9 % du centre d'appel; et
- d) 90 % de tous les appels qui nécessitent un rappel sont effectués dans l'heure.

6.21.44 L'entrepreneur doit créer et tenir un registre des fournisseurs à l'étranger. L'entrepreneur est responsable de recueillir de l'information de bonne source sur les fournisseurs et les



établissements de services médicaux à l'étranger. Les sources peuvent être, notamment :

- a) des recommandations de l'ambassade du Canada;
- b) une accréditation de la Commission mixte internationale;
- c) des programmes d'abonnement payants comme Shoreland Travax; et
- d) d'autres fournisseurs inscrits à l'étranger.

- 6.21.45 L'entrepreneur doit créer un registre des fournisseurs à l'étranger ou un carnet d'adresses qui peut être utilisé par le centre d'appels à l'étranger pour orienter les participants vers la solution de soins de santé la plus optimale en fonction de l'affection et de l'emplacement.
- 6.21.46 L'entrepreneur doit fournir des renseignements sur les services à l'étranger au moyen d'appareils mobiles et en ligne, comprenant notamment un localisateur d'établissement médical (comme un hôpital international ou une clinique sans rendez-vous), un dictionnaire des médicaments, les coordonnées de l'unité de voyage du SFTDSS, des documents du SFTDSS sur les voyages (formulaires, etc.).
- 6.21.47 L'entrepreneur doit énumérer les services offerts par les fournisseurs à l'étranger lorsqu'ils sont disponibles. L'entrepreneur doit évaluer continuellement la qualité des soins fournis par les fournisseurs de l'étranger et mettre en place un système de préqualification des fournisseurs. L'information utilisée pour établir le classement peut provenir des ressources ci-dessus et de l'examen du service offert aux participants.
- 6.21.48 L'entrepreneur doit permettre aux fournisseurs à l'étranger d'être inscrits à titre de fournisseurs si les FAC en font la demande (soit à la suite d'une reconnaissance médicale des FAC).
- 6.21.49 L'entrepreneur doit mettre en place et maintenir une capacité de paiement anticipé au nom du participant. Le paiement anticipé est défini comme un paiement au fournisseur avant que le service ne soit rendu. De nombreux pays exigent un dépôt dès que leur établissement est fréquenté par un participant ou que le participant est vu par un professionnel de la santé. Le paiement anticipé comprend également tout montant requis du fournisseur pour traiter les participants lorsque l'engagement de paiement par l'entrepreneur est insuffisant. Le paiement anticipé n'est pas le mode de paiement privilégié. Dans certains cas, seul le paiement anticipé permettra aux participants de recevoir des soins de santé optimaux.
- 6.21.50 L'entrepreneur doit :
- a) communiquer directement avec le fournisseur afin de négocier les prix et de discuter des modalités de paiement;
  - b) si la promesse de paiement n'est pas suffisante, organiser le paiement anticipé des frais hospitaliers et médicaux;
  - c) fournir le service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans le monde entier pour les urgences médicales. La communication avec les fournisseurs de soins non urgents peut se faire pendant les heures normales de bureau;
  - d) faire le suivi de toutes les autorisations afin que les demandes soient payées en temps opportun;
  - e) tenir des registres dans le fichier système du participant;
  - f) payer le fournisseur. L'entrepreneur doit avoir la capacité de payer le fournisseur en devises étrangères; et
  - g) payer les militaires qui ont payé de leur poche en dollars canadiens..

#### **Services de la Gendarmerie royale du Canada – Services à l'étranger**

- 6.21.51 Les membres de la GRC admissibles qui voyagent, pour des raisons personnelles ou liées à leur service, ou qui travaillent à l'extérieur du Canada peuvent engager des dépenses pour recevoir des services de soins de santé qui peuvent être admissibles aux avantages médicaux fournis par la GRC.
- 6.21.52 Les avantages, assortis de limites et de critères précis énoncés dans la politique sur les avantages médicaux de la GRC, sont envisagés dans les cas suivants :
- a) Le membre a besoin d'un service de soins de santé dans le pays où il est affecté à titre d'agent de liaison (AL);
  - b) Le membre a besoin d'un service de soins de santé dans un autre pays si ce service n'est pas offert dans le pays d'affectation internationale;
  - c) Le membre a besoin de services de soins de santé d'urgence lorsqu'il voyage à l'extérieur du pays d'affectation internationale, pour des raisons personnelles ou liées à son service;
  - d) Si la blessure ou la maladie est considérée comme étant liée au travail, la protection en matière de soins de santé au travail est assujettie au processus de détermination;
  - e) Le membre, qui est affecté au Canada, a besoin de services de soins de santé d'urgence lorsqu'il voyage à l'extérieur du Canada, pour des raisons personnelles ou liées à son service;
  - f) Le membre, qui est affecté au Canada, a besoin d'un service de soins de santé dans un autre pays si ce service n'est pas offert au Canada.
- 6.21.53 Les avantages médicaux admissibles reçus à l'étranger sont assujettis à des indemnités maximales (en dollars canadiens). Les frais sont remboursés dans la devise du pays où l'avantage a été reçu.
- 6.21.54 Les demandes de renseignements concernant les avantages médicaux de la GRC pour les services de soins de santé reçus à l'étranger, qui nécessitent l'autorisation de la GRC, sont examinées et autorisées par un gestionnaire divisionnaire ou par les Services santé internationaux (SSI) et la Direction générale de la santé et de la sécurité au travail (DGSST), conformément aux pouvoirs financiers délégués.
- 6.21.55 L'entrepreneur traitera les demandes de remboursement de frais de soins de santé admissibles reçus à l'étranger conformément au tableau des prestations de santé de la GRC, à la politique de la GRC sur les prestations de soins de santé et aux procédures opérationnelles connexes.
- 6.21.56 L'entrepreneur doit s'assurer que le centre de contact à l'étranger est responsable de ce qui suit :
- a) informer les participants de l'emplacement et de la disponibilité des soins médicaux dans la région;
  - b) guider le fournisseur à l'étranger tout au long du processus d'inscription;
  - c) clarifier ou vérifier l'admissibilité du produit ou du service et les règles de tarification;
  - d) confirmer l'admissibilité d'un participant à un avantage ou à un service lorsque le participant a donné son consentement;
  - e) fournir des renseignements sur le processus de présentation des demandes;
  - f) au besoin, verser une avance au fournisseur de soins de santé au nom du participant;
  - g) informer les fournisseurs et les participants des exigences en matière de remboursement; et
  - h) dans les 24 heures ou le jour ouvrable suivant, communiquer avec le représentant des GRC si des services médicaux d'urgence ont été demandés.

- 6.21.57 L'entrepreneur doit créer et tenir un registre des fournisseurs à l'étranger. Il est responsable de recueillir de l'information de bonne source sur les fournisseurs et les établissements de services médicaux à l'étranger. Ces sources peuvent être, notamment :
- a) des recommandations de l'ambassade du Canada;
  - b) une accréditation de la Commission mixte internationale;
  - c) des programmes d'abonnement payants comme *Shoreland Travax*; et
  - d) d'autres fournisseurs inscrits à l'étranger.
- 6.21.58 L'entrepreneur doit créer un registre des fournisseurs à l'étranger ou un carnet d'adresses qui peut être utilisé par le centre d'appels à l'étranger pour orienter les participants vers la solution de soins de santé optimale en fonction de l'affection et de l'emplacement.
- 6.21.59 L'entrepreneur doit énumérer les services offerts par les fournisseurs à l'étranger lorsqu'ils sont disponibles. L'entrepreneur doit évaluer continuellement la qualité des soins fournis par les fournisseurs de l'étranger et mettre en place un système de préqualification des fournisseurs. L'information utilisée pour établir le classement peut provenir des ressources ci-dessus et de l'examen du service offert aux participants.

#### **Membres de la GRC affectés au Canada et voyageant à l'étranger**

- 6.21.60 Les membres de la GRC affectés au Canada voyageant à l'étranger, dans le cadre de leur service ou pour des raisons personnelles, ne bénéficient que d'une protection médicale d'urgence.
- 6.21.61 L'entrepreneur doit fournir aux membres de la GRC un accès en tout temps à un service d'assistance-voyage en cas d'urgence (AVU) comprenant un réseau mondial de professionnels qui offrent des services de soins de santé conformes aux normes canadiennes et aux niveaux de frais de service habituels ou courants acceptés par la GRC, ainsi qu'un numéro sans frais et un service de clavardage en direct sur le portail Web..
- 6.21.62 L'entrepreneur doit créer une unité des voyages comme centre de contact de point de service unique doté des ressources, des outils et des capacités appropriés pour appuyer un soutien relativement aux demandes de protection en matière de services de santé à l'étranger et répondre à ces demandes.
- 6.21.63 L'entrepreneur doit faire en sorte que les services d'AVU offerts par l'entremise du SFTDSS soient conformes à la politique, au tableau des prestations de santé et aux procédures de la GRC. L'entrepreneur doit veiller à ce que les services d'AVU autorisent directement le traitement d'urgence initial conformément aux directives de la GRC.
- 6.21.64 L'entrepreneur doit rembourser les demandes à l'étranger en fonction des recommandations fournies par les services d'AVU et conformément à la politique, au tableau et aux procédures de la GRC.
- 6.21.65 L'entrepreneur doit assurer la liaison avec le fournisseur de services d'AVU et les bureaux divisionnaires du Services de santé internationaux (SSI) de la GRC et/ou la Direction générale de la santé et de la sécurité au travail (DGSST) pour l'examen des cas qui nécessitent des directives précises.

- 6.21.66 L'entrepreneur, en collaboration avec le fournisseur de services d'AVU, doit régulièrement mettre à jour sa liste des pays du réseau en fonction des conditions mondiales et la publier dans le portail de participants et le portail de ministère.
- 6.21.67 L'entrepreneur doit communiquer des dispositions claires concernant la disponibilité, la qualité ou le résultat du traitement médical reçu par le participant ou le défaut d'obtenir un traitement médical.
- 6.21.68 L'entrepreneur doit produire des rapports d'activité mensuels et annuels, qui doivent comprendre le volume des appels et le remboursement. .
- 6.21.69 L'entrepreneur doit tenir à jour les dossiers de demandes de soins de santé et rendre ces renseignements disponibles pour examen.
- 6.21.70 L'entrepreneur, en se fondant sur les recommandations fournies par le fournisseur de services d'AVU et sur les exigences de la GRC concernant la protection en matière de services de santé à l'étranger, doit traiter les demandes de soins de santé des fournisseurs et des membres et prendre des dispositions pour le remboursement direct.
- 6.21.71 L'entrepreneur doit mener une enquête complète sur les demandes de protection exceptionnelle et fournir un résumé du cas accompagné de recommandations pour le processus d'approbation de la GRC.
- 6.21.72 L'entrepreneur doit organiser le paiement anticipé des frais hospitaliers et médicaux (le paiement anticipé est défini comme un paiement au fournisseur avant que le service ne soit rendu). Le paiement anticipé comprend également tout montant requis du fournisseur pour traiter les membres lorsque l'engagement de paiement par l'entrepreneur est insuffisant. Ce n'est pas le mode de paiement privilégié. Le membre doit signer un formulaire autorisant les services d'AVU à récupérer les paiements du régime d'assurance-maladie provincial/territorial.
- 6.21.73 Dans les cas où un membre a demandé des services de voyage d'urgence, l'entrepreneur doit obtenir, s'il y a lieu, des recouvrements en temps opportun des régimes d'assurance-maladie provinciaux et territoriaux et faire rapport sur ces recouvrements. L'entrepreneur doit également négocier des rabais avec les fournisseurs de services à l'étranger au nom de la GRC et faire rapport sur les rabais obtenus et les frais connexes.
- 6.21.74 L'entrepreneur doit créer des codes d'avantages spéciaux pour traiter les demandes à l'étranger et doit inclure ces opérations dans l'historique des demandes des membres.

#### **Affectation internationale des agents de liaison (AL) de la GRC**

- 6.21.75 Les militaires affectés à un bureau du service extérieur dans le cadre du Programme des agents de liaison internationaux sont admissibles à la protection en matière de soins de santé de la GRC pour les services de santé de base et supplémentaires reçus dans le pays d'affectation. Ils peuvent aussi être admissibles à la protection en matière de soins de santé au travail de la GRC.
- 6.21.76 Soins de santé de base : Afin d'être remboursé pour les soins de santé de base, l'agent de liaison devra fournir la preuve que la protection de son régime d'assurance-maladie

provincial ou territorial a temporairement cessé pendant la durée de son déploiement.

- 6.21.77 Les demandes de remboursement de soins de santé admissibles de l'agent de liaison sont traitées dans le SFTDSS dans le cadre du processus de remboursement des membres, par l'entremise du bureau des Services de santé internationaux (SSI) pour examen et autorisation. Une fois la demande autorisée, le bureau des SSI la soumet à l'entrepreneur du SFTDSS pour paiement. Les avantages médicaux des agents de liaison sont assujettis aux restrictions et aux exceptions (p. ex., guide des tarifs dentaires, etc.) énoncées dans la politique et les procédures nationales de la GRC.
- 6.21.78 L'entrepreneur doit traiter les demandes de remboursement des demandes de remboursement de soins de santé des agents de liaison conformément à la politique, au tableau des prestations de santé et aux procédures de la GRC..
- 6.21.79 L'entrepreneur doit permettre aux agents de liaison de présenter leurs factures de soins de santé supplémentaires ne nécessitant pas d'autorisation préalable par le biais de la présentation de demandes en ligne, ainsi que d'être remboursés directement en fonction des avantages médicaux admissibles permis annuellement qui sont disponibles et du tableau des prestations de santé de la GRC.
- 6.21.80 L'entrepreneur doit traiter les demandes de remboursement des agents de liaison pour des avantages médicaux supplémentaires, après avoir reçu l'autorisation préalable de la Division des services de santé internationaux de la GRC.
- 6.21.81 L'entrepreneur doit fournir des services de consultation aux professionnels de la santé et offrir des conseils et des recommandations sur demande, comme l'examen d'un médicament non reconnu au Canada, etc.
- 6.21.82 L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les prestations soient évaluées en fonction du tableau des prestations de santé de la GRC et à ce que l'allocation ou les fréquences maximales ne soient pas dépassées.
- 6.21.83 L'entrepreneur doit surveiller ou déterminer les guides des tarifs habituels et courants des fournisseurs conformément aux normes de l'industrie et aux pratiques acceptées par les régimes de soins de santé publics canadiens.
- 6.21.84 L'entrepreneur doit créer des codes d'avantages spéciaux pour traiter les demandes de remboursement de soins de santé de base à l'étranger de l'agent de liaison.

#### **Services d'assistance-voyage en cas d'urgence de la GRC**

- 6.21.85 L'entrepreneur doit fournir des services d'assistance-voyage en cas d'urgence (AVU) aux militaires qui voyagent à l'étranger et qui ont besoin d'un traitement médical d'urgence immédiat.
- 6.21.86 L'entrepreneur doit fournir un service téléphonique sans frais mondial qui fournira aux membres un service en tout temps, comprenant un réseau mondial d'hôpitaux, de cliniques et de fournisseurs de soins de santé.
- 6.21.87 L'entrepreneur doit élaborer et actualiser, dans les deux langues officielles du Canada, des scripts pouvant être utilisés par le personnel du centre d'appels de l'entrepreneur pour

répondre aux questions fréquemment posées. De plus, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures permettant de cerner les nouvelles questions posées de plus en plus fréquemment et d'élaborer les scripts nécessaires. Tous les textes doivent être approuvés par la GRC;

6.21.88 L'entrepreneur doit produire des rapports d'activités hebdomadaires, mensuels et annuels qui doivent comprendre les données sur les volumes en fonction des secteurs d'activité (c.-à-d. catégories d'appels reçus et avantage/secteur de service);

6.21.89 L'entrepreneur doit fournir l'accès aux services d'AVU par l'entremise d'ordinateurs de bureau, de téléphones cellulaires et de tablettes dotés de fonctionnalités incluant notamment un localisateur d'hôpital international, un dictionnaire des médicaments, les coordonnées de l'unité de voyage du SFTDSS, des documents du SFTDSS pour les voyages (formulaires, etc.).

6.21.90 L'entrepreneur doit veiller à ce que les spécialistes de l'AVU orientent les membres vers la solution de soins de santé la plus optimale en fonction de l'affection et de l'emplacement, organisent le paiement au nom du membre dans la mesure du possible et fournissent les renseignements importants et les prochaines étapes liées à la demande conformément à la politique, au tableau et aux procédures de la GRC.

6.21.91 L'AVU de la GRC comprendra au moins les services suivants :

- a) assistance à la préparation au départ (donner aux membres des renseignements sur les documents obligatoires pour la destination du voyage concernant l'assurance-maladie et la protection, ou indiquer aux membres où trouver ces renseignements; donner des renseignements sur les cliniques ou les hôpitaux situés à proximité des lieux d'hébergement, p. ex., emplacement, niveau de soins, frais de service, etc.);
- b) assistance médicale (localiser des installations médicales ou dentaires et y accéder; surveiller l'information sur le traitement des membres, mettre à jour l'unité des demandes de remboursement de l'entrepreneur et l'agent des services de santé du membre);
- c) services d'évacuation médicale (coordonner le transport requis pour le membre et l'accompagnateur, si recommandé médicalement, vers un établissement médical au Canada afin de poursuivre le traitement, etc.); et
- d) assistance générale (services de traduction liés au traitement d'urgence ou aux factures); assurer la liaison avec l'entrepreneur pour obtenir l'autorisation de protection et le paiement direct; etc.).

REMARQUE : La GRC n'a pas besoin d'une AVU en cas de décès d'un membre.

### **Services aux vétérans alliés (ACC seulement)**

6.21.92 Les vétérans alliés au Canada peuvent avoir accès aux avantages et services pour soins de santé en utilisant le SFTDSS avec l'autorisation des pays alliés. Le Canada et les pays alliés concernés ont conclu des accords ou des ententes de réciprocité pour la prestation de ces services. Afin de faciliter la production de la carte de soins de santé, ACC fournira à l'entrepreneur des données sur les participants pour les vétérans alliés.

### **Vétérans alliés résidant au Canada**

- 6.21.93 Le Canada et les pays alliés spécifiques ont conclu des ententes/accords de réciprocité en vue d'offrir des avantages et services aux vétérans alliés qui résident au Canada en raison d'une invalidité liée au service. Afin de faciliter la production de la carte de soins de santé, ACC fournira à l'entrepreneur des données sur les clients pour les vétérans alliés.
- 6.21.94 ACC a conclu des ententes/accords de réciprocité avec les entités suivantes :
- a) le ministère des Anciens Combattants des États-Unis;
  - b) la British Veterans (Royaume-Uni);
  - c) le ministère des Anciens Combattants de l'Australie;
  - d) le ministère des Anciens Combattants de la Nouvelle-Zélande; et
  - e) le ministère des Anciens Combattants de l'Afrique du Sud.
- 6.21.95 L'entrepreneur doit délivrer des cartes de soins de santé aux vétérans américains alliés admissibles; se reporter à la *section 5.5, Configuration de l'inscription des participants* et à la *section 5.6, Création d'une carte de soins de santé*.
- 6.21.96 Les cartes de soins de santé ne sont pas délivrées aux vétérans du Royaume-Uni, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande ou de l'Afrique du Sud. Ces vétérans devraient être aiguillés vers leur pays de service pour obtenir de l'aide.
- 6.21.97 L'entrepreneur doit aiguiller les vétérans des pays où ACC n'a pas conclu d'accord de réciprocité vers leur pays de service (ou leur ambassade) en vue de l'obtention d'autorisations d'avantages et services pour soins de santé.

#### **Anciens combattants alliés des États-Unis d'Amérique**

- 6.21.98 L'entrepreneur doit recevoir des demandes, obtenir des autorisations, rendre des décisions relatives aux demandes des vétérans américains vivant au Canada et les payer. Les demandes peuvent être envoyées par des vétérans ou par des fournisseurs.
- 6.21.99 L'entrepreneur doit obtenir les renseignements suivants pour chaque demande d'autorisation :
- a) avantage ou service demandé;
  - b) affection traitée;
  - c) nom et coordonnées du fournisseur;
  - d) quantité, fréquence et durée du service;
  - e) coût par unité de temps; et
  - f) si la demande porte sur des médicaments sur ordonnance, indiquer le nom et le numéro d'identification du médicament (DIN), la date d'entrée en vigueur et la date de fin (ou continue) ainsi que toute limite de quantité.
- 6.21.100 L'entrepreneur doit communiquer avec le vétéran ou le fournisseur afin d'obtenir des éclaircissements ou de demander des renseignements supplémentaires au besoin.
- 6.21.101 L'entrepreneur doit produire un résumé et l'envoyer au ministère des Anciens Combattants des États-Unis pour obtenir l'autorisation. ACC fournira à l'entrepreneur les coordonnées du ministère des Anciens Combattants des États-Unis. Le ministère des Anciens Combattants des États-Unis examinera la demande d'autorisation et informera l'entrepreneur de sa décision.
- 6.21.102 L'entrepreneur doit configurer l'autorisation dans le SFTDSS conformément à la lettre de décision du ministère des Anciens Combattants des États-Unis.

## **Royaume-Uni (R.-U.), Australie (AU), Nouvelle-Zélande (NZ) et Afrique du Sud (ZA)**

- 6.21.103 Les vétérans alliés des pays susmentionnés qui sont visés par l'accord de réciprocité doivent avoir des avantages préalablement autorisés par le gouvernement allié concerné. Les vétérans alliés de ces pays doivent communiquer directement avec leur pays de service pour obtenir une autorisation préalable. Les vétérans alliés (du R.-U., de l'AU, de la NZ et de la ZA) présenteront leurs demandes directement à l'entrepreneur et devront y joindre des documents justificatifs d'approbation de leur pays de service.
- 6.21.104 L'entrepreneur doit traiter les demandes de remboursement des vétérans alliés du Royaume-Uni (R.-U.), de l'Australie (AU), de la Nouvelle-Zélande (NZ) et de l'Afrique du Sud (ZA).
- 6.21.105 L'entrepreneur doit être en mesure d'accepter les demandes et les documents justificatifs de la part de fournisseurs de soins de santé et de vétérans soumis par divers canaux (portails du SFTDSS, courrier, télécopieur, téléphone, etc.).
- 6.21.106 L'entrepreneur doit consigner les demandes reçues, dans un délai d'un jour suivant la réception de la demande, dans un système que les fournisseurs et les vétérans peuvent consulter. Cela doit inclure des renseignements en temps réel concernant :
- a) la date de réception de la demande;
  - b) les avantages demandés;
  - c) l'état du traitement;
  - d) la date de prise de décision à l'égard de la demande et du traitement; et
  - e) les résultats du traitement des demandes (payées, partiellement payées ou non payées) en devise canadienne.
- 6.21.107 S'il traite des demandes manuellement, l'entrepreneur doit :
- a) vérifier les renseignements sur le client et confirmer qu'une autorisation a déjà été créée ou prendre les mesures nécessaires pour confirmer l'admissibilité aux avantages médicaux et créer une autorisation;
  - b) rendre des décisions relatives aux demandes et les traiter en fonction des tableaux des avantages et des règles opérationnelles fournis par ACC; et
  - c) élaborer et mettre en œuvre des procédures de contrôle pour veiller à l'exactitude et la complétude du traitement des demandes.
- 6.21.108 Afin d'assurer le traitement en temps opportun des réclamations des vétérans alliés, l'entrepreneur doit créer des processus de demande efficace de renseignements supplémentaires aux fournisseurs ou aux vétérans, en appui à la demande, par le truchement des portails du SFTDSS ou d'autres moyens électroniques ou téléphone. On ne doit utiliser le courrier que si aucun autre moyen de communication n'est possible.
- 6.21.109 L'entrepreneur transmettra à ACC, pour examen, les demandes complexes envoyées par des fournisseurs et des vétérans alliés.
- 6.21.110 L'entrepreneur doit communiquer les résultats du traitement des demandes à de fournisseurs de soins de santé et à de vétérans. Cette information doit être affichée sur les portails des fournisseurs, des participants et du Ministère. L'information doit inclure les éléments suivants :
- a) des précisions sur l'avantage médical demandé;



- b) une approbation ou approbation partielle ou un rejet du montant demandé;
- c) une explication des montants non remboursés (ne constitue pas un avantage admissible, dépasse les limites approuvées, etc.);
- d) le montant versé; et
- e) un processus de communication avec l'entrepreneur pour obtenir des renseignements.

Consulter la *section 6.24, Services de traitement des demandes*, pour en savoir plus sur le traitement des demandes de remboursement.

6.21.111 L'entrepreneur doit fournir à ACC des rapports sommaires mensuels sur les paiements versés aux vétérans alliés, incluant notamment :

- a) le pays client (États-Unis, Royaume-Uni, Australie, Nouvelle-Zélande ou Afrique du Sud) ;
- b) le nom du vétéran;
- c) le numéro d'identification;
- d) le code d'avantage;
- e) les descriptions des avantages;
- f) le type, le nom et l'identification du fournisseur;
- g) la date du service; et
- h) les montants remboursés en dollars.

### **Normes de service et rapports**

6.21.112 L'entrepreneur doit se conformer aux normes de service relatives aux Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés, indiquées dans la section 6.35 de l'énoncé des travaux, Normes de service.

6.21.113 L'entrepreneur doit se conformer à toutes les exigences en matière de rapports sur les services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés, comme l'indiquent la section 6.25 de l'énoncé des travaux et l'annexe E sur les Rapports.

## **6.22 Harmonisation des avantages médicaux**

6.22.1 L'harmonisation des avantages médicaux vise à faire en sorte que les membres des Forces armées canadiennes (FAC) en voie d'être libérés puissent prendre des décisions éclairées pour leurs besoins futurs en matière de soins de santé. Un membre des FAC en voie d'être libéré peut demander à ce que ses avantages médicaux actuels fassent l'objet d'un examen afin que l'on détermine ceux qui pourront être couverts par ACC après sa libération.

À la demande du membre des FAC en voie d'être libéré, l'entrepreneur doit passer en revue l'information fournie et l'historique des renseignements sur les avantages médicaux des FAC dans le SFTDSS, pour les 12 mois précédents. Ces renseignements seront examinés au regard des prestations d'invalidité actuellement approuvées par les membres des FAC, pour déterminer ce qui pourrait être couvert par ACC après la libération. Une fois l'analyse du dossier terminée, le participant recevra une lettre en fonction des résultats de l'examen.

6.22.2 Pour qu'un membre des FAC en voie d'être libéré puisse demander l'évaluation de l'harmonisation des avantages médicaux, l'entrepreneur doit fournir un mécanisme

numérique par l'entremise du portail des participants, tel qu'un formulaire Web pouvant être rempli à l'écran et pouvant être soumis. Ce formulaire comprend des données déjà entrées des dossiers des participants des FAC et d'ACC ainsi que des champs à remplir pour que le participant fournisse les données et les renseignements supplémentaires nécessaires.

- 6.22.3 L'entrepreneur doit accepter les demandes d'évaluation de l'harmonisation des avantages médicaux faites par les membres des CAF en voie d'être libérés, par téléphone ou par la poste par l'entremise d'une lettre postée par le militaire. Il n'est pas nécessaire d'avoir un formulaire pour demander ce service.
- 6.22.4 Pour être admissible au service d'harmonisation des avantages médicaux, le participant doit :
- a) être un membre des Forces armées canadiennes (FAC) dont la libération est prévue dans les six prochains mois; et
  - b) toucher des prestations d'invalidité d'ACC.
- 6.22.5 Le membre des FAC en voie d'être libéré fournira, par l'entremise du portail des participants, par téléphone ou avec une lettre, l'information pertinente pour l'analyse des avantages médicaux. Les données pour cette évaluation seront tirées des systèmes des FAC et d'ACC et doivent comprendre :
- a) numéro d'identification d'ACC (données d'ACC);
  - b) numéro d'identification de membre des FAC (données des FAC);
  - c) adresse (données des FAC);
  - d) numéro de téléphone (données des FAC);
  - e) adresse courriel (données des FAC);
  - f) tous les traitements et services liés à la santé reçus actuellement; et
  - g) date de libération prévue.
- 6.22.6 L'entrepreneur doit obtenir le consentement des participants pour pouvoir accéder au dossier du client et valider l'admissibilité. Le consentement peut être obtenu via le portail des participants ou par l'entremise d'une déclaration lue par l'entrepreneur si la demande est faite par téléphone.
- 6.22.7 L'entrepreneur doit créer un dossier précis pour l'information sur l'harmonisation des avantages médicaux. Les renseignements doivent comprendre :
- a) historique des demandes;
  - b) autorisations et avantages actuels; et
  - c) avantages et services de soins de santé exceptionnels clairement indiqués.
- 6.22.8 L'entrepreneur doit analyser l'information fournie par le participant et l'information des dossiers d'avantages antérieurs en les comparant aux avantages et aux règles opérationnelles d'ACC pour déterminer ce qui peuvent être couverts par ACC après la libération.
- 6.22.9 L'entrepreneur doit préparer une lettre renfermant les résultats de l'analyse et l'envoyer au participant. Le contenu de la lettre seront communiqués à l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre.
- 6.22.10 Une fois que le participant a été libéré des FAC, l'entrepreneur doit confirmer la date de libération du participant pour pouvoir communiquer l'information à ACC. La date de

libération sera communiquée électroniquement à l'entrepreneur par FAC une fois celle-ci passée.

- 6.22.11 L'entrepreneur doit rendre la lettre des résultats accessible à ACC, par l'entremise du portail du Ministère, une fois que la date de libération confirmée est passée. ACC ne peut pas accéder à la lettre avant la libération en raison des implications liées à la vie privée et des pouvoirs limités en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*.
- 6.22.12 L'entrepreneur doit avoir du personnel formé, pour travailler en liaison avec les participants admissibles qui soumettent une demande pour recevoir des services d'harmonisation des avantages médicaux, comme mentionné à *l'appendice D de l'EDT, Ressources de l'entrepreneur*.
- 6.22.13 Le personnel de l'entrepreneur doit passer en revue l'information sur l'admissibilité et la libération et la valider, et faire des recherches dans le dossier du participant pour trouver les traitements et services fournis par les FAC qui :
- a) seront à la disposition du participant compte tenu de sa prestation d'invalidité approuvée par ACC;
  - b) ne seront pas à la disposition du participant par l'entremise d'ACC; et/ou
  - c) pourront être disponibles après avoir reçu d'autres renseignements du participant et des fournisseurs.
- 6.22.14 Le personnel de l'entrepreneur doit analyser les avantages à la lumière des tableaux des avantages et des règles opérationnelles d'ACC, préparer les résultats et les transmettre aux participants et faire le suivi des dossiers ouverts pour la prestation des services d'harmonisation des avantages médicaux et pour s'assurer que tous les participants reçoivent l'information requise.
- 6.22.15 L'entrepreneur doit créer et tenir à jour des textes, des flux de travaux et des modèles de correspondance pour l'harmonisation des avantages médicaux, afin d'assurer une collecte de données précise et une analyse complète et exacte.
- 6.22.16 L'entrepreneur doit respecter les normes de service du service d'harmonisation des avantages médicaux. Pour connaître les détails des normes de service, consulter la *section 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.
- 6.22.17 L'entrepreneur doit produire des rapports sur l'harmonisation des avantages médicaux entre les FAC et ACC pour les militaires en voie d'être libérés, comme mentionné à la *section 6.25 de l'EDT, Exigences en matière de rapports opérationnel, et à l'appendice E, Rapports*.

## **6.23 Accès rapide aux avantages pour la santé mentale (ACC uniquement)**

- 6.23.1 Les vétérans des Forces armées canadiennes, de même que les réservistes à temps partiel, qui font une demande de prestations d'invalidité auprès d'Anciens Combattants Canada (ACC) pour certains problèmes de santé mentale, se qualifient pour obtenir un accès rapide aux avantages pour la santé mentale. L'objectif est d'appuyer la santé mentale des vétérans pendant le traitement de leur demande de prestations d'invalidité. L'accès rapide aux avantages pour la santé mentale est valide pour deux ans à partir de la date où ACC reçoit une demande de prestations d'invalidité ou jusqu'à ce qu'un vétéran reçoive une décision favorable à ce chapitre, ce qui les rendrait alors admissibles aux avantages régulières de traitement en santé mentale du SFTDSS. L'accès rapide aux

avantages de santé mentale n'a pas d'incidence sur l'admissibilité d'un vétéran aux autres avantages ou services du STDFF. Les membres actuels et anciens de la GRC ne sont pas admissibles à un accès anticipé aux avantages pour la santé mentale. Cependant, les membres de la GRC ayant servi dans les FAC peuvent être admissibles si leur demande concerne un problème de santé mentale survenu pendant ou aggravé par leur service dans les FAC.

- 6.23.2 L'accès rapide aux avantages pour la santé mentale englobe les avantages du traitement des troubles de santé mentale liés au service, comme les troubles anxieux et dépressifs, ou les troubles liés à des traumatismes et à des facteurs de stress. Les avantages du traitement comprennent les médicaments sur ordonnance et les services de santé mentale connexes, comme les examens et les traitements offerts par des psychologues, des ergothérapeutes, des conseillers, des travailleurs sociaux ou d'autres professionnels de la santé mentale approuvés par ACC. Les avantages du traitement peuvent être couverts pour les participants admissibles lorsqu'ils ne sont pas déjà couverts par la province, le territoire ou le pays de résidence du participant.
- 6.23.3 Le cannabis à des fins médicales et le remboursement des déplacements des vétérans ne sont pas compris dans l'accès rapide aux avantages pour la santé mentale.
- 6.23.4 ACC communique à l'entrepreneur les dates de début et de fin de l'admissibilité à l'accès rapide aux avantages pour la santé mentale.
- 6.23.5 Les autorisations avant et après et le traitement des demandes d'accès rapide aux avantages pour la santé mentale sont décrits à la *section 6.13 de l'EDT, Avantages et services pour soins de santé*. L'inscription du client pour l'obtention des ASM est décrite à la *section 5.5, Configuration de l'inscription du client*.
- 6.23.6 Si le vétéran reçoit l'approbation d'ACC pour une prestation d'invalidité liée à la santé mentale, il est admissible à recevoir les avantages médicaux, qui comprennent les avantages pour la santé mentale réguliers. Pour en savoir plus sur les avantages médicaux, consulter la *section 6.12 de l'EDT, Avantages et services pour soins de santé*.
- 6.23.7 Les participants qui reçoivent l'accès rapide aux avantages pour la santé mentale recevront une carte d'identité de santé et une trousse de bienvenue, et auront accès au portail des participants de la même manière que les participants.
- 6.23.8 L'entrepreneur doit s'assurer que le vétéran ayant un accès rapide aux avantages pour la santé mentale a son nom clairement indiqué sur le portail du Ministère, dans un champ de données séparé, pour éviter la confusion avec les avantages médicaux réguliers.
- 6.23.9 L'entrepreneur doit fournir des services de traitement des autorisations et des demandes pour l'accès rapide aux avantages pour la santé mentale à partir de la date la plus proche entre : deux (2) ans à partir de la date de réception de la demande de prestations d'invalidité par ACC; date de réception d'une décision favorable pour les prestations d'invalidité par le vétéran; date à partir de laquelle le vétéran devient admissible à recevoir les avantages médicaux d'ACC pour le trouble de santé mentale. Pour les personnes déjà en service dans les FAC au moment de la soumission de la demande de prestations d'invalidité, l'admissibilité au programme d'ASM commence le jour suivant leur libération s'il n'ont pas encore reçu de décision concernant leur demande.
- 6.23.10 Pour gérer l'accès rapide aux avantages pour la santé mentale, l'entrepreneur doit :

- a) recevoir et enregistrer la date de début de l'admissibilité à l'accès rapide déterminée par ACC pour le trouble de santé mentale;
- b) recevoir et enregistrer la date de fin de l'admissibilité déterminée par ACC pour le trouble;
- c) accepter une date de fin de l'admissibilité modifiée, au besoin, ou si la date est communiquée par ACC;
- d) préparer et envoyer une lettre, une carte d'identité de santé, et une trousse de bienvenue modifiée pour le vétérán décrivant les conditions d'admissibilité dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de début de l'admissibilité du client, lettre comprenant les renseignements suivants :
  - i. durée de l'admissibilité,
  - ii. manière d'utiliser la carte de santé et d'accéder aux services et avantages pour la santé mentale; et
  - iii. manière de soumettre une demande si on utilise un fournisseur non inscrit;
- e) préparer et envoyer une lettre au vétérán soixante (60) jours avant la date marquant le deuxième anniversaire de la réception de la demande de prestations d'invalidité pour l'informer de l'expiration à venir s'il n'a pas encore reçu de décision favorable concernant la prestation ou s'il a déjà reçu une décision défavorable; et
- f) préparer et envoyer une lettre dans les cinq (5) jours suivant la réception d'un avis d'annulation d'ACC, au besoin (rare).

6.23.11 L'entrepreneur doit préparer et envoyer une lettre au vétérán le jour ouvrable suivant la réception d'une décision favorable pour les prestations d'invalidité, pour l'informer du transfert de couverture vers les avantages médicaux régulier. Remarque : Dans le cadre du programme d'avantages médicaux, on devrait continuer d'accepter les approbations préalables existantes déjà dans le dossier.

6.23.12 L'entrepreneur doit respecter les normes de service relatives au traitement des autorisations et des demandes, comme mentionné à la *section 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.

6.23.13 L'entrepreneur doit produire des rapports, comme mentionné à la *section 6.25, Exigences en matière de rapports opérationnels, et à l'appendice E de l'EDT, Rapports*.

## **6.24 Services de traitement des demandes**

6.24.1 Le présent article décrit les exigences générales qui s'appliquent aux demandes du SFTDSS. En outre, les types de demandes indiqués ci-dessous ont souligné des détails particuliers ou uniques associés à ses procédures de traitement des demandes dans ses articles individuels de l'EDT.

6.24.2 L'entrepreneur doit fournir des services de traitement des demandes pour les types de demandes suivants :

- a) Avantages médicaux/pour soins de santé (y compris l'accès rapide aux avantages pour la santé mentale) ;
- b) Soins dentaires;
- c) Pharmacie;
- d) Demandes à l'extérieur du pays;
- e) Déplacement de vétérán (ACC seulement);
- f) Cannabis à des fins médicales (ACC seulement);

- g) Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC seulement); et
- h) Soins de longue durée (ACC seulement).

6.24.3 L'entrepreneur doit traiter toutes les demandes, qu'elles soient présentées sur papier ou sous forme électronique.

6.24.4 L'entrepreneur doit numériser les demandes sur papier au format électronique et inclure la date de réception. Les renseignements requis à présenter pour chaque type de demande varient selon l'organisme partenaire et type de réclamation. Les exigences générales en matière de renseignements requis pour la plupart des demandes comprennent :

- a) le nom et le numéro d'identification du participant;
- b) le nom et le numéro d'identification du fournisseur;
- c) les exigences en matière de signature du participant et du fournisseur (le cas échéant);
- d) les codes ou les descriptions des avantages;
- e) les renseignements sur la date de service;
- f) la valeur monétaire de la demande présentée; et
- g) d'autres détails sur la demande précisés dans les règles opérationnelles.

6.24.5 Les organismes partenaires fourniront des règles opérationnelles pour le traitement des demandes par type de réclamation au cours de la phase de mise en œuvre. L'entrepreneur doit documenter l'ensemble des processus et des procédures pour les services de traitement des demandes dans le manuel de procédures opérationnelles normalisées du SFTDSS, qui sera rédigé pendant la phase de mise en œuvre et approuvé par les organismes partenaires.

6.24.6 L'entrepreneur doit traiter les demandes et les rajustements de demandes présentés par les fournisseurs, par les participants ou leurs représentants, par le personnel de l'organisme partenaire au nom des participants ou par des tiers, conformément au manuel de procédures opérationnelles normalisées approuvé.

6.24.7 L'entrepreneur doit, par le biais du portail ministériel, fournir une fonctionnalité permettant aux organismes partenaires de recevoir des demandes qui nécessitent leurs commentaires pour la prise de décision.

6.24.8 L'entrepreneur doit fournir aux utilisateurs diverses méthodes de présentation et de rajustement des demandes, y compris des interfaces électroniques de l'industrie (par exemple, les points de vente pour les pharmacies et le cannabis à des fins médicales, le système de gestion des demandes des pharmacies des FAC, les systèmes utilisés par les professionnels des soins dentaires pour présenter des demandes, etc.) et des présentations par le biais des portails des participants et des fournisseurs et du portail ministériel.

6.24.9 L'entrepreneur doit permettre aux fournisseurs de présenter des demandes par le biais du portail des fournisseurs. Cette méthode de soumission des demandes doit :

- a) être fondée sur les processus et formats normalisés actuels des associations de fournisseurs et être mise à jour à mesure que ces normes évoluent;
- b) répondre aux exigences de l'industrie en matière de vérification automatisée du traitement des demandes;
- c) permettre aux fournisseurs de rajuster les demandes;

- d) permettre que les renseignements associés à la demande soient liés à l'autorisation, le cas échéant;
- e) permettre aux fournisseurs de joindre des documents justificatifs;
- f) inclure un examen de l'utilisation des médicaments en temps réel (voir l'article 6.16, *Services d'examen de l'utilisation des médicaments, de l'EDT*);
- g) se conformer à toutes les exigences de sécurité et protection des renseignements personnels établies (voir l'article 6.28, *Sécurité*, et l'article 6.33, *Accès à l'information et protection des renseignements personnels, de l'EDT*).

- 6.24.10 L'entrepreneur doit permettre au personnel de l'organisme partenaire de présenter des demandes par le biais du portail ministériel. Cette méthode de soumission des demandes doit :
- a) inclure un écran de présentation des demandes afin que le personnel de l'organisme partenaire puisse présenter des demandes qui guident l'utilisateur et l'empêche de présenter une demande sans les renseignements requis (qui comprennent la vérification de l'autorisation, le cas échéant, qui variera selon l'organisme partenaire et qui sera fournie à l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre);
  - b) permettre que les renseignements associés à la demande soient liés à l'autorisation, le cas échéant;
  - c) permettre au personnel de l'organisme partenaire de joindre des documents justificatifs;
  - d) permettre au personnel de l'organisme partenaire de demander des rajustements aux demandes;
  - e) se conformer à toutes les exigences de sécurité et protection des renseignements personnels établies du GC (consulter l'article 6.28, *Sécurité*, et l'article 6.33, *Accès à l'information et protection des renseignements personnels, de l'EDT*).
- 6.24.11 L'entrepreneur doit donner aux participants la possibilité de présenter des demandes par le biais du portail des participants. Cette méthode de soumission des demandes doit :
- a) inclure un écran de présentation des demandes des participants qui guide l'utilisateur et l'empêche de présenter une demande sans les renseignements requis (qui comprennent la vérification de l'autorisation, le cas échéant, qui variera selon l'organisme partenaire et qui sera fournie à l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre);
  - b) permettre que les renseignements associés à la demande soient liés à l'autorisation, le cas échéant;
  - c) permettre aux participants de joindre des documents justificatifs;
  - d) se conformer à toutes les exigences de sécurité établies du GC (consulter l'article 6.28, *Sécurité* de l'EDT).
- 6.24.12 L'entrepreneur doit publier des formulaires sur un site Web public, ainsi que des formulaires imprimables dans les portails des participants et des fournisseurs et dans le portail ministériel pour ceux qui ont besoin de processus papier.
- 6.24.13 L'entrepreneur doit proposer des approches pour rationaliser le traitement des demandes qui doivent être approuvées par le chargé de projet, à tout moment pendant le contrat.
- 6.24.14 L'entrepreneur doit saisir tous les renseignements requis sur la demande, dont notamment:
- a) le numéro d'identification de la réclamation;
  - b) le nom du participant;
  - c) le numéro d'identification du participant;
  - d) le nom du fournisseur;

- e) le numéro d'identification du fournisseur;
- f) le numéro de facture fournisseur;
- g) le numéro d'identification du programme clinique, le cas échéant;
- h) le prescripteur / le recommandateur;
- i) la date du/des service(s);
- j) la date de présentation ou de réception de la demande;
- k) la date de paiement de la demande;
- l) le numéro d'autorisation, si nécessaire;
- m) le code d'avantage, selon le tableau des avantages;
- n) l'avantage ou le service de soins de santé fourni et ses coûts;
- o) la facture ou le reçu médical, comme l'exigent les règles opérationnelles;
- p) les documents d'approbation de l'organisme partenaire, lorsqu'ils sont différents du numéro d'autorisation; et
- q) d'autres détails de la demande précisés dans les règles opérationnelles.

- 6.24.15 L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures de contrôle pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des données de réclamation saisies et les documenter comme un aspect du plan d'AQ de l'entrepreneur, référer à la section 6.31 *Assurance de la qualité de l'EDT*.
- 6.24.16 L'entrepreneur doit créer un ID de demande unique pour chaque demande. L'entrepreneur doit suivre tous les détails des demandes, comme l'ID de la demande, sa date de réception, son fournisseur, sa méthode de présentation (papier ou électronique), son état, etc.
- 6.24.17 L'entrepreneur doit statuer par voie électronique, fournir les résultats de la décision à l'expéditeur de la réclamation et vérifier les réclamations et les annulations de réclamation en temps réel, le cas échéant..
- 6.24.18 L'entrepreneur doit suivre l'état des demandes à travers les étapes du processus. Le suivi de l'état des demandes doit pouvoir être consulté sur les portails des participants et des fournisseurs et sur le portail ministériel. Les exigences seront finalisées avec les organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre. Le suivi de l'état des demandes doit être développé à l'aide d'une méthodologie expérience utilisateur (UX) approuvée par les organismes partenaires et mise à l'essai rapidement et souvent par les utilisateurs avant sa mise en œuvre. À tout le moins, l'état d'une demande devrait être suivi durant les étapes suivantes :
- a) demande reçue (inclure la date);
  - b) décision ou de traitement (inclure la date de traitement);
  - c) demande finalisée (inclure la date de traitement de la demande et le montant payé, même si le montant est nul).
- 6.24.19 Dans les portails des participants et des fournisseurs et dans le portail ministériel, l'entrepreneur doit mettre en place des processus électroniques qui guident l'utilisateur. oblige l'utilisateur à soumettre les informations requises avec la revendication et empêche l'utilisateur de soumettre sans les renseignements requis.
- 6.24.20 L'entrepreneur doit communiquer clairement les problèmes et les erreurs, lors du traitement des demandes ou des problèmes de suivi, aux fournisseurs, aux participants ou au personnel des organismes partenaires. La communication sera approuvée par l'organisme partenaire concerné.



- 6.24.21 L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements relatifs aux demandes sont répartis par organisme partenaire et que seul l'organisme partenaire concerné peut les consulter. Cela inclut les situations où le participant a une double admissibilité, comme indiqué à l'article 5.5 de l'EDT, *Configuration de l'inscription des participants*. Toute exception doit être approuvée par les organismes partenaires concernés.
- 6.24.22 Le système de l'entrepreneur doit avoir la capacité de traiter séparément les demandes des participants qui sont admissibles au titre de plus d'un organisme partenaire. Le système de l'entrepreneur doit avoir la capacité de restreindre les paiements lorsque les clients ont plus d'une admissibilité en fonction des règles opérationnelles qui seront fournies par les organismes partenaires pendant la mise en œuvre. Les demandes présentées par des membres actifs des FAC utilisant leur protection par ACC doivent être signalées par le système de l'entrepreneur, et le fournisseur ou le participant doit être informé qu'aucun paiement ne sera versé, puisque le participant dispose d'une autre protection.
- 6.24.23 L'entrepreneur doit prendre des décisions relatives aux demandes et les payer en fonction des tableaux des avantages ou des règles opérationnelles fournies par chaque programme et organisme partenaire. Ces règles diffèrent selon le type d'avantage, selon la province et selon l'organisme partenaire. Les organismes partenaires définiront chacun les règles en matière de prise de décision relative aux demandes. À l'aide des tableaux des avantages, incluant des listes de médicaments et de l'autorisation de remboursement de CFM (ACC uniquement). Chaque organisme partenaire fournira la liste complète de tous les avantages et services, accompagnés du code d'avantage unique pour chacun de ces avantages et services. Ces renseignements seront transmis à l'entrepreneur pour mettre en place le système pendant la phase de mise en œuvre. Même si tous les organismes partenaires utilisent un grand nombre de codes d'avantage identiques, les règles en matière de prise de décisions peuvent varier. En outre, les règles relatives à un code d'avantage peuvent différer selon la province ou le territoire, ou en vertu d'autres ententes. Des renseignements supplémentaires sur les tableaux des avantages figurent dans l'article 6.10 de l'EDT, *Tableaux des avantages*.
- 6.24.24 L'entrepreneur doit prendre des décisions à l'égard des demandes présentées en tenant compte des avantages et des tarifs offerts par l'organisme partenaire en vigueur au moment où les services ont été dispensés.
- 6.24.25 L'entrepreneur doit soutenir l'annulation ou une nouvelle présentation de demandes nécessitant un rajustement.
- 6.24.26 L'entrepreneur doit appuyer la prise de décisions automatique en offrant une fonction à base de règles (comme la mise en correspondance) qui lie le code médical de pension à l'admissibilité au groupe ou aux groupes d'avantages particuliers et aux codes d'avantage d'ACC.
- a) la fonction à base de règles doit être liée à un index ou un tableau qui fait le lien entre les avantages individuels et chaque affection ouvrant droit à prestations d'invalidité; et
  - b) lors de la phase de mise en œuvre, le chargé de projet donnera à l'entrepreneur le tableau en question, qui appuie la prise de décisions automatisée en fonction de règles.

- 6.24.27 L'entrepreneur doit traiter les demandes en utilisant les contrôles du programme de l'organisme partenaire visé, ce qui peut faire en sorte que la demande soit :
- a) admise à paiement telle que facturée;
  - b) payée, mais rajustée selon les règles de prix de l'organisme partenaire visé (paiements partiels imposés par les limites financières ou les contrôles de la fréquence);
  - c) rejetée ou suspendue en raison des règles relatives à la fréquence ou aux unités de temps;
  - d) retournée ou suspendue pour information insuffisante;
  - e) rejetée ou suspendue car elle n'est pas admissible;
  - f) rejetée au motif de prescripteur, recommandeur ou fournisseur erroné;
  - g) suspendue en raison d'une autorisation manquante; ou
  - h) suspendue pour examen par l'entrepreneur ou les organismes partenaires.
- 6.24.28 Pendant le processus de présentation des demandes, l'entrepreneur doit communiquer avec les participants ou les fournisseurs pour demander les renseignements qui manquent dans la demande, afin d'éviter qu'une demande soit retournée/suspendue par manque de renseignements. Les organismes partenaires indiqueront les renseignements obligatoires relatifs aux demandes afin d'étayer les entrées de demandes valides au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.24.29 L'entrepreneur doit prendre une décision relative aux demandes en fonction de l'organisme partenaire, des tableaux des avantages et d'autres règles opérationnelles. Les règles (appelées contrôles ci-dessous) comprennent, notamment :
- a) les contrôles généraux de vérification permettent de vérifier que :
    - i. toute l'information exigée a été présentée;
    - ii. le document de demande est un original; et
    - iii. la demande a été présentée dans les délais requis à compter de la date du service;
  - b) les contrôles de vérification de fournisseurs permettent de vérifier ce qui suit :
    - i. le fournisseur est inscrit dans le SFTDSS;
    - ii. le fournisseur ou le programme clinique est autorisé à fournir les avantages faisant l'objet de la demande, en fonction de sa spécialité; et
    - iii. la date du service se situe dans la période d'inscription du fournisseur;
  - c) les contrôles de vérification de participants permettent de vérifier ce qui suit :
    - i. le numéro d'identification du participant, son prénom, son nom et sa date de naissance correspondent aux renseignements contenus dans le SFTDSS;
    - ii. la date du service a lieu au cours de la période d'admissibilité du participant; et
    - iii. Le participant est admissible à l'avantage, qui inclut le niveau d'admissibilité;
  - d) les contrôles de vérification des avantages permettent de vérifier que :
    - i. les services répondent aux règles en matière d'avantages de l'organisme partenaire;

- ii. pour les participants au Programme de prestations d'invalidité d'ACC, l'avantage est lié au traitement à une affection ouvrant droit à prestation d'invalidité pour laquelle le participant a droit au Programme de prestations d'invalidité (participants du groupe A);
- iii. Les codes du guide des honoraires provincial sont utilisés pour le traitement de certains types d'avantages, qui peuvent différer d'une organisme partenaire à l'autre et seront décrits dans les règles commerciales de l'organisme partenaire qui seront fournies au cours de la phase de mise en œuvre;
- iv. l'autorisation a été établie, le cas échéant; et
- v. les demandes qui dépassent une limite de fréquence ou des limites financières maximales ont l'autorisation nécessaire pour être approuvées (paiement versé);

e) les contrôles de quotes-parts permettent de vérifier :

- i. si le participant bénéficie d'une couverture des soins de santé auprès d'un tiers, afin de faciliter la coordination des prestations;
- ii. les montants des quotes-parts; et
- iii. si la partie de l'indemnité de logement et de repas des vétérans recevant des soins de longue durée correspond au montant approuvé par ACC;

f) les contrôles de l'utilisation des médicaments vérifient les autorisations préalables des médicaments et les demandes de remboursement de médicaments en utilisant les normes de l'industrie;

g) les contrôles de vérification des prix vérifient :

- i. si les demandes sont payées au montant le plus bas entre le montant soumis ou au montant autorisé par les tableaux des avantages des organismes partenaires ou aux barèmes d'honoraires des associations/provinces/territoires;
- ii. si, lorsque la demande est traitée rétroactivement, les règles de tarification applicables sont respectées; et
- iii. si les taxes applicables sont correctement payées.

h) Les contrôles au système permettent de vérifier ce qui suit :

- i. l'admissibilité est fondée sur la date à laquelle l'avantage est reçue et non la date à laquelle la demande est traitée;
- ii. aucun paiement n'est versé pour les transactions destinées aux pharmacies des bases des FAC qui sont saisies dans le système; et
- iii. les paiements aux pharmacies pour les participants des FAC adhèrent aux règles opérationnelles des FAC.

6.24.30 L'entrepreneur doit conserver un historique complet des avantages reçus par les participants, consultable sur le portail des participants et le portail ministériel.

6.24.31 L'entrepreneur doit traiter individuellement les demandes reçues des fournisseurs qui contiennent des renseignements associés à plus d'un participant.

6.24.32 L'entrepreneur doit effectuer, pour les demandes approuvées, des paiements aux fournisseurs autorisés, aux participants/aux représentants de participants et aux tiers autorisés. L'entrepreneur doit :

- a) verser des paiements aux fournisseurs selon un calendrier convenu entre l'entrepreneur et le chargé de projet pendant la phase de mise en œuvre;
- b) verser des paiements aux participants le jour suivant le traitement des demandes;
- c) verser des paiements par transfert électronique de fonds (TEF) ou par chèque papier;
- d) publier le calendrier de paiement du fournisseur sur un site Web public, sur le portail des fournisseurs et sur le portail ministériel;
- e) consolider les paiements d'un même participant traités le même jour;
- f) avoir la capacité de verser des paiements aux fournisseurs en raison de changements rétroactifs des tarifs de services est prévue. L'entrepreneur doit identifier les fournisseurs concernés, calculer les rajustements et effectuer les paiements nécessaires;
- g) mettre à jour l'historique des paiements des participants avec les détails de la demande et du paiement lorsqu'un paiement est versé aux fournisseurs ou aux participants/tiers. L'information comprend notamment :
  - i. le numéro d'identification de la réclamation;
  - ii. le nom du fournisseur;
  - iii. le numéro d'identification du fournisseur;
  - iv. le numéro d'identification du programme de la clinique, le cas échéant;
  - v. les dates de service(s);
  - vi. la date de soumission de la demande ou de réception de la demande;
  - vii. la date à laquelle la réclamation a été payée;
  - viii. le numéro d'autorisation, le cas échéant,
  - ix. le code d'avantage;
  - x. la description du service ou produit offert;
  - xi. le nombre d'heures ou d'occurrences utilisées;
  - xii. le coût unitaire/horaire;
  - xiii. le numéro de la facture;
  - xiv. le montant soumis; et
  - xv. le montant versé;
- h) fournir à chaque organisme partenaire un fichier électronique, deux fois par mois, de tous les paiements dans l'ordre du numéro d'identification du participant;
- i) veiller à ce que les paiements émis à un participant après son décès soient versés à la succession du participant décédé.

6.24.33 L'entrepreneur doit produire des états récapitulatifs des demandes et les distribuer aux participants et aux fournisseurs. Les organismes partenaires ont des exigences particulières concernant les renseignements à afficher dans les états récapitulatifs des demandes. L'information doit inclure notamment:

- a) le nom et le numéro d'identification du participant;
- b) le nom et le numéro d'identification du fournisseur;
- c) le numéro de facture du fournisseur;
- d) les dates de service(s);
- e) les résultats des demandes traitées;
- f) le montant payé, les rajustements ou le montant non payé;
- g) la justification du montant non payé;
- h) les renseignements manquants requis pour étayer la demande;
- i) les droits d'appel, le cas échéant (pour les participants uniquement);
- j) la façon de présenter à nouveau une demande (si nécessaire);

- k) un processus de communication avec l'entrepreneur pour obtenir des renseignements ; et
  - l) des informations supplémentaires demandées par les organismes partenaires.
- 6.24.34 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires pendant la phase de mise en œuvre afin de finaliser le format et le contenu des états récapitulatifs des demandes des participants et des fournisseurs.
- 6.24.35 Les états récapitulatifs des demandes doivent être accessibles sur les portails des fournisseurs et des participants et sur le portail ministériel. L'entrepreneur doit s'assurer que les utilisateurs des portails ont la possibilité d'exporter et d'imprimer les états récapitulatifs. L'entrepreneur doit adopter une approche donnant la priorité au numérique, comme le mentionne *l'article 4.13, Priorité au numérique, de l'EDT*.
- 6.24.36 L'entrepreneur doit avoir la capacité de supprimer électroniquement le paiement d'une demande ou la distribution de l'état récapitulatif d'une demande d'un participant à la demande d'un organisme partenaire.
- 6.24.37 L'entrepreneur doit pouvoir supprimer les paiements de petits montants conformément aux règles applicables de l'organisme partenaire. Les organismes partenaires travailleront avec l'entrepreneur au cours de la phase de mise en œuvre afin de définir la limite monétaire en dessous de laquelle un paiement peut être supprimé et de définir la possibilité d'accumuler des paiements non versés pour une libération de paiement future. L'organisme partenaire applicable doivent approuver toute situation ou instance dans laquelle le paiement de petit montant serait supprimé.
- 6.24.38 L'entrepreneur doit pouvoir retracer un paiement, et le cas échéant, l'annuler et émettre un nouveau chèque ou un nouveau TFE au besoin.
- 6.24.39 L'entrepreneur doit analyser annuellement la cause des rejets de demandes (demandes non payées ou partiellement payées) et proposer des solutions, aux fins d'approbation par les organismes partenaires, en vue de réduire le taux de rejet. L'entrepreneur doit appliquer les solutions approuvées par les organismes partenaires visant à réduire le taux de rejets de demandes.
- 6.24.40 L'entrepreneur doit respecter les normes des services du traitement des demandes. Pour connaître les détails des normes de service, consulter la *section 6.35 de l'EDT, Normes de rendement et de service*.
- 6.24.41 L'entrepreneur doit produire des rapports sur des services du traitement des demandes, comme mentionné à la *section 6.25 de l'EDT, Exigences en matière de rapports opérationnel, et à l'appendice E, Rapports*.

### **Achats en ligne**

- 6.24.42 Outre les méthodes traditionnelles d'achat d'avantages et de services, le recours à des fournisseurs inscrits ou l'achat local, les participants peuvent être intéressés par le recours à des fournisseurs en ligne pour obtenir des articles tels que des produits pharmaceutiques, des lunettes et des fournitures médicales. En général, les remboursements d'articles achetés en ligne doivent être obtenus auprès d'un fournisseur

canadien.

6.24.43 L'entrepreneur doit :

- a) fournir aux organismes partenaires des directives, des orientations et des recommandations décrivant en détail les achats en ligne acceptables d'avantages et de services de santé qui peuvent être soumis au remboursement par les participants;
- b) vérifier les articles qui présentent le moins de risques de permettre aux participants de les acheter en ligne;
- c) examiner les critères/titres de compétences des fournisseurs pour les demandes reçues avant de traiter la demande;
- d) créer des codes d'avantage uniques associés aux articles achetés en ligne;
- e) atténuer les risques en incluant une clause de non-responsabilité sur l'état récapitulatif de la demande d'un participant indiquant que l'organisme partenaire ne paie pas les frais d'expédition et n'est pas responsable des réparations ou du remplacement des marchandises endommagées ou des frais de retour des articles.

## **6.25 Exigences en matière de rapports opérationnels**

6.25.1 L'entrepreneur doit produire et maintenir la série de rapports prévus, les tableaux de bord de gestion interactifs et les rapports annuels tels qu'approuvés par le chargé de projet pendant la phase de mise en œuvre.

6.25.2 L'entrepreneur doit respecter les fréquences établies pour chaque rapport (c'est-à-dire tous les jours, tous les mois, tous les trimestres, etc.). Une fois que les fréquences des rapports sont approuvées pendant la mise en œuvre, l'entrepreneur doit générer et afficher les rapports statiques sur le portail ministériel applicable, conformément au calendrier établi. Les fréquences sont susceptibles d'être modifiées sur demande des organisations partenaires.

6.25.3 Les rapports annuels suivront le calendrier et les exigences mentionnés dans la section 6.1 de l'EDT, Rapport annuel.

6.25.4 Une fois que les rapports ont été validés et affichés sur le portail ministériel applicable et envoyés par courriel au personnel de l'organisation partenaire, le cas échéant, par l'entrepreneur, ils ne peuvent être modifiés sans l'approbation du chargé de projet.

6.25.5 Tous les rapports statiques doivent demeurer sur le ou les portails ministériels pertinents jusqu'à ce que le chargé de projet autorise leur retrait

6.25.6 Les rapports statiques doivent respecter les niveaux de service suivants pour chaque rapport, tels qu'ils ont été élaborés pendant la phase de mise en œuvre, sauf indication contraire du chargé de projet.

- a) rapports quotidiens : avant la fin du prochain jour ouvrable;
- b) rapports hebdomadaires : dans un délai d'un jour ouvrable après la fin de la période couverte par les rapports;
- c) rapports bihebdomadaires et mensuels : dans un délai de deux jours ouvrables après la fin de la période couverte par les rapports; et
- d) rapports trimestriels : dans un délai de cinq jours ouvrables après la fin de la période couverte par les rapports.

- 6.25.7 Une période d'examen doit avoir lieu après l'affichage initial de chaque rapport sur le portail ministériel applicable afin de permettre au chargé de projet de procéder à une évaluation du rapport une fois qu'il a été alimenté avec les données réelles du SFTDSS. Au cours de ces périodes d'examen, l'entrepreneur doit mettre en œuvre les modifications apportées aux éléments de rapport, comme le demande le chargé de projet. Les exemples de changements comprennent, sans s'y limiter, la modification des éléments de données, la fréquence des éléments de rapport et la suppression ou le remplacement des rapports et des tableaux de bord sur le portail ministériel applicable. L'entrepreneur doit mettre en œuvre les changements demandés dans un délai convenu, sans frais supplémentaires pour le Canada.
- 6.25.8 L'entrepreneur doit apporter des modifications aux rapports, aux interrogations et aux tableaux de bord prédéfinis existants, ou ajouter de nouveaux rapports, interrogations et tableaux de bord au service de rapport, tel que défini par le chargé de projet, afin de répondre aux exigences actuelles et futures des organismes partenaires en matière de rapports pendant la durée du contrat. Les modifications apportées aux rapports peuvent inclure la modification du modèle et de la structure du rapport, l'ajout/la suppression d'éléments, la modification de la fréquence de distribution et du format de fichier, etc.
- 6.25.9 Tous les rapports, quel que soit leur format, resteront la propriété du gouvernement du Canada. Ils doivent être conçus de manière à ce que le gouvernement du Canada puisse les transférer dans leur intégralité à un arrangement de service ultérieur ou aux organisations partenaires, selon le cas.
- 6.25.10 Le chargé de projet déterminera, en consultation avec l'entrepreneur, quels sont les rapports qui seront joints aux factures à titre de justificatifs.
- 6.25.11 L'entrepreneur doit maintenir l'outil de rapport en libre-service et tous les outils d'interrogation supplémentaires développés pendant la phase de mise en œuvre et approuvés par le chargé de projet pendant la phase d'exploitation.
- 6.25.12 L'entrepreneur doit maintenir l'outil de rapport en libre-service et le(s) outil(s) d'interrogation, en mettant l'accent sur la promotion du rapport en libre-service pour le personnel des organisations partenaires.
- 6.25.13 L'entrepreneur doit fournir une formation et un soutien continu au personnel de l'organisation partenaire sur l'utilisation des outils d'interrogation et des services de rapport.
- 6.25.14 L'entrepreneur doit rencontrer chaque année les organismes partenaires pour examiner les éléments des services de déclaration existants du SFTDSS, explorer les possibilités d'améliorer la qualité de l'information et définir des solutions de déclaration améliorées. Cet examen annuel des services d'établissement des rapports aura lieu pendant le processus de planification annuelle tel que mentionné dans la *section 6.1 de l'EDT*.

## **6.26 Vérification des fournisseurs**

- 6.26.1 L'entrepreneur doit développer et maintenir un service de vérification en fonction du risque des fournisseurs du SFTDSS. Ces services visent à vérifier que les paiements et les activités du fournisseur sont conformes à l'entente avec le fournisseur. L'entrepreneur doit effectuer des vérifications des fournisseurs inscrits y compris lorsqu'ils travaillent dans le cadre ou non d'un programme IDC approuvé, qui ont soumis des réclamations par le biais

du SFTDSS, et signaler les résultats de l'audit à l'organisation concerné.

6.26.2 Les vérifications des fournisseurs doivent, au minimum :

- a) vérifier que les présentations de demandes et les transactions financières entre l'entrepreneur et les fournisseurs sont correctes et conformes à la législation, aux politiques et aux règles opérationnelles des organismes partenaires, au contrat et à tous les accords, procédures opérationnelles normalisées et guides des honoraires pertinents des fournisseurs;
- b) vérifier les services d'accréditation du fournisseur et les processus d'intégration ;
- c) vérifier que les titres de compétences des fournisseurs sont à jour et en règle;
- d) détecter les problèmes de facturation;
- e) évaluer et signaler les activités inappropriées de présentation de demandes;
- f) confirmer que les fournisseurs ont conservé les documents appropriés à l'appui des demandes traitées; et
- g) former les fournisseurs sur les exigences du programme de l'organisme partenaire et sur les conditions contenues dans l'entente avec le fournisseur.

6.26.3 L'entrepreneur doit produire un plan de vérification annuelle du fournisseur, qui doit notamment inclure les détails suivants :

- a) le nombre total de vérifications (sur place ou à distance) par domaine d'avantage;
- b) la méthodologie, y compris les éléments à prendre en compte en fonction du risque qui serviront à déterminer les fournisseurs à vérifier; et
- c) la méthodologie à utiliser pour réaliser les vérifications des fournisseurs visés.

Consulter l'article 6.1 de l'EDT, *Plan annuel de gestion des opérations*, pour en savoir plus.

6.26.4 La méthodologie axée sur les risques proposée par l'entrepreneur pour élaborer le plan de vérification du fournisseur doit intégrer les résultats du profilage et des vérifications précédentes, les meilleures pratiques de l'industrie, ainsi que d'autres renseignements pertinents.

6.26.5 L'entrepreneur doit rassembler les demandes d'un fournisseur en groupements logiques et, lors de la vérification du fournisseur, utiliser un échantillonnage statistiquement valide (niveau de confiance de 95 % et marge d'erreur de 2 %). Les regroupements de types de demandes doivent être recommandés par l'entrepreneur et approuvés par le chargé de projet. Les demandes sélectionnées pour un volet de la vérification ne peuvent pas être utilisées dans le cadre de l'échantillon d'un autre volet de la vérification.

6.26.6 L'entrepreneur doit envisager l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans les solutions d'analyse, d'exploration de données et de profilage utiles aux services de vérification des fournisseurs. L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires sur l'utilisation de l'IA afin de veiller au respect de toutes les exigences du gouvernement du Canada avant d'utiliser tout outil d'IA. L'utilisation de l'IA doit être approuvée par le chargé de projet avant son utilisation.

6.26.7 L'entrepreneur doit avoir la capacité de recevoir les réponses aux demandes de vérification de fournisseurs par voie électronique, par le biais d'une voie de communication protégée (par exemple, le portail des fournisseurs du SFTDSS) approuvée pour les renseignements Protégé B ou de niveau de sécurité inférieur.

6.26.8 Chaque trimestre, l'entrepreneur doit choisir les fournisseurs à vérifier et définir la méthode de sélection. Ces renseignements doivent être fournis à l'organisme partenaire dans les vingt (20) jours ouvrables précédant le début du trimestre. Les audits des fournisseurs



doivent être approuvés par l'organisme partenaire concernée.

- 6.26.9 L'entrepreneur doit procéder à une analyse des données pour éclairer la sélection des fournisseurs à vérifier chaque trimestre. L'analyse des fournisseurs doit prendre en compte et examiner toutes les données relatives aux demandes, pour tous les fournisseurs enregistrés, et appliquer une série d'essais pondérés en vue d'évaluer les fournisseurs en fonction du risque et de déceler les schémas de facturation potentiellement inhabituels.

#### **Vérifications de confirmation des participants**

- 6.26.10 L'entrepreneur doit communiquer avec un échantillon de participants chaque mois afin de vérifier la réception des prestations pour les réclamations soumises par le fournisseur ont été fournies telles que facturées. L'échantillon d'audits de confirmation doit être sélectionné parmi les demandes traitées le mois précédent et basé sur une méthodologie basée sur les risques et couvrir tous les types de fournisseurs.
- 6.26.11 L'entrepreneur doit procéder à une analyse appropriée des résultats des vérifications de confirmation et réaliser des activités de suivi de toutes les anomalies afin de résoudre les problèmes et de prendre les mesures appropriées pour vérifier le respect de l'entente avec le fournisseur. L'entrepreneur doit fournir chaque mois au organisme partenaire applicable les résultats de la demande d'audits de confirmation des participants.

#### **Vérifications de confirmation des fournisseurs**

- 6.26.12 L'entrepreneur doit effectuer des vérifications des demandes des fournisseurs (à distance et sur place). L'entrepreneur doit sélectionner et examiner un échantillon statistiquement valide (niveau de confiance de 95 % et marge d'erreur de 2 %) des demandes des fournisseurs afin de vérifier leur conformité avec l'entente avec le fournisseur.

#### **Vérification des demandes le jour suivant**

- 6.26.13 L'entrepreneur doit effectuer des vérifications des demandes du jour suivant en utilisant un échantillon statistiquement valide de demandes (niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 2 %). Les audits de vérification des réclamations le jour suivant doivent consister en un examen des réclamations traitées le jour précédent pour confirmer l'exactitude du paiement.
- 6.26.14 L'entrepreneur doit utiliser une approche axée sur les risques pour la sélection des demandes à examiner. Les demandes doivent être sélectionnées à l'aide d'un filtrage automatisé à partir d'éléments choisis par l'entrepreneur et approuvés par le chargé de projet. L'analyse des demandes du jour précédent permettrait de détecter les anomalies et de confirmer la conformité aux règles opérationnelles du SFTDSS.
- 6.26.15 L'entrepreneur doit enquêter et mener des activités de suivi avec les fournisseurs concernés afin de résoudre tous les problèmes découlant des vérifications des demandes du jour précédent.

#### **Vérifications des fournisseurs de soins hospitaliers et de soins de longue durée**

- 6.26.16 L'entrepreneur doit effectuer des vérifications des réclamations de soins de long durée et des frais d'hébergement et des repas pour examiner et valider les frais d'hébergement et de repas afin de s'assurer que les frais sont facturés de manière appropriée. L'approche en matière d'exécution de ces vérifications se fondera sur les recommandations proposées par l'entrepreneur et approuvées par le chargé de projet.

Les vérifications doivent inclure, au minimum, ce qui suit :

- a) la vérification de toutes les demandes de remboursement des services; et
- b) la confirmation que les frais d'hébergement et des repas à déboursés ont été facturés de manière appropriée.

### **Exploration de données**

- 6.26.17 L'entrepreneur doit maintenir un outil d'exploration de données qui saisit toutes les demandes du SFTDSS pour tous les types de fournisseurs et toutes les méthodes de présentation. L'outil d'exploration de données doit être maintenu afin d'effectuer des examens complets de l'utilisation des avantages en fonction de critères de risque et d'essais définis du SFTDSS. L'entrepreneur doit effectuer des activités de suivi appropriées si des problèmes sont détectés.
- 6.26.18 Les examens de l'utilisation des avantages utilisant l'exploration de données doivent inclure des critères dynamiques qui correspondent à l'environnement actuel des avantages pour soins de santé et aux zones de risque perçues.
- 6.26.19 Les critères de risque, les seuils et les essais utilisés doivent être recommandés par l'entrepreneur et fournis au chargé de projet pour approbation. L'entrepreneur doit travailler avec le chargé de projet à l'amélioration de l'outil d'exploration de données, que ce soit annuellement.

### **Vérifications ciblées**

- 6.26.20 L'entrepreneur ou les organismes partenaires peuvent demander une vérification ciblée d'un fournisseur à tout moment du contrat. Des audits peuvent également être requis à la suite de pourboires reçus par l'entrepreneur ou les organismes partenaires.

### **Surveillance et établissement de rapports de vérification**

- 6.26.21 L'entrepreneur doit produire un rapport de vérification pour chaque vérification de fournisseur réalisée et remettre le rapport à l'organisme partenaire concerné aux fins d'examen, d'approbation et de confirmation des mesures requises en fonction des conclusions de l'audit. Les détails concernant le format et le contenu requis du rapport de vérification seront finalisés au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.26.22 L'entrepreneur doit publier les résultats de la vérification sur le site Web sécurisé de rapport et de documentation, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'approbation du rapport de vérification final par l'organisme partenaire concerné. Les résultats de la vérification comprennent notamment la date à laquelle les erreurs ont été détectées, le type et le nom du fournisseur concerné, toutes les demandes erronées, les types d'erreurs et les montants associés recouverts/recouvrables.
- 6.26.23 Lorsque les vérifications des réclamations relèvent des questions de pratique professionnelle, l'entrepreneur doit mobiliser l'organisme partenaire concerné et décider des mesures à prendre pour mobiliser l'organe de gouvernance des fournisseurs.
- 6.26.24 L'entrepreneur doit recommander de radier les fournisseurs du SFTDSS en fonction des résultats de la vérification des fournisseurs, ainsi que demander l'approbation du chargé de projet pour cette désinscription.

- 6.26.25 L'entrepreneur doit rencontrer mensuellement chaque organisme partenaire afin de passer en revue les vérifications actives.

### **Recouvrements découlant de vérifications**

- 6.26.26 L'entrepreneur doit indiquer, suivre et collecter les recouvrements de vérification. Les organismes partenaires fourniront des directives pendant la phase de mise en œuvre concernant les activités de recouvrement qui serviront à récupérer les montants indiqués dans les vérifications. Pour en savoir plus, consulter *l'article 6.29 de l'EDT, Opérations financières*.
- 6.26.27 L'entrepreneur doit fournir un rapport mensuel détaillé, sur le site Web de documentation et d'activité de rapport, sur les recouvrements de vérification décelés et collectés, ainsi que tout montant impayé, par l'organisme partenaire.

### **Examen de la vérification des fournisseurs et rapport annuel**

- 6.26.28 L'entrepreneur doit produire un rapport annuel de vérification des fournisseurs; consulter *l'article 6.1 de l'EDT, Plan annuel de gestion des opérations*. Le rapport de vérification des fournisseurs doit inclure, au minimum :
- a) le nombre de vérifications de fournisseurs effectuées par le type d'avantage et l'organisme partenaire ;
  - b) les résultats des activités décrites dans le plan annuel;
  - c) le montant total des recouvrements; et
  - d) des recommandations visant à réduire les risques.
- 6.26.29 L'entrepreneur doit évaluer, de manière continue, les résultats de la vérification et modifier ses approches de vérification ou en adopter de nouvelles afin de gérer les risques émergents.
- 6.26.30 L'entrepreneur doit proposer au chargé de projet, pour approbation, des améliorations aux services de vérification de fournisseurs.

### **Détails de la vérification des fournisseurs se rapportant au cannabis à des fins médicales**

- 6.26.31 L'entrepreneur doit examiner les réclamations tous les trimestres et fournir des rapports à ACC indiquant si les produits de cannabis à des fins médicales, les fournitures médicales associées (par exemple, les vaporisateurs de cannabis réutilisables) et les frais d'expédition facturés par les vendeurs détenant un permis fédéral sont appropriés et reflètent fidèlement les avantages reçus par les participants. L'entrepreneur doit confirmer, au minimum, si le vendeur détenant un permis fédéral :
- a) est autorisé à vendre du CFM conformément à la réglementation de Santé Canada;
  - b) est configuré correctement à titre de fournisseur inscrit;
  - c) ne facture ni n'expédie ses produits à un coût supérieur à celui annoncé sur son site Web ou au montant facturé à d'autres clients;
  - d) fournir des produits CFM ou des fournitures médicales associées (par exemple, des vaporisateurs réutilisables) tels que facturés aux participants ;
  - e) délivre des produits aux vétérans en respectant la quantité maximale de grammes par jour, le mode de consommation et la limite de THC/CBD autorisés par leur professionnel de la santé;

- f) ne soumettre pas de réclamations pour les produits de CFM avant l'obtention de l'autorisation de remboursement d'ACC;
- g) délivre des produits de CFM dans les limites légales.

## **6.27 Continuité des activités et reprise après sinistre**

- 6.27.1 L'entrepreneur doit mettre à jour le plan de reprise après sinistre (PRAS) et le plan de continuité des activités (PCA) chaque année, dans le cadre du plan annuel mentionné dans à la *section 6.1 de l'EDT, Plan annuel de gestion des opérations*, en fonction des exigences contenues dans la *section 5.16 Plan pour la continuité des activités de reprise après sinistre*, de l'EDT. Ces mises à jour visent à garantir la continuité de la prestation des services essentiels pendant une interruption, notamment ceux liés aux centres de contact, aux autorisations, et à la réception des demandes de règlement et au traitement des paiements, les portails et les autres services contractuels. Le PRAS et le PCA mis à jour doivent être approuvés chaque année par le chargé de projet.
- 6.27.2 Le PRAS et le PCA doivent garantir que l'entrepreneur est en mesure de reprendre ses pratiques opérationnelles normales, y compris la récupération de ses installations, ses données du SFTDSS et ses actifs. L'entrepreneur doit également s'assurer que le PRAS et le PCA prévoient des ressources nécessaires pour appuyer la continuité des activités dans tous les types d'interruption des activités, y compris le personnel, l'information, l'équipement, les opérations financières, l'infrastructure et les locaux. Le PRAS et le PCA doivent établir des responsabilités claires pour la gestion des interruptions.
- 6.27.3 L'entrepreneur doit s'assurer que le PRAS comprend une stratégie pour récupérer, vérifier et exécuter les activités de système et de service dans une autre installation.
- 6.27.4 L'entrepreneur doit relever de manière continue, et chaque année dans le cadre du plan annuel, les interruptions potentielles des services et les stratégies d'atténuation pour réduire le risque qu'elles se produisent.
- 6.27.5 L'entrepreneur et les organismes partenaires mettront à l'essai le PRAS et le PCA chaque année.
- 6.27.6 L'entrepreneur doit indiquer dans le PRAS et le PCA toutes les interdépendances qui existent entre l'entrepreneur, les organismes partenaires, les fournisseurs, les vendeurs et les sous-traitants. L'entrepreneur doit s'assurer que les interdépendances des sous-traitants, des fournisseurs et des vendeurs sont prises en compte dans les essais annuels du PRAS et du PCA.
- 6.27.7 L'entrepreneur doit effectuer chaque année les tâches suivantes au moment de préparer, de réaliser et de revoir les essais du PRAS et du PCA :
  - a) soumettre les plans d'essai annuels au chargé de projet pour examen et approbation au moins soixante (60) jours avant les dates d'essai;
  - b) confirmer avec le chargé de projet si la participation de l'organisation partenaire aux essais, sur place ou virtuellement, sera requise;
  - c) effectuer des essais et soumettre des rapports détaillant leurs résultats au chargé de projet au plus tard vingt (20) jours ouvrables après les essais; et
  - d) traiter les problèmes relevés dans le rapport d'essai du PRAS et du PCA, selon un calendrier approuvé par le chargé de projet.
- 6.27.8 L'entrepreneur et le chargé de projet doivent tous deux signer les rapports d'essai du PRAS et du PCA.

- 6.27.9 L'entrepreneur doit mettre à jour et mettre à l'essai le PRAS et le PCA chaque fois que des changements importants aux opérations ou au système ont été mis en œuvre.
- 6.27.10 L'entrepreneur sera responsable de tous les coûts liés au règlement des problèmes cernés lors des essais du PRAS et du PCA et tout travail nécessaire pour résoudre les lacunes constatées.
- 6.27.11 Lorsqu'une interruption de service est considérée comme étant de courte durée (moins de deux heures), l'entrepreneur doit :
- a) informer immédiatement le chargé de projet et les organismes partenaires de l'interruption;
  - b) fournir au chargé de projet un aperçu du problème et une estimation de l'heure de reprise des services;
  - c) communiquer aux utilisateurs du système de l'organisme partenaire qu'il y a eu une interruption des services (le chargé de projet devra approuver la communication à l'avance);
  - d) informer les participants et les fournisseurs de l'interruption des services;
  - e) fournir des mises à jour périodiques au chargé de projet; et
  - f) fournir au chargé de projet un rapport écrit dans les cinq (5) jours ouvrables qui définit le problème, les mesures prises pour le régler et les mesures prises ou à prendre pour remédier à la cause de l'interruption.
- 6.27.12 L'entrepreneur doit immédiatement avoir recours au PRAS ou au PCA pour les interruptions d'urgence en cas de catastrophe/interruptions à long terme, selon le cas, ou à tout moment que le chargé de projet juge nécessaire.
- 6.27.13 En cas d'interruption d'urgence ou de catastrophe ou d'interruption de longue durée, l'entrepreneur doit immédiatement :
- a) communiquer directement avec le chargé de projet et les organismes partenaires après avoir pris connaissance de l'interruption;
  - b) lancer la ou les mesures appropriées du PRAS ou du PCA le cas échéant;
  - c) informer officiellement par écrit le chargé de projet du moment où le PRAS ou le PCA sera mis en place;
  - d) fournir au chargé de projet des mises à jour au moins toutes les deux heures pendant la période initiale de l'interruption. Si l'interruption dure plus d'un jour civil, la fréquence des mises à jour à fournir par l'entrepreneur sera définie par le chargé de projet; assurera une communication rapide et continue avec le personnel du partenaire, les fournisseurs et les participants pendant toute l'interruption du service;
  - e) élaborer, avec la contribution du chargé de projet, une stratégie de communication associée à l'interruption;
  - f) soumettre un rapport détaillé sur l'interruption au chargé de projet au plus tard dix (10) jours ouvrables après la fin de l'interruption. Le rapport doit inclure un rapport sur l'intégrité et l'exhaustivité de toutes les données qui ont dû être restaurées; et
  - g) soumettre un bilan dans les trente (30) jours ouvrables suivant l'interruption au chargé de projet pour décrire l'interruption, ses causes, les mesures correctives prises et les mesures préventives mises en place pour réduire le risque d'une future interruption.
- 6.27.14 L'entrepreneur sera responsable de tous les coûts associés à une interruption des services, y compris les coûts de mise en œuvre de mesures visant à réduire le risque d'une interruption à l'avenir.

## 6.28 Sécurité

- 6.28.1 L'entrepreneur doit respecter toutes les exigences en matière de sécurité élaborées pendant la phase de mise en œuvre; consulter la *section 5.17 de l'EDT, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*.
- 6.28.2 Les obligations en matière de sécurité s'appliquent à l'entrepreneur et à tout sous-traitant, dans la mesure du possible. L'entrepreneur est responsable de veiller à ce que ses sous-traitants se conforment à ces obligations, le cas échéant.
- 6.28.3 L'entrepreneur doit veiller au respect des normes de sécurité du gouvernement du Canada en tout temps lorsqu'il manipule du matériel protégé B, comme décrit à la section 5.17 de l'EDT, *Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*.
- 6.28.4 L'approbation opérationnelle du système aura une date d'expiration qui sera déterminée par le chargé de projet pendant la phase de mise en œuvre. Avant que l'approbation expire, la documentation de certification doit être mise à jour pour incorporer toutes les modifications qui auront été apportées au système en vue de l'examen du système par l'autorité de certification. Le chargé de projet demandera à l'entrepreneur de fournir des informations pour la documentation de certification. Les renseignements demandés doivent être fournis au chargé de projet dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande.
- 6.28.5 En cas de modification, de correction ou de publication majeure, on peut produire un nouveau rapport ou mettre à jour un rapport existant, selon les indications du chargé de projet. En cas de modification majeure, la réalisation d'une évaluation doit être convenue entre le chargé de projet et l'entrepreneur. Il incombe à l'entrepreneur d'aviser le chargé de projet avant de mettre en production des systèmes ou des services inédits ou substantiellement modifiés; à la demande du chargé de projet, l'entrepreneur devra se soumettre, à ses propres frais, à tout autre processus supplémentaire d'évaluation de sécurité ou de vérification jugé nécessaire par le chargé de projet.
- 6.28.6 L'entrepreneur doit assurer la réalisation - à ses propres frais et par l'intermédiaire d'une entreprise tierce indépendante spécialiste en sécurité - d'évaluations annuelles complètes de vulnérabilité pendant toute la durée du contrat pour vérifier la configuration de sécurité du périmètre du réseau, des serveurs, des systèmes, des processus et des données, et pour remédier à toutes les limitations détectées. L'entrepreneur doit rendre compte des solutions proposées et des délais pour résoudre les limitations repérées, dès que possible, dans les 10 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'évaluation de vulnérabilité.
- 6.28.7 Si le chargé de projet et l'entrepreneur conviennent de permettre au chargé de projet de réaliser les essais d'évaluation des vulnérabilités internes, l'entrepreneur doit fournir :
- a) l'accès logique à l'emplacement où les données organisationnelles ou l'infrastructure de service sont stockées et exploitées;
  - b) l'accès réseau (ou les accès, s'il y a lieu) aux données organisationnelles ou à l'infrastructure de service afin de permettre l'analyse du réseau et des périphériques hôtes; et
  - c) l'aide d'au moins un (1) membre du personnel technique qui connaît bien les aspects techniques des données organisationnelles ou de l'infrastructure de service (c.-à-d. le matériel et les produits du réseau, ainsi que leur configuration) pendant la partie des

essais d'évaluation des vulnérabilités internes réalisés.

- 6.28.8 Si le chargé de projet et l'entrepreneur conviennent de permettre à l'entrepreneur de réaliser ses propres essais d'évaluation des vulnérabilités internes, l'entrepreneur doit :
- soumettre un plan d'évaluation des vulnérabilités au chargé de projet pour approbation préalable;
  - inclure dans la portée du plan l'analyse de l'ensemble du réseau et des périphériques hôtes des données organisationnelles ou de l'infrastructure de service;
  - réaliser les essais d'évaluation des vulnérabilités des données organisationnelles ou de l'infrastructure de service; et
  - fournir les résultats au chargé de projet pour examen et analyse. Le chargé de projet peut exiger la mise en œuvre des changements initiés par l'entrepreneur en fonction d'un examen et d'une analyse.
- 6.28.9 Le chargé de projet peut réaliser des essais d'évaluation des vulnérabilités externes par rapport aux données organisationnelles ou à l'infrastructure de service et fournir à l'entrepreneur son rapport d'évaluation des vulnérabilités qu'il a détectées.
- 6.28.10 L'entrepreneur doit effectuer des évaluations automatisées de la vulnérabilité du code par rapport au code de programmation de l'application mettant en œuvre les fonctions personnalisées du SFTDSS lorsque des modifications sont apportées à un système et lorsqu'une nouvelle vulnérabilité est signalée dans un code source libre ou dans d'autres bibliothèques utilisées pour le SFTDSS.

### **Sécurité du personnel**

- 6.28.11 Tous les entrepreneurs, y compris les sous-traitants, qui travaillent pour le chargé de projet ou qui ont été embauchés par le chargé de projet, doivent détenir une autorisation de sécurité valide avant d'amorcer le travail. Si le personnel de l'entrepreneur a accès aux données de l'organisation partenaire, le niveau de l'autorisation requise doit être ajusté en conséquence. Le personnel de l'entrepreneur doit faire l'objet d'une vérification par le chargé de projet avant de se voir accorder l'accès aux systèmes, aux biens, aux installations ou à des renseignements sensibles. Le chargé de projet se réserve le droit d'interdire l'accès à tout membre du personnel de l'entrepreneur, à tout moment.
- 6.28.12 L'entrepreneur doit se conformer en tout temps aux normes de sécurité du gouvernement du Canada et veiller à ce que les membres de son personnel détiennent une attestation de sécurité valide pour le projet à accomplir avant d'amorcer le travail. Lorsque du personnel n'ayant pas fait l'objet d'une vérification est requis, le rôle de chacun doit être établi et préapprouvé par le chargé de projet.

## **6.29 Opérations financières**

### **Gestion financière et contrôles internes**

- 6.29.1 L'objectif de la gestion financière est de garantir que tous les aspects des opérations commerciales effectuées par l'entrepreneur pour le SFTDSS sont valides, exacts, efficaces, sécurisés et exempts d'erreurs. L'entrepreneur doit s'assurer que les services de gestion financière et les contrôles internes appuient tous les aspects des opérations commerciales effectuées par l'entrepreneur pour le SFTDSS, y compris l'administration du contrat, les activités du plan et le suivi et les rapports transactionnels. Les services et les contrôles doivent être efficaces et fiables pour répondre aux exigences de vérification et

fournir des documents opérationnels, des renseignements opérationnels et des exigences financières précis et concis.

- 6.29.2 L'entrepreneur doit élaborer, consigner et mettre en œuvre des procédures et contrôles financiers afin de soutenir les opérations financières du SFTDSS soixante (60) jours ouvrables avant le premier jour d'exploitation. Ces contrôles et procédures doivent être consignés dans le manuel sur les procédures d'exploitation uniformisées du SFTDSS et mis à jour par l'entrepreneur une fois la modification approuvée par le chargé de projet.
- 6.29.3 L'entrepreneur doit maintenir les services et les contrôles de gestion financière établis pendant la phase de mise en œuvre et pour la durée du contrat.
- 6.29.4 L'entrepreneur est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un système de contrôle adéquat des fonds du contrat et des programmes qui sont dépensés au nom d'une organisation partenaire. Le système de contrôle doit être étayé et soumis à l'approbation du chargé de projet soixante (60) jours ouvrables avant le premier jour d'exploitation.
- 6.29.5 Le système de contrôle interne doit traiter de ce qui suit :
- a) la séparation des tâches : il est interdit qu'une seule personne contrôle tous les aspects du processus de paiement. La tâche d'autorisation des avantages et services doit être assurée par d'autres personnes que celles qui effectuent les paiements;
  - b) les rôles et responsabilités du personnel et des sous-traitants qui auront accès à tout système utilisé pour fournir les services du SFTDSS;
  - c) les paiements aux participants et aux fournisseurs : la mise en place de contrôles adéquats pour fournir des assurances raisonnables que les biens et les services ont été fournis, que le bénéficiaire a le droit au paiement ou y est admissible et que toutes les autres conditions ont été respectées, y compris le prix, la quantité et la qualité; et
  - d) les exigences des principes comptables généralement reconnus.

#### **Dépenses du programme de vérification avant paiement**

- 6.29.6 L'entrepreneur doit établir un processus de vérification préalable des dépenses du programme. Ce processus sera suivi par l'entrepreneur et servira quotidiennement à vérifier la conformité des activités de traitement des demandes de règlement aux règles opérationnel du organisme partenaire applicables. Le processus de vérification avant paiement sera achevé avant que les paiements ne soient envoyés aux participants ou aux fournisseurs. La méthode de vérification avant paiement doit être approuvée par le chargé de projet.

#### **Demandes de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement**

- 6.29.7 L'entrepreneur doit soumettre les demandes de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement (le contenu de la demande sera déterminé conjointement par l'entrepreneur et le chargé de projet) pour les coûts des programmes payés par l'entrepreneur, et ce, deux fois par mois (demandes de règlement traitées entre le 1er jour du mois et le 15e jour du mois inclusivement; demandes traitées entre le 16e jour du mois jusqu'au dernier jour du mois inclusivement). Toutes les taxes doivent être indiquées séparément. La demande de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement du SFTDSS et les renseignements détaillés à l'appui doivent être affichés sur le portail ministériel dans les trois (3) jours ouvrables suivant le 15e jour de chaque mois et dans les trois (3) jours ouvrables suivant le dernier jour de chaque



mois. Les factures doivent également être envoyées par l'entrepreneur à l'organisation partenaire concernée, au chargé de projet et à l'autorité contractante.

- 6.29.8 L'entrepreneur doit élaborer et fournir des requêtes et la logique qui y est associée pour chaque organisation partenaire, jugées adaptées par le chargé de projet, afin de permettre le rapprochement de la demande de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement. Ces requêtes doivent être accessibles aux organisations partenaires sur le portail ministériel en libre-service. Les requêtes doivent permettre de ventiler l'information par programme, code d'avantage, province, base des FAC, division de la GRC et bureau de secteur d'ACC. Le format et le contenu de la demande de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement seront convenus par l'entrepreneur et les organismes partenaires.
- 6.29.9 L'entrepreneur doit fournir un rapport de tous les rajustements manuels de demandes de règlement qui ont été traités au cours de la période couverte par la demande de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement. Le rapport doit inclure des renseignements détaillés sur les rajustements de la demande de règlement. Il doit être publié deux fois par mois dans la portail ministériel du SFTDSS.
- 6.29.10 Le chargé de projet et les organisations partenaires vérifieront les demandes de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement du SFTDSS. L'entrepreneur doit répondre à toutes les questions posées et régler tous les problèmes relevés par les organisations partenaires ou le chargé de projet avant que le paiement ne lui soit fourni. Aucun montant ne sera transféré tant que toutes les questions en suspens n'auront pas été réglées de façon satisfaisante pour le chargé de projet. Les factures des demandes de règlement de l'entrepreneur seront vérifiées et traitées par le système de paiement de l'organisation partenaire dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception, en supposant que tous les problèmes ont été réglés. Le moment du dépôt du paiement dans le compte bancaire de l'entrepreneur dépendra du système bancaire.
- 6.29.11 L'entrepreneur doit travailler avec le chargé de projet et les organisations partenaires pour régler les problèmes en suspens relatifs à la demande de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement. S'il est déterminé qu'une demande de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement est erronée, selon l'entrepreneur ou le chargé de projet, l'entrepreneur doit prendre des mesures correctives, y compris la production d'une nouvelle facture portant un numéro de nouvelle version. La nouvelle facture doit remplacer la version précédente et doit être publiée sur le portail du ministère.
- 6.29.12 Les résultats des requêtes doivent concorder avec la demande de remboursement soumise par l'entrepreneur avant que tout paiement ne puisse lui être fait.
- 6.29.13 L'entrepreneur doit accepter un processus de règlement des paiements prescrit par le Canada.

#### **Dépenses liées aux services contractuels**

- 6.29.14 L'entrepreneur doit soumettre au chargé de projet des factures mensuelles pour les dépenses liées aux services contractuels du SFTDSS. Le format et le contenu des factures seront déterminés conjointement par l'entrepreneur et le chargé de projet. Les factures doivent concorder avec les services facturables contenus dans la base de paiement. Toutes les taxes doivent être indiquées séparément. Toutes les factures pour les dépenses de services contractuels du SFTDSS doivent être affichées sur le portail ministériel dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de chaque mois, ou comme convenu et approuvé par le chargé de projet.

- 6.29.15 L'entrepreneur doit élaborer et fournir des requêtes et une logique, dans la mesure du possible, afin de vérifier les dépenses de services contractuels qui sont facturées. Ces requêtes doivent être accessibles aux organisations partenaires sur le portail ministériel en libre-service. Les requêtes seront utilisées pour rapprocher les dépenses facturées pour les services contractuels. Elles comprendront les frais de transaction, les services d'autorisation, l'activité de suivi du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, etc. Les requêtes doivent permettre de ventiler l'information par programme, code d'avantage, province, base des FAC, division de la GRC et bureau de secteur d'ACC. Elles doivent être approuvées par le chargé de projet..
- 6.29.16 L'entrepreneur doit fournir des renseignements justificatifs détaillés avec toutes les factures de dépenses de services contractuels lorsque les montants facturés ne sont pas validés à l'aide des requêtes. Au minimum, le cas échéant, les renseignements justificatifs devront inclure : les heures travaillées par les employés, assorties du numéro d'identification de l'employé et du taux applicable, les heures travaillées par les sous traitants, y compris le nom, le type de ressource, la nature du travail et le montant des dépenses, etc. Les détails particuliers à inclure dans les factures seront convenus par l'entrepreneur et le chargé de projet. Tous les renseignements à l'appui et les factures connexes doivent être publiés en même temps sur le portail du Ministère et les renseignements doivent indiquer clairement les factures qui leur sont associées
- 6.29.17 L'entrepreneur doit soumettre, avec toutes les factures associées aux autorisations de tâches approuvées, les éléments exigés décrits dans l'autorisation de tâches approuvée et toute information supplémentaire indiquée dans le document des exigences opérationnelles qui a été accepté par l'entrepreneur et le chargé de projet.
- 6.29.18 L'entrepreneur doit fournir un rapport de tous les rajustements manuels qui ont été traités au cours de la période couverte par la demande de dépenses pour les services contractuels. Le rapport doit inclure des renseignements détaillés sur les rajustements. Le rapport sur les rajustements manuels doit être affiché sur le portail ministériel du SFTDSS dans les trois (3) jours ouvrables suivant le 15e jour de chaque mois et dans les trois (3) jours ouvrables suivant le dernier jour de chaque mois.
- 6.29.19 Le chargé de projet et les organisations partenaires vérifieront les factures de dépenses pour les services contractuels du SFTDSS. L'entrepreneur doit répondre à toutes les questions posées et régler tous les problèmes que les organisations partenaires ou le chargé de projet portent à son attention avant que le paiement ne lui soit fourni.
- 6.29.20 Les résultats des requêtes doivent concorder avec la facture des dépenses de services contractuels avant que la facture puisse être approuvée et payée par le Canada. S'il est déterminé qu'une facture est erronée, selon l'entrepreneur ou le chargé de projet, l'entrepreneur doit prendre des mesures correctives, y compris la production d'une nouvelle facture portant un numéro de nouvelle version. La nouvelle facture doit remplacer la version précédente et doit être publiée sur le portail du ministère. Aucun montant ne sera transféré tant que toutes les questions en suspens n'auront pas été réglées de façon satisfaisante pour le chargé de projet. Les factures seront traitées par le système de paiement du gouvernement du Canada dans les trente (30) jours civils suivant la publication de la facture correcte. Le moment du dépôt du paiement dans le compte bancaire de l'entrepreneur dépendra du système bancaire.

- 6.29.21 L'entrepreneur accepte le processus de règlement des paiements prescrit par le Canada.

### **Service de gestion des paiements**

- 6.29.22 L'entrepreneur doit maintenir un service de gestion des paiements qui comprend au minimum des renseignements sur les paiements effectués (chèques papier et dépôts directs), les renversements et annulations de paiement, la gestion des chèques périmés et les rapprochements de paiement en temps opportun.
- 6.29.23 L'entrepreneur doit s'assurer que le service de gestion des paiements comprend également des procédures pour émettre un nouveau chèque à la suite de chèques annulés (c.-à-d. des chèques périmés, des chèques perdus) sans avoir d'incidence sur le service de règlement des demandes. Dans les cas où le chèque original a été fait par erreur, l'entrepreneur doit s'assurer que le chèque est annulé, que les recouvrements sont faits et, au besoin, que la demande de règlement est traitée de nouveau par le service de règlement des demandes.
- 6.29.24 L'entrepreneur doit suivre, signaler et publier sur le portail ministériel, par organisation partenaire, une liste mensuelle des chèques en circulation qui comprend au minimum ; le bénéficiaire, le numéro du chèque, les montants et la date d'émission du chèque..

### **Recouvrements, remboursements et crédits**

- 6.29.25 L'entrepreneur doit percevoir les montants exigibles auprès des fournisseurs, des sous-traitants et des tiers à la suite de vérifications, d'erreurs dans les demandes, de corrections ou de rajustements ou pour toute autre raison.
- 6.29.26 Les sommes collectées dans le cadre des recouvrements découlant de vérifications de fournisseurs doivent être remises individuellement à chaque organisation partenaire dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de chaque trimestre, à compter du 1er avril de chaque année. Veuillez noter que les paiements doivent être faits à l'ordre du Receveur général du Canada. Des renseignements de sauvegarde détaillés doivent être soumis avec ces paiements pour indiquer le montant remis pour chaque fournisseur.
- 6.29.27 L'entrepreneur doit fournir un rapport d'audit mensuel du fournisseur par l'organisation partenaire détaillant le nom du fournisseur, la raison du recouvrement, le montant identifié à recouvrer, les montants recouverts et les montants impayés. Ce rapport doit être affiché sur le portail ministériel dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du mois.
- 6.29.28 L'entrepreneur doit tenir un dossier sur les créances de fournisseurs et de tiers résultant de vérifications, d'erreurs dans les demandes, de corrections ou d'autres rajustements, et faire tout son possible pour récupérer ces sommes. L'entrepreneur doit décrire les mesures précises qu'il a prises pour recouvrer les montants dus et veiller à employer des activités de recouvrement d'ampleur appropriée. Des renseignements supplémentaires seront fournis au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.29.29 L'entrepreneur est chargé de relever les trop-payés des participants et d'en informer les organisations partenaires. Les organismes partenaires confirmeront la responsabilité du recouvrement des trop-payés des participants pendant la phase de mise en œuvre. Il

incombera à l'entrepreneur de récupérer les trop-payés des fournisseurs qui sont le résultat du travail de l'entrepreneur.

- 6.29.30 L'entrepreneur travaillera avec le chargé de projet et les organisations partenaires pour déterminer les processus et procédures de recouvrement à utiliser pour la récupération, le traitement et la remise aux organisations partenaires des montants dus.
- 6.29.31 Lorsqu'il a été établi, après que toutes les activités de recouvrement appropriées ont été menées, qu'un montant dû ou exigible ne peut être recouvré, l'entrepreneur en informera le chargé de projet, qui donnera les directives nécessaires pour régler la question.
- 6.29.32 L'entrepreneur doit faire un suivi et rendre compte des montants liés aux chèques périmés (chèques non encaissés dans les douze (12) mois suivant leur date de production) et des paiements bloqués ou annulés. Si un chèque n'est pas encaissé dans les douze (12) mois suivant sa date de production, le montant total doit être remis dans les dix (10) jours suivant la fin de chaque trimestre respectif à chaque organisation partenaire, à l'ordre du Receveur général du Canada. Des paiements distincts seront fournis à chaque organisation partenaire. Des renseignements de sauvegarde détaillés doivent être soumis avec ces paiements pour indiquer le montant remis pour chaque participant et ou fournisseur.
- 6.29.33 Si une demande visant à émettre à nouveau un chèque périmé est reçue d'un fournisseur, d'un participant ou d'un tiers approuvé, l'entrepreneur doit transmettre la demande et les documents justificatifs au chargé de projet pour qu'il y donne suite.
- 6.29.34 L'entrepreneur doit rembourser à l'organisation partenaire concernée tous les coûts des programmes et du contrat lorsque des erreurs opérationnelles ou financières découlent des actions de l'entrepreneur.
- 6.29.35 L'entrepreneur doit assumer tous les coûts associés au recouvrement de tous les trop-payés.

### **Remises et rabais sur les prix**

- 6.29.36 L'entrepreneur doit maintenir un service relatif aux remises et aux rabais sur les prix pour le SFTDSS afin de créditer activement au Canada les rabais et remises obtenus dans le cadre de tous les programmes de rabais, de remises et de remboursements actuels et futurs associés aux dépenses des programmes traitées par le SFTDSS au nom des organisations partenaires. Cela inclut les remises et rabais négociés par le Canada ou l'entrepreneur, par exemple les ententes sur la liste des produits pour les médicaments d'ordonnance.
- 6.29.37 L'entrepreneur doit s'assurer que le service relatif aux remises et aux rabais sur les prix du SFTDSS comprend, au minimum, les éléments suivants :
  - a) une méthode pour informer le chargé de projet des ententes actuelles et futures de rabais ou de remises sur les prix;
  - b) un rapport récapitulatif mensuel ventilé par organisation partenaire qui indique le type de rabais (p. ex., rabais au point de vente, rabais au fournisseur, rabais du fabricant et tout autre rabais, remboursement ou remise) et le montant à remettre au Canada;

- c) des registres vérifiables qui permettent d'appuyer adéquatement une vérification externe des registres des remises et rabais reçus par l'entrepreneur et crédités ensuite à chaque organisation partenaire;
- d) un processus de versement de tous les rabais, remises ou autres formes de remboursement à chaque organisation partenaire sur une base mensuelle, à l'ordre du Receveur général du Canada; et
- e) l'affichage mensuel du rapport sur les rabais et remises de prix du SFTDSS sur le portail ministériel.

### **Établissement du budget et prévisions**

- 6.29.38 L'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante et aux organisations partenaires les prévisions de dépenses du programme et du contrat vingt (20) jours ouvrables avant le 1er avril de chaque année de la phase d'exploitation du contrat. Les prévisions doivent être ventilées selon une méthode qui aide au mieux les organismes partenaires et en fonction de l'exercice financier du gouvernement (du 1er avril au 31 mars).
- 6.29.39 Les renseignements sur les prévisions de dépenses contractuelles doivent être ventilés conformément à la structure de la base de paiement et être précisés par organisation partenaire lorsque cela est possible

### **Vérifications**

- 6.29.40 L'entrepreneur doit faire faire, par un tiers indépendant, une vérification annuelle conforme au NCMC 3416, Rapport sur les contrôles d'une société de services. Le rapport annuel du NCMC 3416 doit rendre compte de la période d'exploitation du contrat qui s'étend du 1er avril au 31 mars et être fourni au chargé de projet avant le 1er août de chaque année. La vérification doit porter sur les contrôles mis en place par l'entrepreneur, notamment : les contrôles internes, les contrôles des services d'autorisation, les contrôles pour le traitement des demandes et les contrôles de traitement et d'accès au système.
- 6.29.41 L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les travaux contractuels sont effectués d'une façon qui permette et facilite une vérification de certification conforme à la NCMC 3416. Si l'entrepreneur fait appel à des sous-traitants, ceux-ci seront assujettis aux mêmes exigences de la NCMC 3416 s'appliquant à l'entrepreneur principal, et devront fournir ce qui suit :
  - a) une description des objectifs de contrôle et des contrôles connexes dans l'organisation du sous-traitant;
  - b) une déclaration écrite à inclure ou à joindre à la description du système de contrôle interne de l'organisation de l'entrepreneur principal; et
  - c) une lettre de déclaration.
- 6.29.42 Le rapport de vérification annuelle de certification conforme à la NCMC 3416 doit contenir :
  - a) la description par l'entrepreneur des systèmes utilisés pour fournir les services du SFTDSS;
  - b) la description du système de contrôle interne par l'entrepreneur présente fidèlement le système de contrôle interne de l'organisation;
  - c) les contrôles liés aux objectifs énoncés dans la description de l'entrepreneur du système de contrôle interne ont été conçus et utilisés adéquatement durant la période précisée de sorte à répondre aux objectifs;
  - d) les frais relatifs aux demandes de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement, aux dépenses de services contractuels et aux recouvrements,

remboursements et crédits associés au SFTDSS étaient exacts.

- 6.29.43 L'entrepreneur est seul responsable des coûts liés à la vérification selon la NCMC 3416, y compris sa participation à la vérification. Si le vérificateur émet une opinion comportant une réserve, une impossibilité d'exprimer une opinion ou un autre problème liés au contrôle (exception), l'entrepreneur (ou ses sous-traitants) doit indiquer dans les vingt (20) jours ouvrables la mesure corrective prévue pour régler la question au chargé de projet pour obtenir son accord. L'entrepreneur est seul responsable des coûts associés à toute mesure corrective prise pour régler les problèmes cernés dans la vérification lors de la NCMC 3416.
- 6.29.44 Si la vérification selon la NCMC 3416 comprend une impossibilité d'exprimer une opinion, le Canada peut demander qu'une vérification selon la Norme canadienne d'audit (NCA) 805 (Audit d'états financiers isolés) de l'entrepreneur et de tout sous-traitant soit effectuée par une partie indépendante. L'entrepreneur doit conclure un contrat avec le vérificateur indépendant, avec la participation et l'approbation du chargé de projet. L'entrepreneur est seul responsable des autres coûts liés à la vérification, y compris sa participation à la vérification, et des coûts liés aux éventuelles mesures prises pour régler les problèmes observés lors de la vérification selon la NCA 805. Le chargé de projet définira la portée de cette vérification. Si l'importance des conclusions de la vérification selon la NCA 805 est jugée majeure et que les mesures correctives ne sont pas mises en place par l'entrepreneur dans les soixante (60) jours ouvrables, mesures correctives peuvent être prises, y compris la retenue du paiement ou l'application de crédits de frais.
- 6.29.45 Les dossiers et les factures de l'entrepreneur et des sous-traitants liés à toutes les activités du contrat peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment (menée par une ou plusieurs des organisations partenaires, par Services publics et Approvisionnement Canada, par une organisation gouvernementale externe ou par un tiers nommé par les organisations partenaires). L'entrepreneur sera informé de la portée d'une telle vérification. L'entrepreneur doit veiller à ce que la vérification se fasse avec le même accès à ses sous-traitants qu'à lui-même. L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les travaux soient effectués d'une façon qui permette et facilite ces vérifications et est tenu de conserver tous les renseignements, factures, reçus et bons pertinents. L'entrepreneur doit donner accès à l'ensemble du personnel, des installations, des renseignements et des systèmes, etc. nécessaire pour de telles vérifications et garantir le même accès aux sous-traitants. Tout montant qui s'avère être dû au Canada à la suite d'une vérification doit être remboursé au receveur général du Canada. Le Canada sera responsable des coûts des vérifications décrites dans ce section. L'entrepreneur sera responsable, sans frais supplémentaires pour le Canada, de participer à la vérification et de mettre à disposition le personnel et les renseignements nécessaires ainsi que de régler les problèmes relevés au cours de la vérification.
- 6.29.46 Le chargé de projet effectuera, à sa discrétion, des examens de vérification après paiement des dossiers financiers liés aux demandes de fonds pour les dépenses liées aux demandes de règlement ou aux dépenses de services contractuels.
- 6.29.47 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les travaux sont effectués de manière à permettre et à faciliter toutes les vérifications des dossiers et des renseignements. L'entrepreneur doit participer à toutes les vérifications et mettre en œuvre toute recommandation découlant des vérifications. Le chargé de projet doit accepter les mesures proposées par l'entrepreneur et les calendriers connexes en vue de répondre aux recommandations de la vérification.

## **6.30 Formation et soutien des utilisateurs**

- 6.30.1 L'entrepreneur doit maintenir toutes les fonctionnalités et exigences de formation, voir la *section 5.21 Stratégie et plan de formation*, de l'EDT.
- 6.30.2 L'entrepreneur doit fournir un soutien continu aux utilisateurs du portail ministériel au personnel de l'organisme partenaire.
- 6.30.3 L'entrepreneur doit fournir un soutien aux utilisateurs et s'assurer que le personnel des organisations partenaires est à jour dans ses connaissances du portail ministériel et des changements apportés aux règles opérationnels.
- 6.31.4 L'entrepreneur doit assurer une formation continue au personnel des organisations partenaires. L'entrepreneur doit:
- a) élaborer de nouveaux documents de formation à mesure que les fonctionnalités et les caractéristiques du système évoluent et mettre ces documents à la disposition du personnel dans les portails ministériels;
  - b) fournir une formation ponctuelle selon les besoins, à la demande du chargé de projet;
  - c) donner une formation en direct comme il est indiqué dans le plan annuel de gestion des opérations voir la *section 6.1 de l'EDT* qui :
    - i. passe brièvement en revue le portail et son utilisation et met en évidence les outils existants tels que le manuel et les modules d'apprentissage ;
    - ii. offre aux participants l'occasion de poser des questions et d'obtenir des réponses; et
    - iii. dispense d'autres formations à la demande des organisations partenaires lors du processus de planification annuel.

## **6.31 Assurance de la qualité**

- 6.31.1 L'objectif du maintien d'un programme d'AQ est de garantir que l'entrepreneur respecte les exigences et les normes contractuelles, quantitatives et qualitatives, en matière de rendement opérationnel, et qu'il fournit des services qui répondent aux attentes des participants et des fournisseurs. Le plan et les processus d'AQ fonctionnent de concert avec les *Normes de rendement et de service* (voir la *section 6.35 de l'EDT*) afin de fournir une vue d'ensemble du rendement de l'entrepreneur et de sa conformité aux règles opérationnelles ainsi qu'un aperçu des améliorations possibles.
- 6.31.2 L'entrepreneur doit mettre en œuvre le plan d'AQ comme il a été approuvé par le chargé de projet, le réviser annuellement avec le plan annuel (voir la *section 6.1 de l'EDT*) et apporter les modifications requises par le chargé de projet.
- 6.31.3 Les exigences du plan d'AQ s'appliquent à toutes les unités opérationnelles et à tous les services couverts par le contrat.
- 6.31.4 Le plan d'AQ garantira que l'entrepreneur a mis en place et consigné des activités pour assurer l'évaluation et l'amélioration continues.
- 6.31.5 Le plan d'AQ doit inclure une méthode à suivre pour des examens réguliers de l'AQ. L'examen de l'AQ doit, au minimum, vérifier l'exactitude du travail effectué et le degré de conformité aux règles opérationnelles et aux tableaux d'avantages. Les résultats des examens de l'AQ serviront à déterminer des mesures incitatives et des crédits de frais, et

sont soumis à la vérification du chargé de projet. L'entrepreneur doit :

- a) élaborer un modèle pour les examens de l'AQ qui comprend les critères d'évaluation et une échelle de notation. Ce modèle doit être approuvé par le chargé de projet.
- b) évaluer, au minimum, le respect des normes de protection des renseignements personnels, de gestion de l'accès aux renseignements et de gestion de l'information, pour veiller à la qualité, à l'authenticité et à l'intégrité des renseignements recueillis, créés, utilisés, divulgués et conservés dans le cadre de la prestation des services.
- c) proposer une méthode et une taille d'échantillonnage appropriées qui seront approuvées par le chargé de projet.
- d) fournir au chargé de projet, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de chaque mois, un rapport mensuel détaillant les résultats des examens de l'AQ, les problèmes relevés et les recommandations d'amélioration.

- 6.31.6 Les services à examiner pour chaque programme, ainsi que les critères d'évaluation minimaux, sont décrits à l'article 6.31, *Assurance de la qualité*. Le plan d'AQ doit décrire les activités qui seront mises en œuvre pour surveiller et examiner le respect des *Normes de rendement et de service détaillées dans la section 6.35 de l'EDT*, et en rendre compte. Les activités doivent également inclure des examens de l'exactitude et de la cohérence des rapports sur les normes de service. Les résultats doivent être fournis au chargé de projet sur une base mensuelle, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de chaque mois, sauf indication contraire du chargé de projet.
- 6.31.7 Le plan d'AQ doit comprendre des activités visant à garantir que la documentation relative aux procédures et règles opérationnels est correctement faite et conservée conformément aux normes de l'industrie.
- 6.31.8 L'entrepreneur doit soutenir les activités d'AQ des organisations partenaires afin de s'assurer que les processus opérationnels consignés utilisés par l'entrepreneur sont harmonisés aux règles opérationnelles des organisations partenaires et sont conformes à la loi et aux politiques en vigueur.
- 6.31.9 Le plan d'AQ doit inclure une méthode pour effectuer des contrôles de qualité avant le versement des paiements. Ces contrôles de qualité doivent être effectués au moyen de méthodes et de tailles d'échantillonnage conformes aux normes de l'industrie. Les paiements comprennent à la fois les chèques papier et les dépôts directs aux participants et aux fournisseurs. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet un rapport mensuel détaillant les résultats des contrôles de qualité, les problèmes relevés et les recommandations d'amélioration.
- 6.31.10 Le plan d'AQ doit inclure des activités pour mesurer et suivre la satisfaction des participants et des fournisseurs et en rendre compte. Doit être incluse, entre autres, la satisfaction sur :
- a) les communications (numériques, téléphoniques et imprimées) avec l'entrepreneur;
  - b) le traitement des autorisations et des demandes de règlement;
  - c) les suivis et examens annuels du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC seulement);
  - d) l'accessibilité, l'exhaustivité et la facilité d'utilisation des portails sécurisés des participants et des fournisseurs.



- 6.31.11 Le plan d'AQ doit inclure un processus permettant de recevoir et de suivre les commentaires des participants, des fournisseurs, des organisations partenaires et du chargé de projet et d'y répondre, ce qui comprend un mécanisme permettant de mesurer la satisfaction des participants. Le processus doit comprendre un mécanisme permettant de classer les commentaires par ordre de priorité et de recommander des améliorations au service.
- 6.31.12 Dans l'esprit de la Loi canadienne sur l'accessibilité, l'entrepreneur doit fournir aux organismes partenaires les commentaires sur l'accessibilité qu'il a reçus des participants, des fournisseurs et du personnel de l'organisation partenaire. Cela nous aidera à en savoir plus sur les obstacles à l'accessibilité rencontrés et sur la manière de les prévenir ou de les éliminer.
- 6.31.13 Le plan d'AQ doit décrire les activités qui seront mises en œuvre pour garantir que toutes les communications écrites et orales sont claires, exactes et cohérentes tous les modes de prestation de services, et répondre à toutes les exigences d'accessibilité.
- 6.31.14 Le plan d'AQ mis en œuvre par l'entrepreneur et tous les processus et matériels utilisés en application de ce plan seront conformes à la loi du gouvernement du Canada concernant la collecte et la protection des renseignements personnels.
- 6.31.15 L'entrepreneur doit soutenir les activités d'AQ du chargé de projet afin de s'assurer que les services sont fournis conformément au contrat et qu'ils répondent aux besoins des organisations partenaires. Le Canada se réserve le droit de vérifier le travail de l'entrepreneur, y compris le travail d'assurance de la qualité effectué, et ce, à tout moment.
- 6.31.16 L'entrepreneur doit engager un tiers indépendant pour effectuer un examen annuel de son plan d'AQ. Ce tiers doit répondre aux exigences en matière de confidentialité et aux exigences en matière de cote de sécurité du SFTDSS. L'entrepreneur devra faire en sorte que tous les travaux sont effectués d'une façon qui permette et facilite cet examen. L'entrepreneur doit participer à l'examen et apporter toutes les améliorations qui s'imposent conformément au calendrier défini par le chargé de projet. L'examen :
- a) permettre, au cours de la première année de la phase d'exploitation du contrat, au tiers de travailler avec l'entrepreneur et le chargé de projet pour concevoir une carte de pointage d'AQ, qui sera convenue par l'entrepreneur et le chargé de projet. Le tableau de bord mesurera la qualité des services contractuels fournis et sera utilisé pour déterminer les incitations à la performance et les crédits d'honoraires;
  - b) permettra au chargé de projet de travailler avec l'entrepreneur et le tiers indépendant pour déterminer la portée et les objectifs de l'examen annuel;
  - c) permettra de s'assurer que tous les travaux contractuels sont effectués de manière à permettre et à faciliter l'examen par un tiers indépendant. Si l'entrepreneur fait appel à des sous-traitants, ceux-ci seront assujettis aux mêmes exigences que l'entrepreneur principal;
  - d) exprimera un avis sur la qualité du plan d'AQ en place et confirmera son efficacité pendant la période visée;
  - e) relèvera les possibilités d'améliorer le plan d'AQ et l'exécution par l'entrepreneur des activités d'AQ requises; et
  - f) conduira à la préparation d'un rapport écrit annuel par le tiers indépendant, pour rendre compte de la période d'exploitation du contrat qui s'étend du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars; ce rapport doit être fourni au chargé de projet avant le 1<sup>er</sup> septembre de chaque année.

## **6.32 Gestion de l'information**

### **Propriété de l'information**

- 6.32.1 Les organismes partenaires conservent la propriété de tous leurs renseignements recueillis, utilisés, traités, manipulés, stockés ou enregistrés par l'entrepreneur, lorsqu'il remplit les exigences décrites dans le contrat.
- 6.32.2 L'entrepreneur s'engage à ne pas divulguer les renseignements appartenant à chaque organisme partenaire à une personne, une entreprise, une société, une association ou toute autre entité, pour quelque raison ou but que ce soit, autre que celles autorisées en vertu du contrat.
- 6.32.3 Chaque organisme partenaire a le droit d'accéder à tous les dossiers relatifs à ses services du SFTDSS fournis par l'entrepreneur.
- 6.32.4 L'entrepreneur doit :
- a) veiller à ce que tous les documents créés sous quelque forme que ce soit pour remplir les obligations du présent contrat, quels qu'en soient le support et les caractéristiques physiques, demeurent la propriété du gouvernement du Canada. Toutes les lois fédérales pertinentes s'appliquent en toutes circonstances, même lorsqu'une telle information est confiée uniquement à l'entrepreneur;
  - b) veiller à ce que tous les renseignements recueillis, utilisés, traités, manipulés, stockés ou enregistrés par l'entrepreneur pour remplir les obligations du présent contrat, soient gérés de manière efficace, tout au long de leur cycle de vie;
  - c) s'assurer également qu'il ne recueillera que les renseignements qui sont directement requis pour les besoins du contrat, et que ces renseignements ne seront pas utilisés à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution du travail; et
  - d) s'assurer que tous les dossiers, créés sous quelque forme que ce soit pour remplir les obligations du présent contrat, ne sont pas utilisés, divulgués ou éliminés sans l'autorisation écrite préalable du chargé de projet.
- 6.32.5 À la livraison des exigences finales du contrat, l'entrepreneur s'assurera que toutes les informations mentionnées ci-dessus sont transférées ou éliminées, selon un processus approuvé par le chargé de projet, conformément à la phase de clôture du contrat, voir la section 7.0 de l'EDT.

### **Entreposage de documents et de dossiers**

- 6.32.6 Tous les documents et dossiers des organismes partenaires doivent être logiquement séparés de chaque organisme partenaire et distincts de toutes les autres données conservées par l'entrepreneur. Les documents et les dossiers doivent être étiquetés, archivés et stockés d'une façon logique et méthodique, à l'aide du numéro d'identification des participants de chaque organisme partenaire, ce qui devra permettre l'élimination appropriée ou le transfert efficace et efficient des documents.

Tout dossier papier reçu par l'entrepreneur doit être converti en format numérique, qui répondent aux exigences d'accessibilité et en fonction des règles opérationnelles fournies à l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre. Une fois le dossier papier converti et conforme aux règles opérationnelles, la copie numérique sera considérée comme le dossier officiel. Les organismes partenaires détermineront également les périodes de conservation des dossiers papier au cours de la phase de mise en œuvre.

- 6.32.7 Les documents et dossiers, quel que soit leur format ou leur support, doivent être stockés de manière à les protéger contre tout accès non autorisé, toute modification, toute perte ou toute destruction, y compris le vol et les catastrophes. L'entrepreneur doit mettre en place des mesures pour s'assurer de ce qui suit :
- a) l'environnement de stockage et la méthode de stockage sont sécurisés et répondent aux exigences de sécurité de niveau Protégé B et de l'organisme partenaire;
  - b) des matériaux de protection et des procédures de manipulation spéciales sont utilisés si nécessaire;
  - c) une protection et une surveillance régulières de la sécurité physique et de l'information sont en place; et
  - d) l'élaboration et la mise à l'essai de procédures autorisées de planification et de récupération en cas de catastrophe et la formation du personnel concerné.
- 6.32.8 L'entrepreneur doit utiliser un système de gestion électronique des documents et des dossiers (SGEDD) qui répond aux exigences du gouvernement du Canada, conformément aux renseignements sur la [Norme sur les systèmes qui gèrent l'information et les données](#).
- 6.32.9 L'entrepreneur doit inclure les métadonnées de la gestion des dossiers de chaque dossier électronique qu'il collecte, crée ou détient pendant la réalisation du travail, sans égard au format, conformément à la [norme sur les métadonnées du SCT](#).

### **Conservation et disposition**

- 6.32.10 L'entrepreneur doit respecter les périodes de conservation fournies par chacun des organismes partenaires au cours de la phase de mise en œuvre, pour tous les types d'information, tant non électroniques qu'électroniques, collectés, créés, capturés, reçus ou détenus par l'entrepreneur. Le Canada se réserve le droit de modifier cette exigence de période de conservation.
- 6.32.11 Si les périodes de conservation ont expiré, l'entrepreneur doit demander l'autorisation écrite du chargé de projet et de l'organisme partenaire concerné avant d'éliminer tout type d'information. Les renseignements, documents et dossiers ne doivent pas être vendus, donnés, mis aux enchères ou jetés, à moins que le chargé de projet et l'organisme partenaire concerné ne le demandent.
- 6.32.12 Une fois l'approbation du chargé de projet est obtenue, l'entrepreneur doit éliminer les renseignements conformément aux normes du gouvernement du Canada concernant l'élimination des renseignements de niveau Protégé B et inférieur, ainsi qu'aux exigences relatives à la sécurité de l'organisme partenaire. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet un certificat de destruction sécurisée, qui précise la date et le volume des documents, y compris une liste des documents détruits, dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la destruction.

### **6.33 Accès à l'information et protection des renseignements personnels**

- 6.33.1 L'entrepreneur accepte et comprend que l'information qui est la propriété de chaque organisme partenaire respectif (que celle-ci soit en la possession de l'entrepreneur ou de l'organisme partenaire) est assujettie aux dispositions de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et

de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)

- 6.33.2 L'entrepreneur doit élaborer et maintenir des procédures opérationnelles normalisées, en consultation avec le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) de chaque organisme partenaire, lors de la phase de mise en œuvre du contrat pour inclure les détails concernant :
- une possible atteinte à la protection des renseignements personnels;
  - les demandes de renseignements, y compris le processus de récupération; et
  - les corrections aux fichiers de renseignements personnels.

Ces procédures doivent être approuvées par chaque organisme partenaire.

### **Demandes de renseignements**

- 6.33.3 Si l'entrepreneur reçoit une demande de renseignements, recueillis, utilisés ou divulgués aux fins du contrat, l'entrepreneur doit suivre la procédure opérationnelle normalisée (PON) élaborée en coopération avec chaque organisme partenaire au cours de la phase de mise en œuvre.

### **Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée**

- 6.33.4 L'entrepreneur doit travailler avec les organismes partenaires pour remplir une nouvelle évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) s'il y a des modifications importantes apportées au SFTDSS. Les exigences décrites dans *l'article 5.17, Configuration en matière de sécurité et de protection de la vie privée*, seront respectées.

### **Collecte de renseignements personnels**

- 6.33.5 Conformément à l'article 4 de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), l'entrepreneur ne doit pas recueillir de renseignements personnels à moins qu'ils ne soient directement liés au SFTDSS.
- 6.33.6 La collecte de renseignements personnels par l'entrepreneur doit être autorisée dans la législation de chaque organisme partenaire respectif, et ces renseignements doivent :
- être recueillis directement auprès de la personne avec son consentement explicite; ou
  - être transférés de chaque organisme partenaire; ou
  - s'ils sont recueillis auprès d'un tiers, être recueillis avec le consentement de la personne concernée.
- 6.33.7 L'entrepreneur doit mettre en place des contrôles administratifs afin que la collecte de renseignements personnels soit limitée à ce qui est nécessaire pour l'exécution du SFTDSS y étant liées et qu'il soit en mesure de démontrer la nécessité de chaque élément d'information personnelle recueillie.
- 6.33.8 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de chaque organisme partenaire respectif pour toute donnée collectée ou modification des données collectées ou utilisées dans le cadre de la gestion des services liés au SFTDSS.

### **Exactitude des renseignements personnels**

- 6.33.9 L'entrepreneur ne doit épargner aucun effort raisonnable pour assurer l'exactitude et l'intégralité de tout renseignement personnel qui servira à prendre des décisions ayant une incidence directe sur la personne.

#### **Correction des renseignements personnels**

- 6.33.10 L'entrepreneur doit annoter ou corriger les renseignements conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et à la [Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels du SCT](#), dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception d'une directive écrite de chaque organisme partenaire respectif. L'entrepreneur doit créer et suivre les procédures opérationnelles normalisées afin de corriger les renseignements personnels qui sont basés sur des règles opérationnelles fournies par chaque organisme partenaire pendant la phase de mise en œuvre.

#### **Utilisation des renseignements personnels**

- 6.33.11 L'entrepreneur doit, à moins d'avoir reçu une directive contraire par écrit, utiliser tous les renseignements personnels de personnes uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, et ce, conformément à ces fins.
- 6.33.12 Toute autre utilisation de renseignements personnels non identifiée dans le contrat doit être approuvée par chaque organisme partenaire en consultation avec le coordonnateur de l'AIPRP de l'organisme partenaire.

#### **Divulgence des renseignements personnels**

- 6.33.13 Les renseignements confiés à l'entrepreneur et au sous-entrepreneur ne doivent pas être divulgués ni transférés à un tiers, sauf indication contraire dans le contrat, et avec la permission écrite de chaque organisme partenaire auquel appartiennent les renseignements.
- 6.33.14 Si l'entrepreneur reçoit n'importe quelle demande de divulgation des renseignements personnels dans un but non autorisé dans le cadre du contrat, ou s'il se rend compte que la divulgation de renseignements peut être exigée par la loi, l'entrepreneur informera immédiatement le coordonnateur de l'AIPRP de l'organisme partenaire de cette demande ou exigence de divulgation et ne divulguera pas de renseignements sans la permission écrite de l'organisme partenaire auquel appartiennent les renseignements.
- 6.33.15 Les renseignements provenant d'un organisme partenaire donné ne doivent pas être partagés avec d'autres organismes partenaires, sauf autorisation de l'organisme partenaire auquel les renseignements appartiennent.

#### **Vérification et inspection des dossiers**

- 6.33.16 Chaque organisme partenaire respectif peut, à tout moment pourvu qu'il donne un préavis raisonnable à l'entrepreneur, se présenter dans les locaux de ce dernier afin d'inspecter, de vérifier ou de faire vérifier par un tiers la mesure dans laquelle l'entrepreneur se conforme aux exigences du contrat relatives à la protection des renseignements personnels, à la sécurité et à la gestion de l'information, et l'entrepreneur doit coopérer lors d'une telle vérification ou inspection.

- 6.33.17 L'entrepreneur doit conserver des informations précises pour permettre la réalisation de vérifications de l'information, y compris l'inspection de :
- a) tous les renseignements personnels en possession de l'entrepreneur;
  - b) toute politique de gestion de l'information de l'entrepreneur; et
  - c) pratiques pertinentes par rapport à sa gestion des renseignements personnels;
- 6.33.18 L'entrepreneur doit permettre aux organismes partenaires d'accéder à tous les renseignements sur le SFTDSS et au personnel de l'entrepreneur aux fins d'effectuer des audits et des inspections. L'entrepreneur doit participer et fournir une assistance raisonnable à ces audits ou inspections.

### **Plaintes**

- 6.33.19 Le Commissaire à l'information du Canada (CIC) et le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) ont un droit d'accès à tous les dossiers et renseignements personnels aux fins d'enquête selon la [Loi sur l'accès à l'information](#) ou la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#).
- 6.33.20 Chaque organisme partenaire et l'entrepreneur doivent immédiatement s'informer mutuellement des plaintes reçues en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#).
- 6.33.21 L'entrepreneur doit fournir toute information demandée à chaque organisme partenaire respectif qui peut être nécessaire pour répondre aux plaintes reçues du CIC ou du CPVP.

### **Avis de violation de la vie privée**

- 6.33.22 L'entrepreneur doit aviser immédiatement chaque organisme partenaire, par écrit, de toute non-conformité aux dispositions en matière de protection des renseignements personnels qui se trouvent au contrat à quelque égard que ce soit. L'avis doit comprendre les détails de la non-conformité et les mesures proposées pour y remédier ou empêcher qu'elle ne se reproduise.
- 6.33.23 L'entrepreneur doit immédiatement informer chaque organisme partenaire lorsqu'il a connaissance d'un incident potentiel lié à la protection de la vie privée ou à une violation de la vie privée. Selon le Secrétariat du Conseil du Trésor, une [atteinte à la vie privée](#) suppose la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation ou l'élimination inadéquate ou non autorisée de renseignements personnels.
- 6.33.24 Dans le cas d'une violation de la vie privée, l'entrepreneur doit nommer une personne de coordonner la réaction aux incidents et de servir de point de contact pour la communication avec les organismes partenaires.
- 6.33.25 L'entrepreneur doit collaborer avec l'organisme partenaire en vue de remédier à toute violation de la vie privée détectée et de parvenir à une résolution et à la conformité aux exigences sur la protection de la vie privée du Gouvernement du Canada.
- 6.33.26 L'entrepreneur doit suivre les procédures opérationnelles normalisées en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée élaborées par chaque organisme partenaire au cours de la phase de mise en œuvre.

6.33.27 L'entrepreneur devra indemniser le gouvernement pour toute responsabilité liée à toute violation de ses obligations établies dans le contrat.

## **6.34 Innovation continue**

6.34.1 Le Canada est conscient que l'expérience du participant, fournisseur et personnel des organismes partenaires face aux services et les activités opérationnelles du gouvernement sont améliorées par des approches de transformation numérique. Les organisations partenaires mettent en priorité le numérique dans la prestation de services, les achats écologiques ainsi que l'innovation et l'expérimentation dans la prestation de services, la gestion de l'information, la gestion des données, l'informatique et la cybersécurité. Pour assurer une innovation continue, l'entrepreneur doit :

- a) mettre en œuvre des améliorations continues aux processus, aux systèmes et aux technologies utilisés. On s'attend généralement à ce que l'entrepreneur finance ces améliorations à l'interne;
- b) soumettre, dans le cadre du plan annuel de gestion des opérations, des initiatives d'innovation précises à envisager au cours de l'année à venir; et
- c) faire approuver toutes les initiatives d'innovation ou les améliorations proposées aux processus, aux systèmes et à la technologie par le chargé de projet.

6.34.2 L'entrepreneur sera responsable de la gestion des réunions trimestrielles sur l'innovation avec les organisations partenaires. Au cours de ces réunions, il est prévu que l'entrepreneur et les organisations partenaires déterminent les initiatives d'innovation, y compris les possibilités d'améliorer les services, d'accroître l'efficacité des opérations, d'utiliser les technologies existantes et nouvelles, d'améliorer les processus opérationnels et de contrôler les coûts du contrat et de programme.

6.34.3 Lorsque des initiatives d'innovation sont considérées, par le chargé de projet et SPAC, comme ne faisant pas partie de la portée des services à inclure dans le financement du contrat, l'entrepreneur fournira au chargé de projet une description écrite détaillée de l'initiative ainsi que des estimations de coûts et des calendriers de mise en œuvre de l'initiative. Aucun travail sur les initiatives d'innovation ne sera remboursé par le Canada à moins que le chargé de projet et, le cas échéant, l'autorité contractante aient approuvé, par écrit, l'initiative d'innovation.

6.34.4 Le chargé de projet et les organisations partenaires peuvent également proposer des initiatives d'innovation à examiner.

## **6.35 Normes de rendement et de service**

L'entrepreneur doit se conformer aux normes de rendement et de service suivantes et s'assurer qu'un rapport est remis au chargé de projet tous les mois, sauf indication contraire par ce dernier.

### **1. Inscription des fournisseurs**

n°	Exigence du service	Détails	Norme
----	---------------------	---------	-------

1.1	Inscription des fournisseurs de soins de santé	L'entrepreneur s'assurera que les fournisseurs demandant à s'inscrire satisfont aux critères applicables de l'organisme partenaire.	Les demandes d'inscription des fournisseurs sont traitées dans un délai de dix (10) jours ouvrables, 98 % du temps (évalué mensuellement).
1.2	Désinscription des fournisseurs	Les organismes partenaires peuvent, en tout temps, demander qu'on désinscrive un fournisseur.	Désinscription effectuée dans un délai d'au plus un (1) jour ouvrable, 100 % du temps (évalué mensuellement)

## 2. Portails Web

n°	Exigence du service	Détails	Norme
2.1	Disponibilité du portail	Les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires pourront conclure des affaires en ligne avec l'entrepreneur à l'aide de produits Web.	Tous les services activés par les systèmes et technologies de TI fournis par l'entrepreneur doivent être disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an avec une garantie de disponibilité de 99,5 %, mesurée sur une base mensuelle.

## 3. Centre de contact

n°	Exigence du service	Détails	Norme
3.1	Heures d'ouverture du centre de contact	Des opérateurs en direct seront disponibles pour communiquer avec les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires par téléphone, par messagerie/échange de courriels sécurisé(e) ou par clavardage en direct. Les participants et les fournisseurs peuvent envoyer des messages/courriels sécurisés en tout temps; la norme de service porte sur le moment où le personnel est disponible pour la réponse.	Heures d'ouverture qui sont de 8 h 30 à 16 h 30, dans chaque fuseau horaire du Canada, du lundi au vendredi, sauf lors des jours fériés fédéraux
3.2	Ligne pour les appels des fournisseurs au sujet des autorisations de médicament sur ordonnance	L'entrepreneur doit prêter assistance aux fournisseurs qui appellent pour les autorisations de médicament sur ordonnance en dehors des heures d'ouverture établies.	24 heures sur 24, 7 jours sur 7



3.3	Catégorie de service – Appels entrants	Les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires sont à même de contacter l'entrepreneur pour des services via un numéro sans frais.	Appels pris en l'espace de deux (2) minutes, 80 % du temps (évalué mensuellement)
3.4	Résolution au premier appel – Appels entrants	Les renseignements requis sont communiqués à l'appelant au premier contact; aucun suivi n'est nécessaire.	Renseignements demandés communiqués à l'appelant au premier contact, 95 % du temps (évalué mensuellement)
3.5	Fonctionnalité du système pour les appels entrants	Le système de l'entrepreneur doit transmettre aux appelants un message d'accueil les informant du temps d'attente moyen actuel. L'option de rappel automatique sera offerte régulièrement. Le système ne doit jamais déconnecter un appelant ou transmettre à ce dernier un signal d'occupation. On continuera de répondre aux appels étant entrés dans le système pendant les heures de service jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'appels dans la file d'attente.	Option de rappel automatique offerte à l'appelant après une (1) minute d'attente; offre proposée de nouveau toutes les soixante (60) secondes après que l'appelant a laissé un numéro de rappel; appel pris par un représentant de l'entrepreneur, ou déconnexion de l'appelant
3.6	Catégorie de service – rappeler durant les heures d'ouverture	Les appelants ont l'option de laisser un numéro de rappel pendant les heures d'ouverture au lieu d'attendre pour parler à un représentant de l'entrepreneur.	Appel retourné dans un délai d'au plus un (1) jour ouvrable, 98 % du temps (évalué mensuellement)
3.7	Temps d'attente – Durant l'appel	Une fois que l'appel a été pris par le représentant de l'entrepreneur, on s'attend à ce que le temps d'attente pour l'appelant ne soit pas excessif.	Appelants mis en attente durant au plus deux (2) minutes consécutives, avec moyenne de 30 secondes ou moins, 95 % du temps, pour les deux éléments (évalué mensuellement)
3.8	Appels transférés aux centres de contact des organismes partenaires (ACC/FAC seulement)	Si un appelant doit être transféré à un centre de contact des organismes partenaires pour une raison ou une autre (transfert à un échelon supérieur ou réacheminement), le représentant de l'entrepreneur offrira un transfert annoncé, si possible.	Tentative de transfert annoncé par le représentant de l'entrepreneur durant jusqu'à deux (2) minutes, après quoi le représentant informe l'appelant qu'il sera transféré dans la file d'attente de l'organisme partenaire

3.9	Catégorie de service – Clavardage en direct	Les participants, les fournisseurs et le personnel des organismes partenaires pourront communiquer avec les représentants de l'entrepreneur par clavardage en direct durant les heures d'ouverture normales, de 8 h 30 à 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, jours fériés fédéraux exclus. La file d'attente des demandes de clavardage doit être supprimée à la fin de chaque jour ouvrable. Cela signifie que les demandes soumises pendant les heures d'ouverture ne sont pas abandonnées.	Réponse à la demande de clavardage par le représentant de l'entrepreneur dans les deux (2) minutes suivant la réception de la demande, 80 % du temps (évalué mensuellement).
3.10	Résolution au premier contact – Clavardage en direct et messagerie/échange par courriel sécurisé(e)	Les renseignements requis sont communiqués à l'utilisateur pendant le clavardage. Aucun suivi n'est nécessaire après le premier contact.	Renseignements demandés communiqués au premier contact, 95 % du temps (évalué mensuellement)
3.11	Catégorie de service – Messagerie/échange par courriel sécurisé(e)	Les portails à la disposition des participants, des fournisseurs et du personnel des organismes partenaires permettront aux utilisateurs d'envoyer des messages/courriels sécurisés à l'entrepreneur. Cette fonctionnalité est différente du clavardage en direct : on peut y accéder en dehors des heures d'ouverture.	On répond aux messages reçus dans un délai de deux (2) jours ouvrables, 95 % du temps (évalué mensuellement)

#### 4. Authorizations

Services et avantages médicaux			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
4.1	Autorisations de soins pharmaceutiques	Norme qui s'applique, quelle que soit la méthode utilisée pour communiquer la demande.	Autorisation traitée dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)
4.2	Autorisations de soins dentaires	Norme qui s'applique, quelle que soit la méthode utilisée pour communiquer la demande.	Autorisation traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)

4.3	Autorisations de soins de santé	Norme qui s'applique, quelle que soit la méthode utilisée pour communiquer la demande.	Autorisation traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)
4.4	Soins de longue durée (ACC uniquement)	Norme qui s'applique, quelle que soit la méthode utilisée pour communiquer la demande.	Autorisation traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)
4.5	Autorisations pour l'obtention de cannabis à des fins médicales – Demandes régulières (ACC uniquement)	La norme définit le temps requis pour produire du cannabis à des fins médicales – Autorisations régulières.	Autorisation traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)
4.6	Autorisations pour l'obtention de cannabis à des fins médicales – Traitement des demandes exceptionnelles (ACC uniquement)	La norme définit le temps requis pour produire du cannabis à des fins médicales – Autorisations exceptionnelles (autorisations pour une quantité dépassant la quantité standard établie).	Autorisation traitée dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)
4.7	Déplacements des vétérans – Demandes d'autorisation (ACC uniquement)	Norme de service qui s'applique, quelle que soit la méthode utilisée pour communiquer la demande.	Autorisation traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)

<b>Harmonisation des avantages médicaux</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
4.8	Examen de l'harmonisation des avantages médicaux – Délai de traitement	L'entrepreneur doit passer en revue la documentation sur l'harmonisation des avantages médicaux pour les participants des CAF en voie d'être libérés.	Documentation passée en revue dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande, 98 % du temps (évalué mensuellement)

## 5. Traitement des demandes

n°	Exigence du service	Détails	Norme
----	---------------------	---------	-------

5.1	Suivi de l'état des demandes	L'entrepreneur enregistrera électroniquement le suivi de l'état des réclamations consultable en ligne sur le portail des participants, des fournisseurs et du service.	Demande enregistrée dans un délai d'au plus un (1) jour ouvrable, 98 % du temps (évalué mensuellement)
5.2	Traitement manuel	L'entrepreneur reçoit les demandes des fournisseurs et des participants.	Demande traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception, 98 % du temps (évalué mensuellement)
5.3	Traitement automatisé	Les demandes des fournisseurs sont transmises directement à l'entrepreneur via le point de service ou les portails des fournisseurs; les demandes des participants qui peuvent être numérisées en données sont transmises via le portail des participants.	Les demandes jugées par voie électronique sont traitées en temps réel.
5.4	Règlement des demandes des participants	Dépôt direct ou chèque avec relevé correspondant	Paiement effectué dans un délai d'au plus un (1) jour ouvrable après le traitement de la demande
5.5	Règlement des demandes des fournisseurs	Dépôt direct ou chèque avec relevé correspondant	Paiements versés aux fournisseurs chaque semaine pour les demandes traitées la semaine précédente
5.6	Exactitude des données financières	L'exactitude des données financières des demandes traitées sera vérifiée chaque mois.	Demandes traitées avec des données financières sans erreur, 99 % du temps (évalué mensuellement)
5.7	Exactitude des données autres que les données financières	L'exactitude des données autres que les données financières (adresses, noms, etc.) des demandes traitées sera vérifiée chaque mois.	Demandes traitées sans erreur autre que des erreurs financières, 99 % du temps (évalué mensuellement)

#### 6. Suivi du PAAC et paiement des subventions (ACC uniquement)

n°	Exigence du service	Détails	Norme
6.1	Renouvellement des suivis du PAAC	ACC remettra à l'entrepreneur une liste des suivis du PAAC à réaliser dans le mois suivant. La liste doit être remise cinq (5) jours ouvrables avant la fin du mois en cours. Les participants seront contactés le mois suivant, par téléphone ou par voie électronique. Si le participant ne répond pas, l'entrepreneur doit consigner un total de trois (3) tentatives pour réaliser le suivi.	Liste des suivis du PAAC entièrement traitée, 100 % du temps (évalué mensuellement)

6.2	Renouvellements pour les survivants bénéficiaires du PAAC	Les survivants bénéficiaires du PAAC soumettre une demande annuelle pour le renouvellement des avantages qu'ils reçoivent du programme (implique un examen du revenu).	Renouvellement pour le survivant bénéficiaire du PAAC effectué dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la documentation requise, 98 % du temps (évalué mensuellement)
6.3	Paiement des subventions du PAAC	Les subventions du PAAC pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain sont versées aux participants admissibles deux fois par année (aux six mois).	Subventions du PAAC versées aux participants admissibles deux fois par année, 100 % du temps

## 7. À l'extérieur du pays

<b>ACC – Normes de service des centres de contact – Demandes de renseignements provenant de l'étranger</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
7.1	Participants d'ACC qui résident à l'extérieur du pays	Les participants d'ACC qui résident à l'extérieur du pays doivent recevoir le même niveau de service que s'ils résidaient au Canada. Les autres normes de service sont énumérées ci-dessous.	Toutes les normes de service pertinentes s'appliquent aux services offerts aux participants d'ACC qui résident à l'extérieur du Canada.
7.2	Appels entrants de participants d'ACC qui résident à l'extérieur du pays – Heures d'ouverture et catégorie de service	L'entrepreneur doit aider les participants d'ACC qui résident à l'extérieur du pays en mettant à leur disposition un numéro de téléphone sans frais/à frais virés.	Les heures de service pour les appels téléphoniques sont de 8h30 à 16h30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, jours fériés fédéraux exclus. Appels pris en l'espace de deux (2) minutes, 80 % du temps (évalué mensuellement)
7.3	Catégorie de service – Messagerie vocale	Les participants d'ACC qui résident à l'extérieur du pays ont l'option de laisser un message vocal au lieu d'attendre pour parler à un représentant de l'entrepreneur. Remarque : l'option de messagerie vocale sera offerte uniquement aux participants qui résident à l'extérieur du pays.	Voice mail capacity for Out of Country Participants is 24 hours a day, seven (7) days a week. Appel retourné dans un délai d'au plus un (1) jour ouvrable, 98 % du temps (évalué mensuellement)

## **FAC – Normes de service des centres de contact – Demandes de renseignements provenant de l'étranger**

n°	Exigence du service	Détails	Norme
7.4	Participants des FAC qui résident à l'extérieur du pays	Les participants des FAC qui résident à l'extérieur du pays doivent recevoir le même niveau de service que s'ils résidaient au Canada. Les autres normes de service sont énumérées ci-dessous.	Toutes les normes de service pertinentes s'appliquent aux services offerts aux participants des FAC qui résident à l'extérieur du Canada.
7.5	Appels entrants des participants des FAC qui résident à l'extérieur du pays pour des autorisations pour urgence médicale – Heures d'ouverture	L'entrepreneur doit aider les participants des FAC qui résident à l'extérieur du pays en mettant à leur disposition un numéro de téléphone sans frais/à frais virés pour les urgences médicales.	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
7.6	Catégorie de service – Appels entrants pour des autorisations pour urgence médicale	Les participants des FAC et les personnel du CAF sont en mesure de contacter l'entrepreneur en cas d'urgence médicale, avec un numéro sans frais/à frais virés.	Appels pris en l'espace de vingt (20) secondes, 90 % du temps (évalué mensuellement)
7.7	Appels abandonnés – Appels entrants pour des autorisations pour urgence médicale	Les participants des FAC et les personnel du CAF sont en mesure de contacter l'entrepreneur en cas d'urgence médicale, avec un numéro sans frais/à frais virés.	Taux d'abandon d'appels maximal de 1 %
7.8	Disponibilité du centre d'appel pour les autorisations pour urgence médicale	Les participants des FAC et les personnel du CAF sont en mesure de contacter l'entrepreneur en cas d'urgence médicale, avec un numéro sans frais/à frais virés.	Disponible 99,9 % du temps
7.9	Catégorie de service – Rappel automatique	Les participants des FAC qui résident à l'extérieur du pays ont l'option de laisser un message vocal au lieu d'attendre pour parler à un représentant de l'entrepreneur. Remarque : seuls les participants hors pays auront cette option de messagerie vocale.	Appel retourné dans un délai d'au plus une (1) heure, 90 % du temps (évalué mensuellement)
7.10	Informer le représentant des FAC lorsque des services médicaux ont été demandés	Informer les FAC lorsqu'un participant des FAC a reçu demandé des soins médicaux d'urgence.	Dans un (1) jour ouvrable 100 % du temps.

**GRC – Normes de service des centres de contact – Demandes de renseignements provenant de l'étranger**

n°	Exigence du service	Détails	Norme
----	---------------------	---------	-------

7.11	Participants de la GRC qui résident à l'extérieur du pays	Les participants de la GRC qui résident à l'extérieur du pays doivent recevoir le même niveau de service que s'ils résidaient au Canada. Les autres normes de service sont énumérées ci-dessous.	Toutes les normes de service pertinentes s'appliquent aux services offerts aux participants de la GRC qui résident à l'extérieur du Canada.
7.12	Appels entrants des participants de la GRC qui résident à l'extérieur du pays pour des autorisations pour urgence médicale – Heures d'ouverture	L'entrepreneur doit aider les participants de la GRC qui résident à l'extérieur du pays en mettant à leur disposition un numéro de téléphone sans frais/à frais virés pour les urgences médicales.  Les participants à l'étranger de la GRC ont la possibilité de laisser un message vocal au lieu d'attendre pour parler à un représentant de l'entrepreneur. Notez que seuls les participants hors pays auront cette option de messagerie vocale.	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
7.13	Informez le représentant de la GRC lorsque des services médicaux ont été demandés	Informez la GRC lorsqu'un participant des GRC a demandé des soins médicaux.	Dans les 24 heures ou le jour ouvrable suivant.

<b>ACC – Services d'autorisation à l'extérieur du pays</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
7.13	Autorisations pour des services pharmaceutiques, dentaires et de santé – Extérieur du pays	Standard applicable regardless of method used to communicate request i.e., secure message/email, phone, Portal, fax etc.	Autorisation traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des renseignements requis, 98 % du temps (évalué mensuellement)

<b>ACC, FAC et GRC – Traitement des demandes à l'extérieur du pays</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
7.14	Suivi des demandes	L'entrepreneur enregistrera par voie électronique les demandes reçues, qui sont visualisables en ligne sur les portails des participants, des fournisseurs et des organismes partenaires.	Demande enregistrée dans un délai d'au plus un (1) jour ouvrable, 98 % du temps (évalué mensuellement)
7.15	Demandes traitées manuellement	Comprend à la fois les demandes des participants et celles des fournisseurs	Demande traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception, 98 % du temps (évalué mensuellement)

7.16	Demandes évaluées par voie électronique	Comprend les demandes des fournisseurs soumises directement à l'entrepreneur	Les demandes évaluées par voie électronique sont traitées en temps réel.
7.17	Règlement des demandes – Participants	Dépôt direct ou chèque avec relevé correspondant	Paiement versé au plus tard le jour ouvrable suivant le traitement de la demande
7.18	Exactitude des données financières	L'exactitude des données financières des demandes traitées sera vérifiée chaque mois.	Demandes traitées avec des données financières sans erreur, 99 % du temps (évalué mensuellement)
7.19	Exactitude des données autres que les données financières	L'exactitude des données autres que les données financières (adresses, noms, etc.) des demandes traitées sera vérifiée chaque mois.	Demandes traitées sans erreur autre que des erreurs financières, 99 % du temps (évalué mensuellement)

## 8. Services administratifs

<b>Demandes de service (incluses dans le financement pour le fonctionnement et l'entretien)</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.1	Demande de service courante	Demandes de renseignements courantes de l'entrepreneur – les ressources de l'entrepreneur ont besoin de deux (2) jours ouvrables ou moins pour traiter la demande.	Renseignements demandés fournis dans un délai de deux (2) jours ouvrables
8.2	Demande de service intermédiaire	Demande de renseignements d'un entrepreneur qui nécessite un niveau d'effort intermédiaire – les ressources de l'entrepreneur ont besoin de plus de deux (2) jours ouvrables, mais de moins de cinq (5) jours ouvrables pour traiter la demande.	Renseignements demandés fournis dans un délai de cinq (5) jours ouvrables
8.3	Demande de service complexe	Demandes de renseignements complexes de l'entrepreneur – les ressources de l'entrepreneur ont besoin de plus de cinq (5) jours ouvrables pour traiter la demande.	Renseignements demandés fournis dans un délai de dix (10) jours ouvrables

<b>Autorisations de tâches (facturable – services fournis sur demande)</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.4	Normes relatives aux autorisations de tâches	Les autorisations de tâches sont émises par le Canada pour des services fournis sur demande dans le cadre du contrat.	Une fois l'autorisation de tâche signée, la norme de service sera convenue par l'entrepreneur et le chargé de projet.



<b>Modifications apportées aux lettres</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.5	Modifications mineures apportées aux lettres	Demandes de modification des lettres nécessitant un niveau d'effort minime. Des modifications mineures seront définies au cours de la phase de mise en œuvre.	Modifications demandées apportées dans un délai de dix (10) jours ouvrables
8.6	Modifications complexes apportées aux lettres	Demandes de modification des lettres nécessitant un niveau d'effort accru. Des changements complexes seront définis au cours de la phase de mise en œuvre.	Modifications demandées apportées dans un délai de trente (30) jours ouvrables

<b>Modifications apportées aux tableaux des avantages</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.7	Tableau des avantages – Modifications régulières apportées à la mise en correspondance	Modifications demandées depuis moins de vingt (20) codes d'avantages existants ou nouveaux	Modifications apportées dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande, 98 % du temps (évalué mensuellement)
8.8	Tableau des avantages – Modifications majeures apportées à la mise en correspondance	Modifications demandées pour vingt (20) ou plus codes d'avantages existants ou nouveaux	Modifications apportées dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande, 98 % du temps (évalué mensuellement)
8.9	Modifications apportées aux tableaux des avantages – Communications	Fait référence aux tableaux des avantages diffusés sur les sites Web/portails des entrepreneurs et des organismes partenaires.	Sites Web/portails mis à jour dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant toute modification apportée aux tableaux des avantages

<b>Cartes d'identité des soins de santé</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.10	Provision of Health Care Identification Cards – Newly Eligible Participant	Les participants reçoivent une carte d'identité des soins de santé physique après avoir obtenu l'admissibilité aux avantages pour soins de santé. Remarque : Les participants peuvent imprimer ou téléchargent une carte à partir du portail des participants au moment de l'inscription.	Envoi de la carte au participant dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'obtention de l'admissibilité aux avantages pour soins de santé
8.11	Délivrance des cartes d'identité des soins de santé – Remplacement (carte	Les participants peuvent demander une nouvelle copie physique de leur carte d'identité des soins de santé. Remarque : Les participants peuvent imprimer ou	Envoi de la carte au participant dans les dix (10) jours ouvrables

	perdue ou volée, changement de nom, etc.)	téléchargent une carte à partir du portail des participants au moment de l'inscription.	suyvant la réception de la demande
--	---	---	------------------------------------

<b>Vérification après paiement des déplacements des vétérans</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.12	Vérification après paiement des déplacements des vétérans	On demandera aux participants désignés de soumettre les documents à l'appui de leur demande de remboursement de frais de déplacement.	Vérification après paiement entamée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la détermination de la demande à examiner

<b>Accès au système</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.13	Octroi de l'accès d'utilisateur au SFTDSS	Fait référence au temps qu'il faut à l'entrepreneur pour traiter une demande approuvée provenant d'un organisme partenaire visant l'octroi ou la mise à jour d'un accès d'utilisateur au SFTDSS.	Accès octroyé dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception d'une demande complétée, 100 % du temps
8.14	Remise des journaux des activités des utilisateurs du système	Les organismes partenaires peuvent demander qu'on leur remette le journal des activités de toute personne qui a accès au système de l'entrepreneur.	Remise des journaux des activités des utilisateurs dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande, 100% du temps.

<b>Accès à l'information et protection des renseignements personnels</b>			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
8.15	Répondre aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP)	Les demandes de document ou de résumé seront remises à l'entrepreneur par les organismes partenaires.	L'entrepreneur répond à la demande dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, 100 % du temps.
8.16	Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP)	L'entrepreneur doit annoter ou corriger les renseignements personnels relatifs à ses clients conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels lorsqu'un organisme partenaire lui en fait la demande par écrit.	L'entrepreneur traite les demandes dans un délai de dix (10) jours ouvrables, 100 % du temps
8.17	Incidents de sécurité	Les rapports d'incident de sécurité seront soumis au chargé de projet et aux organismes partenaires.	L'entrepreneur doit fournir un rapport d'incident de sécurité dans un délai d'un (1) jour ouvrable, 100 % du temps. Remarque : les

			incidents de sécurité seront immédiatement signalés par téléphone ou par e-mail.
--	--	--	--

## 9. Système

Rendement du système			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
9.1	Temps de réponse du système – Entre l'entrepreneur et l'organisme partenaire	Mesurer le temps de réponse du SFTDSS lorsque les utilisateurs des organismes partenaires y accèdent.	Temps de réponse moyen de deux (2) secondes, pas plus de cinq (5) secondes, nettes de la latence induite par les réseaux de l'organisme partenaire, 99,9 % du temps
9.2	Demandes de renseignements ponctuelles	Le SFTDSS doit permettre de demander et de recevoir électroniquement l'intégralité des renseignements sur chaque participant du système. Ces renseignements comprennent les identifiants, les services individuels, l'information sur l'admissibilité, l'historique des paiements et l'historique des transactions récentes du compte.	Temps de réponse de deux (2) secondes ou moins et ne dépassant pas cinq (5) secondes net de latence pour les transactions, 99,9 % du temps
9.3	Échange de données	Le SFTDSS doit communiquer avec le produit de mise en file d'attente en temps réel des messages pour permettre un échange d'information sans interruption. Toutes les données validées liées à la base de données du SFTDSS doivent être mises en file d'attente pour les ministères dans un délai donné.	Données validées mises en file d'attente dans un délai moyen de 15 secondes, pas plus de 30 secondes, 99,9 % du temps
9.4	Fonctionnalité de mise à jour de l'état de compte de clients en temps réel	Le SFTDSS doit permettre de traiter automatiquement les données transactionnelles du organismes partenaires requises pour créer, mettre à jour ou supprimer l'information sur l'état de compte de participants en temps réel. Remarque : On s'attend à ce que seul ACC transmette des données en temps réel; toutefois, les FAC et la GRC pourraient avoir besoin de la fonctionnalité de transfert de données en temps réel durant le contrat.	Toutes les transactions des ministères mises en file d'attente sont enregistrées dans la base de données du SFTDSS dans un délai moyen de 15 secondes et un délai maximal de 30 secondes, 99,9 % du temps. Temps d'arrêt non inclus.
9.5	Fonctionnalité de temps d'arrêt de l'utilisateur	Durée d'inactivité de l'utilisateur nécessaire pour qu'une réauthentification soit requise	Le chargé de projet définira la fonctionnalité de temps d'arrêt pendant la mise en œuvre.

Sauvegardes du système			
n°	Exigence du service	Détails	Norme
9.6	Sauvegarde quotidienne du SFTDSS	Fait référence à la sauvegarde régulière d'actifs de systèmes et de bases de données.	Sauvegarde chaque jour, stocké durant au moins sept (7) jours civils
9.7	Sauvegarde hebdomadaire du SFTDSS	Fait référence à la sauvegarde régulière d'actifs de systèmes et de bases de données.	Sauvegarde hebdomadaire, stocké durant au moins cinq (5) semaines
9.8	Sauvegarde mensuelle du SFTDSS	Fait référence à la sauvegarde régulière d'actifs de systèmes et de bases de données.	Sauvegarde mensuelle, stocké durant au moins deux (2) semaines
9.9	Sauvegarde annuelle du SFTDSS	Fait référence à la sauvegarde régulière d'actifs de systèmes et de bases de données.	Sauvegarde annuelle; La durée de stockage des données sera définie lors de la phase de mise en œuvre.
9.10	Restauration à partir de la sauvegarde	Fait référence au taux de succès de la restauration du système ou de la base de données au moyen d'une sauvegarde.	Réussite 100 % du temps

### 6.36 Services demandés au fur et à mesure des besoins

- 6.36.1 Outre la prestation des services définis dans la phase de mise en œuvre et la phase d'exploitation et de maintenance du présent ET, des autorisations de tâches (AT) peuvent être exigées par le chargé de projet « au fur et à mesure des besoins ». Les services demandés au fur et à mesure des besoins ne seront pas utilisés pour les travaux décrits dans l'EDT ou définis au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.36.2 Le chargé de projet doit approuver par écrit tous les travaux que doit faire l'entrepreneur sous forme de « services demandés au fur et à mesure des besoins ». L'approbation doit être donnée par écrit et être obtenue par l'entrepreneur avant le début de tout travail facturable.
- 6.36.3 Les services demandés au fur et à mesure des besoins peuvent inclure :
- les changements apportés aux programmes et aux besoins opérationnels de l'organisation partenaire après l'attribution du contrat qui ne sont pas définis dans le SOW ou pendant la phase de mise en œuvre et qui nécessitent des modifications des systèmes et des processus de l'entrepreneur;
  - les vérifications de fournisseurs non routinières, qui ne sont pas incluses dans la portée des services de vérification de fournisseurs continus de l'entrepreneur;
  - la formation complémentaire associée à la mise en œuvre de changements majeurs demandés par les organisations partenaires;
  - l'élaboration et la distribution de matériel de communication supplémentaire non inclus dans les phases de mise en œuvre ou d'exploitation et de maintenance;
  - les services professionnels de praticien ou d'expert-conseil pour des projets de recherche, des plans de traitement et d'autres aspects du SFTDSS qui ne sont pas inclus dans la phase de mise en œuvre ou la phase d'exploitation;
  - le développement, la mise à l'essai et la mise en œuvre de systèmes supplémentaires pour tenir compte des changements apportés à la loi, aux

politiques, aux procédures, aux programmes, à la clientèle et à l'admissibilité, et qui n'étaient pas précisés dans l'EDT; et

g) les autres changements, modifications ou ajouts non décrits dans l'EDT.

6.36.4 On s'attend de l'entrepreneur qu'il fournisse et mette en œuvre des pratiques normalisées utilisant la technologie de l'industrie des autorisations de soins de santé et du traitement des demandes de règlement dans le cadre du financement de l'exploitation prévu dans le contrat. Les services demandés au fur et à mesure des besoins ne seront pas utilisés pour mettre en œuvre des changements technologiques qui font partie du domaine de l'entrepreneur.

6.36.5 L'entrepreneur doit :

- a) établir un processus, en utilisant les portails ministériels, pour permettre aux organisations partenaires et au chargé de projet d'émettre, de suivre et d'approuver des autorisations de tâches pour demander l'utilisation des services au fur et à mesure des besoins;
- b) consulter le chargé de projet et les organisations partenaires pour établir la priorité des autorisations de tâches;
- c) fournir aux organisations partenaires la possibilité de surveiller et de suivre toutes les autorisations de tâches;
- d) obtenir l'approbation écrite du chargé de projet avant de commencer tout travail facturable;
- e) produire un document sur les exigences opérationnelles des services sur demande, qui doit être approuvé par le chargé de projet, l'organisation partenaire, l'autorité contractante, le cas échéant, et l'entrepreneur qui fournira des informations détaillées sur :
  - i. les travaux à effectuer;
  - ii. l'analyse opérationnelle, y compris les exigences de l'analyse de rentabilisation et le plan d'essai d'acceptation par l'utilisateur;
  - iii. les produits livrables;
  - iv. les options de mise en œuvre;
  - v. les jalons et les délais d'exécution des travaux;
  - vi. les risques; et
  - vii. les coûts et le calendrier de paiement proposé;

6.36.6 L'élaboration des documents relatifs aux exigences opérationnelles est censée être un processus de collaboration entre les organisations partenaires, le chargé de projet et l'entrepreneur. Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) peut également participer à l'élaboration et à l'approbation de l'autorisation de tâches.

6.36.7 Le chargé de projet se réserve le droit de mettre fin à tout travail de l'entrepreneur qui a commencé en lien avec une autorisation de tâche ou un document d'exigences opérationnelles. L'entrepreneur n'aura le droit d'être remboursé que pour les frais engagés jusqu'à la date de résiliation.

6.36.8 Les tarifs pour l'établissement des prix des travaux inclus dans les autorisations de tâches seront fondés sur les taux horaires de main-d'œuvre indiqués dans l'autorisation de tâches approuvée. Les taux horaires fermes tout compris pour les catégories de main-d'œuvre qui ne figurent pas dans *l'appendice D, Ressources de l'entrepreneur*, ou de la base de paiement qui sont nécessaires pour les services demandés au fur et à mesure des besoins seront négociés par SPAC. Les taux horaires doivent être justes et raisonnables, et l'entrepreneur doit prouver qu'ils ne sont pas plus élevés que les prix les plus bas imposés pour un travail de cette qualité et de cette ampleur que l'entrepreneur facture à d'autres

clients. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels (clause 1031-2 du Guide des CUA) ainsi que la politique de TPSGC sur les profits en vigueur à ce moment. Les tarifs ne s'appliqueront qu'à l'autorisation de tâches pour laquelle ils ont été négociés, à moins qu'ils soient incorporés au contrat au moyen d'une modification de contrat officielle établie par l'autorité contractante.

- 6.36.9 Les autres coûts directs, raisonnablement et correctement engagés dans le cadre des travaux effectués pour des services demandés au fur et à mesure des besoins (par exemple, les frais d'impression et de courrier) doivent être autorisés au préalable par le chargé de projet. L'entrepreneur sera remboursé au coût réel, sans montant pour frais généraux et bénéfiques. Tous les coûts doivent être appuyés par des reçus et des documents appropriés à la satisfaction du chargé de projet.
- 6.36.10 L'entrepreneur doit gérer et exécuter les travaux autorisés dans le document approuvé sur les exigences opérationnelles, y compris la gestion des problèmes et des incidents, la gestion des changements de mise en œuvre, la gestion des risques et la gestion des coûts, et tenir des registres sur l'avancement.
- 6.36.11 L'entrepreneur doit établir une fonctionnalité dans le portail ministériel (voir la *section 5.11* et la *section 6.9 de l'EDT*) qui peut être utilisée pour surveiller et suivre les documents d'autorisation des tâches et les documents sur les exigences opérationnelles en cours.
- 6.36.12 L'entrepreneur doit fournir des rapports mensuels, qui conviennent au chargé de projet, sur l'état de toutes les autorisations de tâches et de tous les documents sur les exigences opérationnelles en cours associés aux services demandés au fur et à mesure des besoins. L'entrepreneur doit proposer une approche pour la production de rapports mensuels au chargé de projet pour approbation. Au minimum, le rapport doit fournir des renseignements ventilés par autorisation de tâches et documents d'exigences opérationnelles, et inclure :
- a) le personnel de l'entrepreneur affecté à la gestion du projet;
  - b) le taux horaire et les heures travaillées par jour pour chaque employé et sous-traitant;
  - c) la catégorie de travail des employés et sous-traitants;
  - d) les progrès réalisés par rapport aux jalons du document sur les exigences opérationnelles;
  - e) les risques et les défis ayant une incidence sur le travail;
  - f) le suivi du budget et des dépenses par rapport au document sur les exigences opérationnelles.
- 6.36.13 Le rapport mensuel des autorisations de tâches doit être affiché sur le portail ministériel dans les cinq jours ouvrables suivant la fin du mois.

## **7.0 PHASE DE CLOTURE**

### **7.1 Phase de clôture**

- 7.1.1 La phase de clôture commencera à la rédaction d'un avis écrit officiel du Canada à l'entrepreneur et prendra fin lorsque la modification du contrat annonçant la fin du contrat aura été signée par l'entrepreneur et l'autorité contractuelle.
- 7.1.2 Pendant la phase de clôture, l'entrepreneur doit continuer d'exécuter les activités liées à la phase d'exploitation et d'aider simultanément le Canada et le fournisseur subséquent à mener à bien les activités permettant d'assurer une transition efficace, complète et en

douceur vers le nouvel accord concernant les activités du SFTDSS sans qu'il y ait d'interruption dans la prestation des services aux organisations partenaires, aux participants et aux fournisseurs.

- 7.1.3 L'entrepreneur doit maintenir les fonctions informatiques, de communication des données et de communication avec les fournisseurs, les participants et les organisations partenaires et permettre à tous les utilisateurs d'accéder aux systèmes en place jusqu'à ce que la transition vers le nouvel accord entourant l'exécution du SFTDSS soit achevée.
- 7.1.4 L'entrepreneur doit soumettre un plan de clôture du contrat et un calendrier détaillés à une date déterminée par le chargé de projet. Le plan de clôture doit comprendre une stratégie visant à transférer toutes les activités indiquées dans l'EDT de l'entrepreneur au fournisseur subséquent ou aux organisations partenaires, selon la décision du chargé de projet, sans interruption des services aux fournisseurs, aux participants ou au personnel des organisations partenaires. L'entrepreneur doit collaborer avec le fournisseur subséquent dans l'exécution du plan de clôture.
- 7.1.5 Le plan de clôture du contrat et le calendrier doivent être approuvés par le chargé de projet et doivent assurer un transfert efficace, économique, complet et sécuritaire des activités vers le fournisseur subséquent ou un autre accord de services. Le plan de clôture devra contenir, au minimum, les informations suivantes :
- a) la méthodologie et l'approche proposées pour la transition des services, biens, données, renseignements et contrats de licence, ce qui comprend, sans s'y limiter : les documents et les données qui doivent être transférés au chargé de projet, aux organisations partenaires ou au fournisseur subséquent à la clôture du contrat, les données concernant les demandes, les autorisations, l'admissibilité et les fournisseurs, les tableaux de codage comprenant les règles et les descriptions, la mise en correspondance des codes d'avantage, les listes de médicaments sur ordonnance, les documents liés aux fournisseurs, les renseignements figurant sur le portail des participants, le portail du fournisseur et les portails du Ministère, tous les travaux en cours comme les négociations, les vérifications et les recouvrements, les renseignements sur les titres et certificats du fournisseur, les ententes avec les fournisseurs et les associations négociées et utilisées par l'entrepreneur pour la prestation des services du SFTDSS, comme les ententes concernant les soins dentaires, les soins auditifs et les services de pharmacie;
  - b) un calendrier de clôture et un plan de travail détaillé, comprenant les ressources, rôles, responsabilités, jalons et rapports pour chaque service visé par le contrat à transférer au fournisseur subséquent ou l'accord de prestation de services;
  - c) des détails concernant la façon dont les autorisations restantes et les demandes non traitées seront gérées par l'entrepreneur ou transférées au fournisseur subséquent;
  - d) des détails concernant la façon dont l'entrepreneur maintiendra les communications avec le chargé de projet, entretiendra les installations informatiques et autorisera l'accès à ces installations jusqu'à la date de fin du contrat ou toute autre date déterminée par le Canada, selon la première éventualité;
  - e) des détails concernant la façon dont l'entrepreneur collaborera avec les organisations partenaires et le fournisseur subséquent pour négocier les transferts de données, expliquera les champs de données et les codes pour les avantages pour soins de santé et les services de santé et offrira des services de consultation générale pour expliquer des procédures et pratiques administratives précises, qui n'appartiennent pas à l'entrepreneur, afin d'assurer la continuité des services après la fin de la phase d'exploitation du contrat;
  - f) des détails concernant la façon dont l'entrepreneur assurera la prestation des services prévus dans le contrat aux participants, fournisseurs et organisations partenaires jusqu'à ce que le fournisseur subséquent en assume la responsabilité ou

- qu'un autre accord de prestation de services soit en place;
  - g) une méthodologie et une approche proposées pour le transfert des connaissances au fournisseur subséquent, au chargé de projet ou à un tiers désigné; et
  - h) toutes les activités additionnelles liées à la clôture pour assurer une transition complète du SFTDSS vers le fournisseur subséquent ou un autre accord de prestation de services.
- 7.1.6 L'entrepreneur doit assister à des réunions régulières de coordination de la clôture qui seront planifiées et présidées par le chargé de projet. L'entrepreneur doit fournir toute donnée et information demandées par le chargé de projet conformément à sa demande au moins cinq (5) jours ouvrables avant la réunion suivante de coordination de la clôture.
- 7.1.7 L'entrepreneur doit s'acquitter de toutes les obligations énoncées dans le plan de clôture du contrat, conformément au calendrier de clôture du contrat approuvé par le chargé de projet.
- 7.1.8 L'entrepreneur doit transférer, gratuitement, tous les processus opérationnels qu'il utilise pour l'exécution du SFTDSS au fournisseur subséquent ou un autre accord de prestation de services.
- 7.1.9 L'entrepreneur doit répondre aux demandes de renseignements concernant les activités d'achèvement progressif et tout travail en cours pour assurer une clôture du contrat harmonieuse et une transition ininterrompue pour les fournisseurs, les participants et les utilisateurs des organisations partenaires vers tout nouvel accord de prestation de services défini par le chargé de projet.
- 7.1.10 Pendant la période de clôture du contrat, l'entrepreneur a la responsabilité d'assurer le fonctionnement conformément aux exigences du contrat et de terminer tous les travaux en cours, selon le plan de clôture du contrat.
- 7.1.11 Pendant la phase de clôture du contrat, les autorisations, le traitement des demandes et les autres services prévus au contrat seront gérés comme suit :
- a) l'entrepreneur sera responsable de régler, dans les soixante (60) jours ouvrables suivant la dernière journée de la phase d'exploitation du contrat, toutes les autorisations, les demandes et les autres services prévus au contrat soumis, mais non réglés, à la date de la dernière journée de la phase d'exploitation du contrat. Dans le cadre du plan de clôture, l'entrepreneur doit soumettre un plan d'examen et obtenir l'approbation du chargé de projet pour régler toutes les autorisations et les demandes non réglées à la fin de la phase d'exploitation du contrat.
  - b) toutes les demandes d'autorisation et de remboursement reçues par l'entrepreneur après la dernière journée de la phase d'exploitation du contrat (peu importe la date de prestation du service) doivent être transmises au fournisseur subséquent conformément aux directives fournies par le chargé de projet;
  - c) l'entrepreneur aura la responsabilité d'achever toutes les enquêtes et les vérifications des fournisseurs en cours qui n'ont pas été achevées à la fin de la phase d'exploitation du contrat, sauf si elles sont transférées au fournisseur subséquent à la demande du chargé de projet;
  - d) l'entrepreneur doit entretenir les installations informatiques, de communication des données et de communication du fournisseur et autoriser le chargé de projet à accéder au service jusqu'à ce qu'il ait réglé ses dernières autorisations et demandes, aux fins de consultation ultérieure, comme indiqué et approuvé dans le plan de clôture;



- e) l'entrepreneur doit fournir aux organisations partenaires un dossier électronique comprenant un historique complet des demandes présentées, respectant le format et la présentation approuvés par le chargé de projet, dans les délais prévus, comme indiqué dans le plan de clôture approuvé. Une description du format et de la présentation doit être soumise au chargé de projet aux fins d'approbation;
  - f) l'entrepreneur doit présenter les documents à transférer dans un format convenant au chargé de projet et permettant de les importer dans le système de gestion des données du fournisseur subséquent ou un autre accord de prestation de services, selon les délais prévus et comme indiqué dans le plan de clôture approuvé; et
  - g) l'entrepreneur doit fournir au chargé de projet une copie de tous les tableaux et documents électroniques requis pour interpréter l'historique des demandes susmentionné, conformément au plan de clôture.
- 7.1.12 L'entrepreneur doit assurer des communications rapides avec les fournisseurs, les participants et le personnel des organisations partenaires existants concernant les changements apportés aux services du SFTDSS, y compris en fournissant les coordonnées appropriées pour le fournisseur subséquent.
- 7.1.13 L'entrepreneur doit assurer gratuitement le transfert des données, de l'information et des documents liés au SFTDSS au fournisseur subséquent ou un autre accord de prestation de services ou au chargé de projet (y compris l'information contenue dans les bases de données de l'entrepreneur concernant les participants et les fournisseurs). L'entrepreneur ne détruira aucune donnée ou information sans avoir d'abord obtenu l'autorisation écrite du chargé de projet.
- 7.1.14 Le chargé de projet devra vérifier le respect de toutes les exigences contractuelles et réexaminer toutes les données et toute la documentation retournées ou transférées par l'entrepreneur. De plus, le chargé de projet informera l'entrepreneur du moment et de l'emplacement où les données, l'information et les documents liés au SFTDSS devront être retournés ou transférés.
- 7.1.15 Après le transfert de la totalité des données, renseignements et documents liés au SFTDSS, l'entrepreneur doit mettre hors service ses installations et ses capacités associées au SFTDSS (après avoir reçu l'autorisation du chargé de projet). Avant la mise hors service, l'entrepreneur doit déterminer les renseignements et les données qui ne sont pas transférés. Ce n'est qu'après le transfert de toute l'information et les données qu'il sera possible de lancer la suppression de toutes les copies des données restantes dans les sites et les systèmes de l'entrepreneur (y compris les copies de sauvegarde) ainsi que la mise hors service des systèmes et des outils informatiques liés au SFTDSS exploités par l'entrepreneur (y compris tous les sites Web et les installations de télécommunication). L'entrepreneur doit conserver les documents requis pendant la période exigée par la loi (c.-à-d. contrats, Agence du revenu du Canada et autre). Lorsque les documents et les données sont détruits, l'entrepreneur doit fournir la preuve de leur destruction au chargé de projet.
- 7.1.16 L'entrepreneur accepte de soumettre toutes les demandes de fonds pour le paiement des demandes de soins non réglées aux organisations partenaires au plus tard soixante (60) jours après la fin de la phase d'exploitation du contrat.
- 7.1.17 L'entrepreneur accepte de soumettre tous les frais non réglés pour les services prévus au contrat aux organisations partenaires au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la fin de la phase d'exploitation du contrat.
- 7.1.18 L'entrepreneur doit répondre à toutes les demandes de renseignements du chargé de projet pendant la phase de clôture. L'entrepreneur doit consigner toutes les demandes de

renseignements, en indiquant le moment de la réception, la date de réponse et de traitement prévue et la date à laquelle la demande a été traitée et la réponse a été fournie. L'entrepreneur doit présenter, à une fréquence déterminée par le chargé de projet, des rapports sur les demandes de renseignements en suspens au chargé de projet.

- 7.1.19 L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet tous les rapports financiers concernant le SFTDSS en ce qui a trait à la gestion et aux versements de tous les fonds, au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables après la fin de la phase d'exploitation du contrat. L'entrepreneur doit retourner toute somme due au receveur général du Canada, y compris les chèques périmés, les chèques qui n'ont pas été encaissés, les recouvrements après vérification ou tout autre montant dû.
- 7.1.20 Toutes les activités de clôture doivent être terminées au plus tard cent vingt (120) jours ouvrables après la fin de la phase d'exploitation du contrat.
- 7.1.21 L'entrepreneur doit fournir un rapport de clôture final, décrivant en détail toutes les activités, au plus tard cent vingt (120) jours ouvrables après la fin de la phase d'exploitation du contrat.
- 7.1.22 L'entrepreneur devra approuver une modification au contrat à la fin du contrat pour confirmer le montant total dépensé dans le cadre du contrat et confirmer qu'il n'y a pas de frais impayés en lien avec le programme ou le contrat.

## APPENDICES

### **Appendice A : Aperçu des organismes partenaires et de l'admissibilité des participants aux avantages pour soins de santé**

L'appendice A donne un aperçu des organismes partenaires et de l'admissibilité des participants aux avantages pour soins de santé. Les renseignements sont fondés sur la législation et les politiques en vigueur et peuvent être modifiés.

#### **Anciens Combattants Canada (ACC)**

Anciens Combattants Canada s'acquitte de son mandat en offrant des programmes de prestations d'invalidité, d'avantages financiers, de soins de santé, de réadaptation, et de services de représentation et de conseils juridiques relativement aux pensions. Le Ministère appuie et promeut également la commémoration des réalisations et des sacrifices des Canadiens et des Canadiennes pendant les périodes de guerre, de conflit militaire et de paix.

La *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* confère au ministre des Anciens Combattants le pouvoir d'administrer les lois du Parlement et les décrets en conseil qui ne sont pas attribués par la loi à un autre ministère fédéral ou à un ministre pour les soins, le traitement et la réinsertion dans la vie civile des vétérans et pour les soins des personnes à leur charge et de leurs survivants, et tout autre dossier que le gouverneur en conseil peut lui confier.

ACC fonctionne dans le cadre d'une approche de service fondée sur les besoins et axée sur le vétéran. Cela signifie que les besoins de chaque participant sont évalués individuellement. Une fois les besoins évalués, le personnel de l'ACC collabore avec le participant pour veiller à ce que ses besoins soient satisfaits dans la mesure du possible. Les besoins du participant peuvent être satisfaits par des programmes et des services d'ACC. Autant que possible, dans le cadre de la loi, ACC prendra ses décisions en faveur du participant. Par conséquent, les décisions prises à titre exceptionnel ne sont pas rares dans le cadre des programmes d'ACC.

Les participants d'ACC peuvent obtenir des avantages et services pour soins de santé du professionnel de la santé ou du fournisseur de leur choix. ACC approuvera les services admissibles, à condition que le fournisseur satisfasse aux critères prescrits par le Ministère pour l'avantage ou le service applicable. Les avantages et services sont énumérés dans les tableaux des avantages pour des groupes de types d'avantages similaires, lesquels sont gérés dans le cadre du SFTDSS. Pour les traitements en personne, on s'attend à ce que les participants d'ACC choisissent des professionnels de la santé et des fournisseurs dans leur collectivité ou près de celle-ci et à ce qu'ils changent de fournisseurs quand ils déménagent ou si les fournisseurs cessent de fournir des services dans leur communauté. Si des circonstances exceptionnelles exigent des avantages et services en dehors de leur secteur immédiat, une décision de paiement sera rendue par le Ministère au cas par cas.

#### **Secteur de la prestation des services**

Ce secteur est responsable de l'administration des programmes de soins de santé d'ACC pour répondre aux besoins des vétérans et de leur famille. La prestation des services est assurée par l'Administration centrale (AC), un réseau de 38 bureaux de secteur/points de service au pays et 3 centres opérationnels (Kirkland Lake, Winnipeg et Vancouver).

## **Admissibilité aux avantages et aux services pour soins de santé d'ACC**

L'admissibilité aux avantages et aux services pour soins de santé du SFTDSS est définie dans le [Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants](#) et comprend les personnes suivantes :

- a) personnes s'étant vu accorder le droit à des prestations d'invalidité par ACC;
- b) personnes qui sont admissibles à titre de participant au revenu admissible ou de vétéran ayant servi au Canada;
- c) personne ayant servi outre-mer et attendant d'être admise dans un établissement au Canada avec lequel ACC a conclu une entente contractuelle pour la réservation de lits;
- d) personne qui est admissible aux accès rapide aux avantages pour la santé mentale;
- e) personne qui est admissible aux soins à domicile et à d'autres avantages offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC);
- f) personne qui est admissible aux Soins de longue durée (SLD); ou
- g) personne qui a des besoins exceptionnels en matière de santé.

Une fois que les participants sont admissibles à des programmes spécifique d'ACC, ils peuvent avoir accès aux programmes de soins de santé en vertu de la législation d'ACC. Les programmes de soins de santé comprennent les avantages médicaux, le cannabis à des fins médicales, les SLD, le PAAC et l'accès rapide aux avantages pour la santé mentale.

## **Admissibilité des participants au programme d'avantages médicaux**

La législation d'ACC définit le programme d'avantages médicaux d'ACC et l'admissibilité connexe des participants. Pour faciliter la compréhension, l'admissibilité a été divisée comme suit :

Participants du groupe A;  
Participants du groupe B;  
Accès à l'admissibilité combinée (participants du groupe A et du groupe B);  
Participants à accès limité; et  
Vétérans alliés.

### **Participants du Groupe A**

Les membres de cette catégorie sont admissibles à des avantages et services particuliers s'ils sont directement liés aux soins ou au traitement de l'affection médicale pour laquelle le participant est admissible dans le cadre du Programme de prestations d'invalidité. ACC couvre les coûts des avantages médicaux admissibles pour l'invalidité liée au service. ACC peut, dans certaines circonstances, accorder une protection supplémentaire aux clients de cette catégorie, si l'avantage ou le service qui est accordé fait partie d'un traitement ou de soins préventifs jugés utiles pour leur condition(s) d'invalidité. ACC paie jusqu'à concurrence du taux provincial pour les services assurés par la province. ACC est le premier payeur des avantages du groupe A.

La protection du groupe A est également étendue aux membres réguliers libérés pensionnés de la GRC, ce qui comprend les gendarmes spéciaux libérés pensionnés, de même que les membres civils actifs pensionnés et les membres civils retraités pensionnés, dans le cadre du protocole d'entente entre ACC et la GRC.

### **Participants du Groupe B**

Les membres de ce groupe sont admissibles à recevoir des avantages médicaux au Canada pour tout problème de santé s'ils ont un besoin de santé confirmé et dans la mesure où ils ne sont pas admissibles aux avantages à titre de résident admissible de leur province ou territoire. Les participants dans ce groupe doivent d'abord avoir accès à d'autres régimes de soins de santé

fédéraux, provinciaux ou territoriaux, ou municipaux ou à tout autre régime pour lequel ils sont couverts à titre de membres ou d'anciens membres des Forces armées canadiennes.

### **Accès à l'admissibilité combinée (participants du groupe A et du groupe B)**

Ce groupe comprend les participants qui reçoivent des avantages de plus d'un programme d'ACC. Ces participants sont admissibles selon la législation appropriée pour chaque programme, et peuvent être admissibles pour recevoir des avantages et des services offerts à la fois aux deux groupes.

### **Participants à accès limité**

Ce groupe comprend les participants qui dont les prestations d'invalidité sont en cours d'évaluation ou qui ont interjeté appel. ACC couvre les dépenses admissibles engagées qui sont liées au processus de demande de prestations d'invalidité, ainsi que les dépenses liées aux avantages pour la santé mentale pour les vétérans qui ont présenté une demande de certaines prestations d'invalidité en santé mentale.

### **Vétérans alliés**

Ce groupe comprend les vétérans vivant au Canada qui ont servi dans les pays alliés. Des avantages pour soins de santé sont octroyés à des vétérans alliés qui résident au Canada, dans le cadre d'accords réciproques entre ACC et les gouvernements alliés. Tous les avantages et services doivent être préautorisés.

### **Admissibilité au cannabis à des fins médicales (ACC seulement)**

Pour être admissibles au remboursement du cannabis à des fins médicales (CMF), les participants doivent :

- être admissibles à une prestation d'invalidité d'ACC en raison de l'affection ou des affections diagnostiquées pour lesquelles la consommation de cannabis est autorisée (participants du groupe A);
- être admissibles à des soins pour un problème de santé qui ne constitue pas un service assuré par un régime de soins de santé provincial ou territorial (participants du groupe B).

Les participants doivent satisfaire aux critères d'admissibilité suivants pour être admissibles au remboursement du CFM:

- a) un document d'autorisation médicale valide signé par un professionnel de la santé qui indique le nombre de grammes de cannabis autorisés par jour (conformément au [Règlement sur le cannabis](#) de Santé Canada, actuellement valide pour une période maximale d'un an);
- b) l'inscription auprès d'un ou de plusieurs vendeurs agréés par le gouvernement fédéral situés au Canada, au choix du participant;
- c) un formulaire d'autorisation de remboursement d'ACC rempli par le professionnel de la santé du participant, qui comprend l'affection diagnostiquée pour laquelle le CFM est autorisé et qui répond à toutes les exigences énoncées dans la [Politique de remboursement](#) d'ACC et les règles opérationnelles connexes;
- d) pour les demandes exceptionnelles seulement, la documentation d'appui d'un médecin spécialiste de l'affection diagnostiquée pour laquelle le cannabis est autorisé qui répond à toutes les exigences énoncées dans la [Politique de remboursement](#) d'ACC et les règles opérationnelles connexes;
- e) les autres exigences découlant des changements apportés au *Règlement sur le cannabis* de Santé Canada ou de l'évolution du programme de remboursement du CFM d'ACC.

Les groupes suivants ne sont pas admissibles au remboursement du CMF par ACC :

- a) les vétérans qui reçoivent des avantages et services pour soins de santé exclusivement dans le cadre du Programme de réadaptation ou du Programme d'accès rapide aux avantages pour la santé mentale;
- b) les membres actifs de la Force régulière des FAC et certains membres à temps plein de la Réserve;
- c) les membres actuels de la Gendarmerie royale du Canada.

### **Admissibilité aux avantages du PAAC (ACC seulement)**

Le personnel d'ACC détermine l'admissibilité au PAAC. Les membres de la GRC qui reçoivent des services d'ACC ne sont pas admissibles au PAAC. Pour être admissible à de l'aide dans le cadre du PAAC, un participant doit avoir besoin d'avantages et de services, et satisfaire à au moins un des critères suivants :

- a) recevoir une prestation d'invalidité (ou y être admissible);
- b) recevoir une allocation d'ancien combattant (ou y être admissible);
- c) recevoir une indemnité de prisonnier de guerre et être considéré comme étant totalement invalide.

Les avantages et services du PAAC sont payés selon trois méthodes : par remboursement au participant ou au fournisseur, par versement de paiements anticipés mensuels, semestriels ou annuels, ou encore, par versement de subventions semestrielles. Les paiements anticipés ne sont fournis que dans des circonstances exceptionnelles. À l'heure actuelle, les avantages offerts dans le cadre du PAAC qui sont payés par remboursement ou par versement de paiements anticipés sont les suivants : Services de soins ambulatoires, Services de santé et de soutien, Accès à des services d'alimentation, Services de soins personnels, Services de transport social, Services d'adaptation au domicile et Services de soins intermédiaires. Les avantages du PAAC qui sont payés sous forme de subventions semestrielles sont les services d'entretien ménager (courants et non courants) et d'entretien du terrain.

Les principaux dispensateurs de soins (PDS) et les survivants de vétérans peuvent être admissibles aux services d'entretien du terrain ou d'entretien ménager seulement. Ces deux groupes ont des critères d'admissibilité différents.

Les principaux dispensateurs de soins sont des personnes (âgées de plus de 18 ans) qui sont responsables de veiller à ce que des soins lui soient prodigués pendant une période continue d'au moins un an à la résidence du vétéran avant que celui-ci soit admis dans un établissement de soins de longue durée ou qu'il décède. La plupart des principaux dispensateurs de soins sont les conjoints.

Les survivants sont les conjoints de vétérans qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée, qui ne recevaient pas de services d'entretien ménager ni d'entretien du terrain du PAAC au moment du décès du vétéran et qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité des PDS (p. ex., leur conjoint vétéran ne recevait pas de services du PAAC avant d'être admis dans un établissement de soins de longue durée ou de mourir). Pour être admissible au PAAC, le conjoint d'un vétéran doit avoir reçu une prestation d'invalidité ou une allocation d'ancien combattant. Les survivants doivent toucher un Supplément de revenu garanti en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, ou être admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées en vertu de [l'article 118.3 de la Loi de l'impôt sur le revenu](#). Les survivants doivent présenter une nouvelle demande de services du PAAC chaque année et présenter une preuve qu'ils ont été approuvés ou qu'ils reçoivent le Supplément de revenu garanti ou le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

### **Admissibilité aux avantages associés aux soins de longue durée (ACC seulement)**

Le programme de soins de longue durée (SLD) est administré en vertu du [Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants](#), qui étend l'admissibilité au programme aux vétérans seulement. Les conjoints et les membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ne sont pas admissibles au programme de SLD.

Le personnel d'ACC détermine l'admissibilité des vétérans au Programme de SLD. Pour être admissible aux SLD, un vétéran doit avoir été jugé par un professionnel des soins de santé comme ayant besoin de soins de longue durée et répondre aux critères d'admissibilité liés au service. L'admissibilité varie selon le type et le lieu du service militaire, le revenu, les besoins en matière de soins de santé, ou un besoin lié à une invalidité liée au service.

Les vétérans peuvent être admissibles à des soins dans deux types de milieux :

- a) les établissements communautaires qui offrent des lits de soins de longue durée à tous les résidents de la province, y compris aux vétérans, que l'on appelle des lits communautaires;
- b) les établissements communautaires où ACC maintient des ententes contractuelles avec la province, l'autorité sanitaire et/ou l'établissement, que l'on appelle lits réservés. L'accès aux lits réservés est limité aux vétérans canadiens qui ont servi en temps de guerre (Seconde Guerre mondiale et guerre de Corée).

Les vétérans qui ont servi dans les Forces armées canadiennes (après la guerre de Corée) ou au Canada seulement en temps de guerre, ainsi que les vétérans qui ont servi dans les forces alliées, peuvent être admissibles à un soutien en soins de longue durée dans des lits communautaires seulement.

### **Admissibilité au Programme de réadaptation**

Le Programme de réadaptation d'ACC a été conçu pour aider les participants à s'ajuster à la vie civile. Grâce à ce programme, les vétérans participants ont accès à des services de réadaptation, dans le cadre d'un plan personnalisé, qui peut les aider à restaurer leurs capacités de fonctionner à la maison, dans la collectivité et au travail. Il s'agit d'un programme distinct doté de ses propres conditions d'admissibilité. En plus des vétérans, les services de réadaptation sont aussi offerts aux époux, aux conjoints de fait et aux survivants.

Un contrat distinct est en place pour la prestation de services de réadaptation; par conséquent, les prestations de réadaptation ne feront pas partie de ce contrat. ACC coordonnera l'admissibilité aux avantages du SFTDSS pour les vétérans participants à mesure qu'ils terminent le programme de réadaptation et qu'ils passent vers les avantages et les services du SFTDSS. Certains vétérans recevant des services en vertu du contrat de services de réadaptation peuvent également recevoir des avantages et des services en vertu du SFTDSS.

### **Forces armées canadiennes (FAC)**

La responsabilité des soins de santé pour les membres des FAC est assumée par les FAC, conformément aux Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces armées canadiennes (ORFC). Au sein des FAC, les services de soins de santé sont fournis par les Centres des services de santé des Forces canadiennes (CSSFC) et gérés par le commandant du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes (SSFC).

Les FAC ont des unités des soins médicaux et dentaires en tant que points de soins primaires pour les membres des FAC. Ces organismes de santé des FAC sont des centres des services de santé, des détachements de soins cliniques et des détachements de soins dentaires généralement co-implantés avec les installations militaires importantes. Au sein de ces installations de santé des FAC est offerte une gamme de services de santé variée, selon la population servie et les ressources disponibles des FAC. Le personnel médical et dentaire militaire, augmenté de praticiens civils, assure la prestation et l'administration à la base (sur place) des soins de santé aux membres des FAC. Les autres services de santé sont achetés à des fournisseurs civils hors site. La plupart des services ambulatoires de soins et services de médecine du travail sont fournis à la base, tandis que la plupart des services de spécialistes et d'hospitalisation sont achetés dans les collectivités civiles avoisinantes.

Lorsque des fournisseurs militaires de santé ne sont pas disponibles dans les installations de santé des FAC, des fournisseurs civils assurent des services à l'extérieur des bases. Cependant, les Centres des services de santé des FC demeurent les points de soins primaires pour les membres des FAC. En outre, les Centres des services de santé des FC sont chargés d'orienter les patients vers des spécialistes externes et autorisent la plupart des services de soins non urgents.

L'éventail des avantages et des services auxquels les membres ont droit est décrit dans un document de politique des FAC intitulé « Gamme de soins de santé (GSS) des FAC ». L'entrepreneur y trouvera la description des avantages et des services de soins de santé (médicaux et dentaires) disponibles et subventionnés pour des membres des FAC et d'autres personnes admissibles à l'adresse suivante : [À propos de la Gamme de soins de santé – Canada.ca](#)

Les membres des FAC ont accès à un niveau de services de santé globalement comparable à celui dont bénéficient les autres Canadiens dans le cadre des régimes provinciaux de soins de santé. Les inclusions et exclusions précises de la GSS des FAC s'appliquent partout au Canada et à l'étranger, quels que soient les services médicaux couverts par le régime d'assurance-maladie de la province.

Avec l'autorisation du Centre des services de santé des FC, du détachement de soins cliniques ou du détachement de soins dentaires, les membres des FAC peuvent faire appel à des professionnels de la santé dans leur secteur. À l'exception des services d'urgence, l'autorisation des avantages est fonction de critères propres à la politique des FAC et est donnée par des Centres des services de santé des FC, des détachements de soins cliniques ou des détachements de soins dentaires situés aux bases des FAC, sauf indication contraire.

Les membres des FAC qui voyagent ou vont travailler à l'extérieur du Canada peuvent engager des dépenses pour des demandes de soins de santé quand leurs besoins de santé ne peuvent pas être satisfaits par les moyens militaires habituels. Ces demandes seront couvertes par le SFTDSS et seront payées dans la devise du pays où l'avantage ou le service a été obtenu.

### **Structure des FAC**

Le volet FAC de ce réseau comprend un bureau central, situé à Ottawa, en Ontario. Ce dernier est représenté par le quartier général du Groupe des services de santé des FC, la Direction de la prestation de services de santé, le quartier général de l'Unité de soins dentaires et le Centre d'exception des médicaments des FC (CEMFC), qui traite toutes les demandes de médicaments des FAC qui ne répondent pas aux critères d'autorisation spéciale (AS), et les demandes de médicaments non couverts présentées durant les heures d'ouverture normales (de 8 h à 16 h, HNE, du lundi au vendredi). Le CEMFC est également responsable de la mise à jour de la Liste des médicaments à la suite des décisions du Comité de pharmacologie et de thérapeutique des Forces canadiennes (CPTFC), et d'assurer la coordination avec l'entrepreneur et la Direction de



l'informatique de la santé pour ajouter et retirer des médicaments, et mettre en œuvre des changements aux critères d'AS dans le système de traitement des demandes, le logiciel de délivrance de médicaments, ainsi que le système de pharmacie utilisés par les pharmacies militaires.

Il y a 19 Centres de services de santé des FC et 13 détachements à l'échelle du Canada.

Colombie-Britannique : Vancouver, Comox et Esquimalt;  
Alberta : Edmonton, Calgary, Wainwright, Cold Lake et Suffield;  
Manitoba : Winnipeg et Shilo;  
Saskatchewan : Moose Jaw et Dundurn;  
Ontario : Ottawa, Petawawa, Kingston, Trenton, Borden, Meaford, North Bay, Toronto, London et Thunder Bay;  
Québec : Bagotville, Saint-Jean, Longue-Pointe et Valcartier;  
Nouveau-Brunswick : Gagetown;  
Nouvelle-Écosse : Halifax et Greenwood;  
Terre-Neuve : St. John's, Gander et Goose Bay;  
T.N.-O. : Yellowknife

Vingt-six Centres de services de santé des FC ou détachements sont dotés d'une pharmacie militaire ou d'un détachement de soins dentaires entièrement fonctionnel. Les FAC ont également des cliniques à Geilenkirchen (en Allemagne), à Casteau (en Belgique) et à Washington, D.C.

#### **FAC – Admissibilité aux soins de santé**

Voici les membres des FAC qui sont admissibles à un traitement en vertu des *Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces armées canadiennes (ORFC)* :

**Membres de la Force régulière;** selon le besoin médical, les membres de la Force régulière pourraient avoir droit aux avantages et aux services énoncés dans la GSS des FAC.

**Membres de la Force de réserve (y compris les Rangers canadiens);** le processus actuel utilisé pour déterminer l'admissibilité des réservistes est divisé en quatre catégories :

- a) Service de classe A (soins d'urgence seulement)  
Typiquement, ils ne seront couverts que pour les biens et services liés à des blessures directement attribuables au service militaire. En l'occurrence, ils sont protégés par les systèmes provinciaux de soins de santé.
- b) Service de classe B de moins de 180 jours (soins d'urgence seulement)  
Ces réservistes ont des contrats de 14 à 180 jours consécutifs. Ils ne sont admissibles qu'à des avantages et à des services pour des blessures attribuables au service militaire. En l'occurrence, ils sont protégés par les systèmes provinciaux de soins de santé.
- c) Service de classe B de plus de 180 jours (GSS complète)  
Ces réservistes dits « à long terme » ont un contrat d'une durée prolongée (certains contrats peuvent être renouvelés tous les ans). Selon le besoin médical, ils pourraient avoir droit aux avantages et aux services énoncés dans la GSS des FAC pendant la durée de leur contrat.
- d) Service de classe C (GSS complète)  
Ces réservistes ont des contrats de différentes durées ayant trait normalement à des déploiements au pays ou à l'étranger. Une fois que le contrat a débuté, ils pourraient avoir droit aux avantages et aux services énoncés dans la gamme de soins des FAC.

**Cadets** : Les FAC fournissent des soins de santé d'urgence aux cadets qui se trouvent à l'étranger. Ceux-ci sont inscrits dans le SFTDSS au moyen de leur numéro d'identification d'unité (p. ex. M99990002 = Ottawa). S'ils sont blessés et requièrent un traitement plus poussé à leur retour, le SFTDSS sert à traiter leurs demandes. Une fois que le traitement est achevé, la prestation de services de santé au cadet par les FAC cesse.

**Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier (PEGV)** : Conditionnellement à une approbation par le ministre de la Défense, le Directeur – Politique de santé peut autoriser la prestation de soins de soutien aux anciens cadets blessés dans l'incident de Valcartier en 1974. En vertu du Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier en 1974, ceux-ci sont admissibles à un financement supplémentaire pour les soins et les médicaments nécessaires au traitement des blessures causées lors de l'accident de 1974.

**Militaires étrangers** : Membres d'un État de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN) se trouvant au Canada dans le cadre de leurs fonctions officielles, pour lesquelles des accords réciproques existent sur la prestation des soins de santé.

Certains militaires étrangers sont admissibles aux coûts associés aux services de soins de santé au titre du SFTDSS. Les militaires étrangers sont couverts dans le cadre d'accords réciproques ou de protocoles d'entente (PE) conclus avec l'OTAN ou d'autres pays étrangers. Une liste des PE actuels suit. (Cette liste peut changer au fil du temps.)

- a) Les militaires américains et leurs personnes à charge (y compris les membres de l'ambassade des É.-U., le Commandement de la défense aérospatiale de l'Amérique du Nord [NORAD], les officiers d'échange et leurs personnes à charge. Les militaires américains sont actuellement les seuls militaires étrangers dont les FAC couvrent les personnes à charge);
- b) Les officiers d'échange australiens;
- c) Les officiers d'échange et de liaison du Royaume-Uni;
- d) Les officiers d'échange français;
- e) Les officiers de liaison allemands.

**Étudiants étrangers du PICM** : Certains étudiants étrangers sont admissibles à des soins de santé dans le cadre du Programme d'instruction et de coopération militaires (PICM), qui, chaque année, forme en moyenne 2 000 militaires étrangers venant de plus de 55 pays membres et reçoit au Canada quelque 350 stagiaires étrangers venus suivre des cours de langue, d'état-major ou de perfectionnement professionnel et se livrer à différentes activités d'entraînement au maintien de la paix dans divers emplacements au Canada. Membres de toute autre force militaire, sur ordre du ministre peut également être considérée comme éligible aux services de soins de santé par le biais de la GSS.

### **Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

La prestation de soins de santé aux membres réguliers (MR) et aux gendarmes spéciaux est assujettie à l'approbation du commissaire conformément au *Règlement de la GRC*.

Les pouvoirs délégués pour la gestion des programmes de la Santé et de la sécurité au travail de la GRC, y compris la santé au travail, la gestion de l'incapacité et mesures d'adaptation; la sécurité et la prévention au travail; le bien-être en milieu de travail; les prestations aux membres et les politiques connexes, relèvent du directeur général de la Santé et sécurité au travail (SST).

La convention collective entre le Conseil du Trésor et la Fédération nationale de police pour les membres réguliers de la GRC (sous le grade d'inspecteur) et les réservistes est entrée en vigueur le

6 août 2021 et prend fin le 31 mars 2023. Cette convention ne contient aucune nouvelle disposition concernant les prestations de soins de santé des membres, mais elle fait l'objet d'un examen et de consultations continus.

Le Programme des prestations de soins de santé de la GRC offre aux MR et aux gendarmes spéciaux admissibles des prestations de soins de santé complémentaires (SSC) (y compris les soins dentaires), des prestations de soins de santé au travail (SST) ainsi que des prestations de soins de santé à l'extérieur du Canada dans les limites d'admissibilité décrites dans la politique de la GRC, *chapitre XIV.1. du Manuel d'administration de la GRC (Prestations de soins de santé)*. La politique de la GRC est publiée à l'interne, et l'entrepreneur peut en obtenir une copie sur demande

### **Programmes et services de santé au travail de la GRC – Structure**

Le modèle de service de santé au travail de la GRC est régi par le centre national de politiques, la Santé et sécurité au travail (SST) et un réseau de services divisionnaires de santé au travail. Il fait partie intégrante du Secteur des ressources humaines (RH) de la GRC et contribue directement à la santé au travail, à l'aptitude au travail et au mieux-être en milieu de travail des membres de la GRC.

Les Services de santé internationaux (SSI) de la GRC font partie de la Police fédérale sous l'égide du Centre des liaisons et déploiements internationaux (CLDI). La Section des SSI de la GRC veille à ce que le plus haut niveau de soins soit offert à tous les membres réguliers, les membres civils et les agents de police des organismes partenaires de la GRC tout au long du cycle de déploiement international, y compris la phase de réintégration. Le bureau des SSI de la GRC est situé à Ottawa (Ontario).

Les Services divisionnaires de santé au travail de la GRC facilitent la prestation de services directs aux membres de la GRC concernant leur aptitude au travail, leur santé au travail, la gestion des cas d'invalidité et les mesures d'adaptation, le bien-être en milieu de travail et l'accès aux prestations admissibles. Les services divisionnaires de santé au travail sont assurés par des professionnels et des experts de la santé au travail (médecin-chef, psychologue, infirmier en santé au travail, gestionnaire de cas d'invalidité et conseiller), le personnel administratif, le personnel de gestion et le personnel ministériel. Les professionnels de la santé au travail de la GRC ne fournissent pas de soins de santé primaires aux membres de la GRC, mais, conformément aux politiques et procédures nationales applicables de la GRC, ils facilitent plutôt l'accès des membres de la GRC aux services de santé communautaires.

Les sections des services divisionnaires de santé au travail se situent à :

St. John's, Terre-Neuve (Division B)

Dartmouth, Nouvelle-Écosse (Division H)

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Division J)

Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard (Division L)

Westmount, Québec (Division C)

Ottawa, Ontario (Division nationale A, Division W, Division V, Nunavut, Quartier général national, et Police fédérale – Division de la protection de la santé dans les déploiements internationaux)

Newmarket, Ontario (Division O, Région du Grand Toronto, District Nord-Est et Sud-Ouest)

Winnipeg, Manitoba (Division D, Manitoba) et

Regina, Saskatchewan (Division F et Division T, « Dépôt », formation des cadets)

Edmonton, Alberta (Division K et Division G, Yellowknife)

Surrey, Colombie-Britannique (Division E et Division M, Yukon)

La SST de la GRC, est composée d'une équipe nationale de professionnels de la santé au travail, d'analystes et de conseillers en politiques, d'administrateurs et de gestionnaires, est responsable des politiques de la GRC en matière de santé et de sécurité au travail et de l'administration des programmes connexes. Le directeur général de la SST dispose de pouvoirs délégués stratégiques et financiers pour les prestations de soins de santé des membres, ainsi que de pouvoirs techniques pour les exigences de la GRC au titre du SFTDSS.

L'équipe du Programme des prestations de soins de santé (PPSS) de la GRC/Prestations aux membres/SST est responsable de la recherche et de l'élaboration de politiques nationales sur les services de santé; de la surveillance des dépenses liées aux services de santé et de la production de rapports sur ces dépenses; de l'orientation fonctionnelle à l'intention de la SST/SSI sur les politiques et les procédures opérationnelles normalisées; du processus national d'autorisation pour la prestation des soins de santé et les griefs; de la surveillance des ententes interministérielles du programme; et des services d'approvisionnement de tiers, y compris le SFTDSS. Les sections de la SST et du PPSS de la GRC sont situées à Ottawa (Ontario).

### **Admissibilité aux prestations de soins de santé de la GRC**

Les membres de la GRC comprennent :

les membres réguliers ou gendarmes spéciaux en service; et  
les membres réguliers ou gendarmes spéciaux en service recevant une pension d'invalidité d'ACC.

**NOTA** : Les prestations de SST prennent fin au moment de la licenciement des membres réguliers ou gendarmes spéciaux. Le membre qui reçoit une pension d'invalidité d'ACC peut être admissible aux avantages pour soins de santé d'ACC en tant que un client d'ACC.

### **Prestations de soins de santé complémentaires de la GRC**

Les prestations de soins de santé complémentaires (SSC) représentent le type de prestations de soins de santé qui pourraient normalement être accessibles aux membres d'autres services de police et les employés fédéraux, généralement par le biais des régimes d'assurance-maladie. À l'heure actuelle, SSC est offert sans frais à un membre admissible, dans les limites des droits et des allocations décrites dans la politique sur les *prestations de soins de santé* de la GRC.

La plupart des prestations de soins de santé complémentaires de la GRC ne requièrent pas l'autorisation de la GRC; par conséquent, pour être couvert, un membre admissible de la GRC doit s'assurer qu'il a accès à un traitement ou à des services de santé d'un fournisseur canadien de soins de santé qualifié de son choix, conformément aux critères du fournisseur du SFTDSS approuvés par la GRC, et aux exigences en matière de prestations de santé, décrites dans le tableau des avantages du SFTDSS et dans la politique sur les *prestations de soins de santé* de la GRC.

Certaines prestations de soins de santé complémentaires de la GRC doivent être préautorisées par l'agent des services de santé de la division du membre, conformément aux exigences de la GRC en matière de prestations de soins de santé, décrites dans le tableau des avantages du SFTDSS et dans la politique sur les *prestations de soins de santé* de la GRC.

La GRC n'exige pas que les demandes de remboursement des frais de déplacement soient traitées par l'entremise du SFTDSS.

### **Prestations de soins de santé complémentaires – À l'extérieur de la province**

Les membres de la GRC qui voyagent, pour des raisons personnelles ou en service, ou qui travaillent à l'extérieur de leur province ou territoire de résidence, peuvent engager des dépenses pour des demandes de soins de santé complémentaires qui peuvent être admissibles au remboursement de la GRC en vertu des prestations de SSC de la GRC.

Les services de soins de santé complémentaires admissibles reçus à l'extérieur de la province ou du territoire de résidence sont versées au titre du SFTDSS conformément aux exigences de la GRC en matière de prestations de santé, décrites dans le tableau des avantages du SFTDSS et dans la politique sur les *prestations de soins de santé* de la GRC.

### **Prestations de soins de santé après le licenciement**

Les prestations de SSC de la GRC se poursuivront pendant un mois supplémentaire après la fin du mois de licenciement.

Si un grief est tranché après le licenciement du membre, les prestations de soins de santé de la GRC seront assurées conformément aux modalités de la décision.

Les prestations de soins de santé admissibles de la GRC après le licenciement des membres sont versées au titre du SFTDSS par l'entremise du processus de remboursement des demandes de soins de santé des membres de la GRC. Les demandes de soins de santé autorisés sont traitées au moyen des codes du tableau des avantages de la GRC attribués à cette couverture exceptionnelle.

### **Prestations de soins de santé au travail de la GRC**

Les prestations de soins de santé au travail constituent un niveau de prestation de soins que la GRC, en tant qu'employeur, peut fournir afin de réduire au minimum les limitations et les restrictions affectant l'aptitude au travail d'un membre de la GRC admissible, et de maximiser l'employabilité.

Ce niveau de prestation de soins est offert au cas par cas et doit être préautorisé par la GRC.

Le processus de préautorisation des prestations de SST de la GRC est lancé par un membre de la GRC ou par son fournisseur de soins de santé par l'entremise du SFTDSS, ou en communiquant avec le service de SST de sa division ou, si le membre est affecté à l'extérieur du pays, avec le SSI de la GRC.

L'autorisation des prestations de SST de la GRC implique deux processus :

- a) Détermination du lien entre la blessure ou la maladie d'un membre et son travail;
- b) Approbation des soins de santé qui sont nécessaires, appropriés et suffisants en fonction de la blessure ou de la maladie, ou de la limitation de l'aptitude au travail.

Les demandes de services médicaux au titre des SST de la GRC sont examinées par le médecin-chef de la GRC du membre, et approuvées par les pouvoirs financiers délégués de la GRC. Les services de consultation médicale de l'entrepreneur du SFTDSS seront utilisés de façon ponctuelle dans l'un ou l'autre des deux processus d'autorisation des prestations de SST de la GRC.

Les demandes de services dentaires au titre des SST de la GRC sont examinées par le dentiste consultant de l'entrepreneur du SFTDSS dans le cadre des processus d'autorisation de la GRC, et approuvées par les pouvoirs financiers délégués de la GRC.

Le tableau des avantages du SFTDSS de la GRC comportera des fonctions et des règles pour le traitement des demandes de soins de santé admissibles au titre des prestations de SST autorisées. Des indicateurs de données précis permettront de produire des rapports sur les dépenses liées aux prestations de SST, et de procéder à l'assurance de la qualité et à la vérification des processus d'autorisation des prestations de SST de la GRC et de remboursement du SFTDSS.

## **Couverture exceptionnelle de la GRC**

### **Frais de services médicaux et hospitaliers des provinces et des territoires**

Les membres admissibles de la GRC sont couverts par leur régime provincial ou territorial d'assurance-maladie pour les services médicaux et hospitaliers. Un membre, à titre exceptionnel, peut être admissible à la couverture des services médicaux et hospitaliers de la GRC, dans les cas suivants :

La GRC couvrira les services de soins de santé admissibles approuvés par la GRC pour les membres affectés à l'extérieur du Canada ainsi qu'un membre qui accompagne son conjoint affecté à l'étranger (congé non payé [CNP]/réinstallation du conjoint) pendant lequel sa couverture d'assurance-maladie provinciale ou territoriale a cessé temporairement, ou lorsque les services de soins de santé à l'étranger peuvent ne pas être entièrement couverts par le régime d'assurance-maladie provincial ou territorial; Les détails suivants s'appliquent :

- a) à leur retour au Canada, les membres de la GRC seront couverts jusqu'à concurrence de la période d'attente maximale de trois mois, inclusivement, jusqu'à ce que leur régime d'assurance-maladie provincial ou territorial entre de nouveau en vigueur;
- b) pour un membre qui est temporairement déployé à l'extérieur de sa province ou de son territoire de résidence et qui engage des frais pour recevoir des services médicaux et hospitaliers autrement couverts par son régime d'assurance-maladie provincial ou territorial; la GRC couvrira la différence de frais qui ne sont pas couverts par la province ou le territoire de résidence du membre;
- c) pour un membre résidant au Québec qui est temporairement déployé dans une autre province ou un autre territoire; la GRC couvrira toute différence de frais non couverts par la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ);
- d) un membre transféré du Québec à une autre province ou à une autre territoire; la GRC couvrira toute différence de frais non couverts par la RAMQ jusqu'à concurrence de la période d'attente maximale de trois mois avant le début de la couverture du nouveau régime d'assurance-maladie provincial ou territorial.
- e) si un membre n'est pas reconnu comme résident par sa province ou son territoire d'affectation, la GRC couvrira toute différence de frais pour les services de soins de santé provinciaux et territoriaux qui ne sont pas couverts par la province ou le territoire de résidence du membre, et ce, jusqu'à ce que la couverture de la province ou du territoire d'affectation entre en vigueur.

La couverture temporaire des frais de services médicaux et hospitaliers énumérés ci-dessus nécessite l'autorisation des Services de santé au travail (SST) divisionnaires du membre et est payée par le SFTDSS au moyen du processus de remboursement des demandes de soins de santé des membres de la GRC. Les demandes de soins de santé autorisés sont traitées au moyen des codes du tableau des avantages de la GRC attribués à cette couverture temporaire.

## **Prestations de soins de santé à l'extérieur du Canada**

Les membres de la GRC admissibles qui voyagent, pour des raisons personnelles ou en service, ou qui travaillent à l'extérieur du Canada peuvent engager des dépenses pour recevoir des services de soins de santé qui peuvent être admissibles aux prestations de soins de santé fournies par la GRC.

Les prestations, assorties de limites et de critères précis énoncés dans la politique sur les prestations de soins de santé de la GRC, sont envisagées dans les cas suivants :

- a) Le membre a besoin d'un service de soins de santé dans le pays où il est affecté à titre d'agent de liaison (AL)
- b) Le membre a besoin d'un service de soins de santé dans un autre pays si ce service n'est pas offert dans le pays d'affectation internationale
- c) Le membre a besoin de services de soins de santé d'urgence lorsqu'il voyage à l'extérieur du pays d'affectation internationale, pour des raisons personnelles ou en service
- d) Le membre, qui est affecté au Canada, a besoin de services de soins de santé d'urgence lorsqu'il voyage à l'extérieur du Canada, pour des raisons personnelles ou en service
- e) Le membre, qui est affecté au Canada, a besoin d'un service de soins de santé dans un autre pays si ce service n'est pas offert au Canada

Les prestations de soins de santé pour les services de santé admissibles reçus à l'étranger sont assujetties à des indemnités maximales (en dollars canadiens). Les frais sont remboursés dans la devise du pays où la prestation a été reçue.

Les demandes de renseignements concernant les prestations de soins de santé de la GRC pour les services de soins de santé reçus à l'étranger, qui nécessitent l'autorisation préalable de la GRC, sont examinées et autorisées par le gestionnaire divisionnaire, SSI/DG SST, conformément aux pouvoirs financiers délégués.

Les membres ou leurs représentants doivent communiquer avec les services d'assistance voyage d'urgence à la disposition des membres de la GRC. Les demandes de renseignements reçues par l'unité de voyage de l'entrepreneur du SFTDSS et ses services d'assistance voyage d'urgence seront évaluées pour déterminer l'admissibilité du membre, accorder l'autorisation et autoriser le paiement des demandes de remboursement de soins de santé.

L'entrepreneur du SFTDSS traitera les demandes de remboursement de frais de santé admissibles reçus à l'étranger conformément au tableau des avantages du SFTDSS de la GRC, à la politique de la GRC sur les prestations de soins de santé et aux procédures opérationnelles connexes.

## **Appendice B : Références**

L'appendice B énumère les documents qui fournissent des directives en matière de prestation de services pour le SFTDSS. L'entrepreneur doit avoir une connaissance pratique des exigences du gouvernement du Canada et se conformer à celles-ci, de même qu'aux modifications qu'elles pourraient recevoir, aux instruments qui pourraient les supplanter et à toute autre exigence qui pourrait s'ajouter, qu'il s'agisse d'un règlement, d'une directive, d'une norme, etc.

### **Centre canadien pour la sécurité**

[\*Exigences de sécurité de base pour zones de sécurité réseau \(ITSP.80-022\)\*](#)

[\*Centre canadien pour la cybersécurité\*](#)

[\*Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B \(ITSP.40.111\)\*](#)

[\*Guidance on the security categorization of cloud-based services \(ITSP.50.103\)\*](#)

[\*Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau \(ITSP.40.062\)\*](#)

[\*Mesures de protection du nuage du GC\*](#)

[\*Méthodologie harmonisée d'EMR \(TRA-1\)\*](#)

[\*Nettoyage des supports de TI \(ITSP.40.006\)\*](#)

[\*La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie\*](#)

[\*Considérations de conception relatives au positionnement des services dans les zones \(ITSG-38\)\*](#)

[\*Transport et transmission de renseignements protégés ou classifiés \(GI-009\)\*](#)

[\*Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information \(ITSP.30.031 v3\)\*](#)

### **Norme canadienne de missions de certification**

[\*NCMC 3419, Rapport sur les contrôles d'une société de services\*](#)

### **Ministère de la Justice**

[\*Loi canadienne sur l'accessibilité\*](#)

[\*Loi sur l'accès à l'information\*](#)

[\*Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes \(LMRIMVFC\)\*](#)



[Loi sur le cannabis](#)

[Règlement sur le cannabis](#)

[Loi sur les prestations de guerre pour les civils \(LPGC\)](#)

[Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#)

[Loi sur la gestion des finances publiques](#)

[Loi de l'impôt sur le revenu](#)

[Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada](#)

[Loi sur la défense nationale](#)

[Loi sur les langues officielles](#)

[Loi sur la sécurité de la vieillesse](#)

[Loi sur les pensions](#)

[Loi sur les pensions](#)

[Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#)

[Loi sur la protection des renseignements personnels](#)

[Loi sur la continuation des pensions de la GRC](#)

[Règlement de la GRC \(2014\)](#)

[Lois et règlements de la GRC](#)

[Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#)

[Règlement sur les allocations aux anciens combattants](#)

[Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants](#)

**Bibliothèque et Archives Canada**

[Catalogage et métadonnées](#)

**Comité national mixte**

[Directive sur les voyages](#)

**Services publics et Approvisionnement Canada et Sécurité publique Canada**

[Planification de la continuité des activités de Sécurité publique Canada](#)

[Exigences de sécurité des contrats du gouvernement du Canada](#)

[Manuel de sécurité des contrats](#)

[Rétablissement à la suite de catastrophes](#)

[ISO 22301:2019 Systèmes de management de la continuité d'activité](#)

[Seconde phase des modifications apportées au processus d'enquête de sécurité](#)

[Exigences de sécurité des contrats du gouvernement du Canada](#)

**Statistique Canada**

[Trousse de la qualité des données \(2017\)](#)

**Conseil du Trésor du Canada**

[Guide de rédaction du contenu](#)

[Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels](#)

[Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#)

[Directive sur la gestion des communications](#)

[Directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation](#)

[Directive sur la gestion de la sécurité](#)

[Directive sur le télétravail](#)

[InfoBase du GC– Infographie pour Anciens Combattants Canada](#)

[Analyse comparative entre les sexes plus \(ACS+\)](#)

[Norme opérationnelle de sécurité : Programme de planification de la continuité opérationnelle \(PCO\)](#)

[Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information \(GSTI\)](#)

[Politique sur l'accès à l'information](#)

[Politique sur les communications et l'image de marque](#)

[Politique sur la sécurité du gouvernement](#)

[Gestion de l'information - lignes directrices](#)

[Politique sur la protection de la vie privée](#)

[Politique sur les résultats](#)

[Politique sur les services et le numérique](#)

[Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée](#)

[Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#)

[Procédures sur l'édition](#)

[Norme sur le filtrage de sécurité](#)

[Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité \(LVERS\)](#)

[Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs](#)

[Norme sur les métadonnées](#)

[Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles](#)

[Norme sur l'accessibilité des sites Web](#)

[Boîte à outils de l'expérience Web](#)

## **Autres**

[Convertisseur de devises](#)

[Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux](#)

[Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces armées canadiennes](#)

[À propos de la Gamme de soins de santé](#)

**Manuel d'administration de la GRC : prestations de santé et droits correspondants :**

*(exemplaire fourni sur demande)*

## **Appendice C : Acronymes et glossaire des termes**

L'appendice C contient une liste d'acronymes et un glossaire des termes utilisés dans l'EDT ou des termes communs aux organisations partenaires.

### **Acronymes**

**AAC** – Allocation aux anciens combattants

**AC** – Avis de conformité

**ACC** – Anciens Combattants Canada

**ADC** – Association dentaire canadienne

**AIPRP** – Accès à l'information et protection des renseignements personnels

**ANS** – Accord sur les niveaux de service

**AP** – À l'extérieur du pays

**AQ** – Assurance de la qualité

**ASM** – Avantages pour la santé mentale

**AT** – Autorisation de tâches

**CAG** – Cadre amélioré de gestion

**CAM** – Code d'authentification du message

**CDAnet** – Réseau de l'Association dentaire canadienne

**CEMFC** – Centre des exceptions pour médicaments des Forces canadiennes

**CF** – Cote de fiabilité

**CFA** – Cote de fiabilité approfondie

**CFM** – Cannabis à des fins médicales

**CID** – Clinique interdisciplinaire

**CIPH** – Crédit d'impôt pour personnes handicapées

**CMPE** - Commutation multiprotocole par étiquette

**CSC** – Centre de la sécurité des communications

**CSSFC** – Centre des services de santé des Forces canadiennes

**CT** – Conseil du Trésor

**CVC** – Chauffage, ventilation et climatisation

**DGSST** – Direction générale de la santé et de la sécurité au travail (GRC)

**DSIC** – Direction de la sécurité industrielle canadienne

**É.-U.** – États-Unis d'Amérique

**EDT** – Énoncé des travaux

**EFVP** – Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

**EHMR** – Évaluation harmonisée des menaces et des risques

**ESA** – Évaluation de la sécurité et autorisation

**EU** – Expérience de l'utilisateur

**FAC** – Forces armées canadiennes

**FAX** – Télécopie

**GI** – Gestion de l'information

**GRC** – Gendarmerie royale du Canada

**GS** – Gamme de soins

**GSTI** – Gestion de la sécurité des technologies de l'information

**H & R** – Hébergement et repas

**INCA** – Institut national canadien pour les aveugles

**IPA** – Infirmière praticienne autorisée

**LM** – Liste des médicaments

**LPRPDE** – *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*

**LVERS** – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

**MC** – médecin-chef (GRC uniquement)

**MDN** – Ministère de la Défense nationale

**NCD** – Norme de chiffage des données

**NI** – Numéro d'identification

**NIM** – Numéro d'identification du médicament

**NIP** – Numéro d'identification du produit

**NPN** – Numéro de produit naturel

**ODS** – Outil de détermination des subventions

**ORFC** – Ordonnances et règlements royaux des Forces canadiennes

**PAAC** – Programme pour l'autonomie des anciens combattants

**PCA** – Plan de continuité des activités

**PCIM** – Programme de coordination de l'image de marque

**PDF** – Format de document portable

**PDS** - Principal dispensateur de soins

**PE** – Protocole d'entente

**PEGV** – Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier

**PGIG** – Politique sur la gestion de l'information gouvernementale

**PMCI** – Protocole minimal de couche inférieure

**PNI** – Produits non inscrits

**PON** – Procédure opérationnelle normalisée

**PS** – Professionnels de la santé

**PS ou PV** – Point de service ou point de vente

**PTFS** – Protocole de transfert de fichier (FTP) sécuritaire

**QG GSS FC** – Quartier général du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes

**RCN** – Région de la capitale nationale

**RegF** – Force régulière des FAC

**ResF** – Force de réserve des FAC

**RL** – Réseau local

**RS** – Reprise après un sinistre

**RSSAC** – *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*

**RUM** – Revue de l'utilisation des médicaments

**SCT** – Secrétariat du Conseil du Trésor

**SDI** – Système de détection des intrusions

**SER** – Système d'exploitation de réseau

**SFTDSS** – Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé

**SGIS** – Système de gestion des informations de sécurité

**SIG** – Système d'information de gestion

**SISFC** – Système d'information sur la santé des Forces canadiennes

**SLD** – Soins de longue durée

**SND** – Système de noms de domaine

**SPAC** – Services publics et Approvisionnement Canada

**SRG** – Supplément de revenu garanti

**SSC** – Soins de santé complémentaires

**SST** – Services de santé au travail (GRC)

**Système de classification ATC** – Système de classification anatomique, thérapeutique et chimique

**TEF** – Transfert électronique de fonds

**TER** – Transfert d'état représentationnel

**TI** – Technologie de l'information

**TPS** – Taxe sur les produits et services

**TT** – Temps de traitement

**TVH** – Taxe de vente harmonisée

**TVP** – Taxe de vente provinciale

**VDPF** – Vendeur détenteur d'un permis fédéral

**WCAG** – Lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web du World Wide Web Consortium (W3C)

**XML** – Langage de balisage extensible

### **Glossaire des termes**

**Admissibilité** : Critères à satisfaire pour bénéficier d'un avantage ou d'un service à couvrir (p. ex. coût de l'avantage/du service payé par les organisations partenaires).

**Approbation préalable** : Les approbations préalables sont des autorisations fournies par le personnel de l'organisation partenaire pour des articles/médicaments précis, des avantages et exceptions de fréquence, et tous les articles dépassant un seuil déterminé. Une décision est prise concernant les demandes exigeant une approbation préalable en fonction du dossier d'approbation préalable créé par le membre du personnel d'ACC/des FC/de la GRC. Les approbations préalables doivent être obtenues avant la prestation du service, sauf dans certaines situations d'urgence (où on

peut accorder des post-approbations). Une approbation préalable est équivalente à une détermination préalable dans le domaine des soins dentaires.

**Atteinte à la sécurité** : Compromission de renseignements ou de biens sensibles. L'atteinte peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, l'exposition à des circonstances qui portent à croire qu'une atteinte à la sécurité s'est produite. Acte externe qui contourne ou viole les politiques, pratiques ou procédures de sécurité; un acte interne similaire est appelé violation de la sécurité.

**Autorisation** : Exigence que le fournisseur de services de santé obtienne l'autorisation de l'organisation partenaire afin d'être payé pour la prestation de services ou d'avantages aux participants admissibles de l'organisation partenaire.

**Autorisation de tâche (AT)** : est généralement utilisée par les organisations partenaires lors de la soumission d'une demande pour que l'entrepreneur exécute des travaux qui seront facturés en fonction des « services demandés » contenus dans le contrat.

**Autorisation spéciale pour la pharmacie** : Fournit des resultants interactives aux fournisseurs par le biais de la technologie informatique, des télécommunications, des supports écrits et oraux concernant l'admissibilité des participants à recevoir des avantages pour la santé nécessitant une autorisation spéciale, tels que définis par les organisations partenaires et prescrits dans le cadre du programme de pharmacie.

**Autorité contractante** : Le représentant de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) responsable de la gestion du contrat.

**Avantage** : Produit, service ou médicament qu'on peut payer entièrement ou partiellement aux termes du SFTDSS.

**Bulletin** : Informations destinées à l'ensemble des fournisseurs ou à un groupe particuliers de fournisseurs.

**Centre des exceptions pour médicaments** : Le centre des exceptions pour médicaments des Forces canadiennes (CEMFC) traite toutes les demandes d'approbation préalable des produits pharmaceutiques des FAC.

**Centres des services de santé des Forces canadiennes (C Serv S FC ou CSSFC)** : Ces centres sont responsables de la prestation de soins de santé et de l'approbation et de l'examen de tous les services et avantages pour soins de santé pour des membres des FC.

**Chargé de projet** : Entité responsable de la gestion du contrat. Toute modification au contrat doit être autorisée par écrit par le chargé de projet, et l'entrepreneur ne doit pas exécuter de travaux en sus ou en dehors du cadre ou de la portée du contrat à la suite de demandes ou d'instructions verbales ou écrites d'une personne autre que le chargé de projet.

**Clavardage en direct** : Un outil de communication en ligne qui permet aux participants, aux fournisseurs ou au personnel des organisations partenaires de communiquer avec l'entrepreneur par voie électronique en temps réel.

**Clinique multidisciplinaire** : Une clinique multidisciplinaire (MDC) consiste en divers professionnels de la santé travaillant dans un même emplacement (et pouvant avoir des approches de soins variées) pour fournir des traitements aux vétérans.



**Code médical aux fins de pension (CMP) :** Code utilisé par ACC pour indiquer l'état de santé pour lequel un participant a droit à une pension d'invalidité ou à une indemnité d'invalidité.

**Compromission :** Atteinte à la sécurité au gouvernement qui comprend, entre autres :

- a) l'accès, la divulgation, la modification, l'utilisation, l'interruption, la suppression ou la destruction non autorisés de biens ou de renseignements de nature délicate qui entraînent une perte de confidentialité, d'intégrité, de disponibilité ou de valeur;
- b) tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail ou d'une personne dans les installations fédérales qui a créé un dommage ou un préjudice à cet employé ou à cette personne;
- c) les événements entraînant une perte de l'intégrité ou de la disponibilité des services ou des activités du gouvernement.

**Consultation :** Processus bilatéral cherchant la participation directe du public ou d'intervenants particuliers, en personne ou en ligne, sur un éventail de questions qui éclairent les décisions du gouvernement au sujet des politiques, des programmes, des services et des initiatives législatives et réglementaires.

**Cote de sécurité :** Désigne la cote de sécurité nécessaire, comme la cote de fiabilité, la cote de fiabilité approfondie ou la cote de niveau secret, désignée par le responsable de la sécurité de l'organisation partenaire, qui peut inclure certaines des étapes ou toutes les étapes de vérification de sécurité énumérées dans la clause de sécurité appropriée.

**Demande :** Une demande est une soumission électronique ou sur papier en vue du paiement de services ou d'avantages pour soins de santé fournis à un participant. Une demande peut être composée d'une ou de plusieurs transactions. Par exemple, une demande soumise pour des lunettes pourrait comporter quatre transactions ou plus, par exemple : verre droit, verre gauche, montures et coloration. Ces quatre transactions composeraient ensemble une demande.

**Demande de service :** Est généralement utilisée lors de la soumission d'une question ou d'une demande générale à l'entrepreneur, souvent par les portails. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les demandes de renseignement associées à l'admissibilité, aux autorisations, aux demandes de remboursement, à la fonctionnalité du portail, etc.

**Détermination préalable :** Tâches liées à l'examen par le personnel d'ACC d'un plan proposé de traitement soumis par un fournisseur de soins dentaires avant la prestation de services, puis à la prise d'une décision. Des déterminations préalables sont exigées par les règles de programme d'ACC, de la GRC et des FC pour certaines exceptions aux procédures, avantages et fréquences. Une détermination préalable est équivalente à une approbation préalable dans des domaines des produits pharmaceutiques et des fournitures et de l'équipement médicaux.

**Direction générale de la santé et de la sécurité au travail :** Le centre national de décision responsable de la supervision du programme des Services de santé de la GRC.

**Données organisationnelles :** Données créées et détenues par les organisations partenaires ou le Canada. Les données peuvent résider dans un service infonuagique ou sur n'importe quel point de terminaison. Ces renseignements ou ces données peuvent comprendre les fichiers texte, musicaux ou vidéo, les images, les données de journaux, les noms et mots de passe d'utilisateurs, les logiciels et les métadonnées connexes, peu importe leur forme ou leur format : a) communiquées par le personnel de l'organisation partenaire, les participants à une coentreprise, les concédants de licence, les vendeurs ou les fournisseurs du Canada par l'intermédiaire des services infonuagiques; b)

communiquées par les utilisateurs finaux des services infonuagiques; c) recueillies, utilisées, traitées ou stockées dans un environnement infonuagique, qui sont communiquées directement ou indirectement à l'entrepreneur ou aux sous-traitants par l'organisation partenaire ou en son nom, ou encore par l'entremise des services infonuagiques. Cela comprend toute information ou donnée : i) à laquelle l'entrepreneur ou tout sous-traitant a accès intentionnellement ou par inadvertance; ii) transitant sur un réseau ou conservée dans un système ou du matériel utilisé et géré pour l'organisation partenaire par l'entrepreneur en vue d'assurer la prestation des services infonuagiques et de l'entrepreneur, y compris l'infrastructure de l'entrepreneur.

**Enregistrement** : désigne tout document sur papier ou tout groupement de données lisible par machine qui contient des renseignements personnels.

**Entente de contribution** : Pour le PAAC (ACC uniquement), l'entente de contribution est l'instrument qui énonce les conditions de la contribution et les obligations réciproques d'ACC et du participant. Les montants et la fréquence des paiements sont déterminés au préalable par ACC.

**État récapitulatif de demande** : Énoncé qui explique l'état de la demande et les résultats de la prise de décision pour chacune des demandes traitées pour un fournisseur.

**Exception/exceptionnel** : Les décisions/événements exceptionnels exigent une approbation préalable ou une détermination préalable de la part des ministères, et sont considérés au cas par cas en fonction de justificatifs écrits d'ordre médical ou dentaire.

**Exercice financier** : L'exercice financier du gouvernement porte sur douze mois, du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars de l'année suivante.

**Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)** : Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est un processus visant à déterminer les impacts d'une proposition sur la vie privée d'une personne et les moyens d'atténuer ou d'éviter tout effet négatif.

Pour plus de renseignements sur la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308>

**Événement de sécurité** : Tout événement, acte, omission ou situation pouvant nuire à la sécurité du gouvernement, y compris les menaces, les vulnérabilités et les incidents de sécurité.

**Facture** : Dans le contexte de l'EDT, une facture est un document émis par un fournisseur de soins de santé à l'intention de l'entrepreneur ou des organisations partenaires, énumérant les prestations et services fournis à un participant et indiquant la somme d'argent due.

**Fournisseur** : Un fournisseur est un intervenant autorisé (société, professionnel, établissement ou organisme) dont la pratique est agréée par l'autorité professionnelle applicable, ou bien un particulier fournisseur de services qualifié pour offrir des fournitures médicales et de l'équipement médical admissibles dans la province ou le territoire où le participant reçoit le bien ou service visé. Les critères d'autorisation des fournisseurs sont précisés par chaque organisation partenaire et diffèrent d'une organisation à l'autre.

**Fournisseurs actifs** : Les fournisseurs actifs sont les fournisseurs qui sont autorisés auprès du SFTDSS et ont soumis une demande depuis moins de 18 mois. Les fournisseurs peuvent être actifs auprès d'une ou de plusieurs organisations partenaires à la fois.

**Fournisseur radié** : Un fournisseur peut être radié sur décision des ministères pour le non-respect des politiques de programme. Le fournisseur radié perd ses privilèges de facturation pour tous les services fournis après la date de désinscription à tous les bureaux ou points de prestation de services utilisés par le fournisseur.

**Frais d'ordonnance** : Les frais d'ordonnance sont déterminés par des accords conclus avec diverses associations de pharmaciens. Les frais d'ordonnance peuvent être fixes ou dégressifs en fonction du coût de l'article.

**Incident de sécurité** : Un événement (ou un ensemble d'événements), un acte, une omission ou une situation qui a entraîné une compromission. Exemples d'incidents de sécurité cybernétique : exploitation active d'une ou de plusieurs vulnérabilités connues, exfiltration de données, défaillance d'un contrôle de sécurité, atteinte d'un service du gouvernement du Canada (GC) géré ou hébergé dans le nuage, etc.

**Infonuagique** : Un modèle qui offre un accès réseau omniprésent, pratique et sur demande à un groupe commun de ressources informatiques configurables (p. ex. des réseaux, des serveurs, des appareils de stockage, des applications et des services) qui peuvent être acquises rapidement et offertes selon un effort de gestion minimale ou une interaction minimale de la part du fournisseur du service.

**Langues officielles** : Se rapporte aux deux langues officielles (français et anglais) du gouvernement fédéral du Canada.

**Le numérique d'abord** : Des services numériques modernes de bout en bout qui maximisent l'utilisation de la technologie et sont conçus dans une perspective axée sur le participant.

**Messagerie/courriel sécurisé** : Un moyen électronique sécurisé permettant la communication entre les participants, les fournisseurs, le personnel de l'organisation partenaire et l'entrepreneur. Cette fonctionnalité est notée sous les différentes sections du portail, mais pourrait également être un courriel sécurisé vers un autre support. Quel que soit le support, la fonctionnalité doit respecter toutes les directives de sécurité pour les renseignements Protégé B.

**NIM** – Numéro d'identification du médicament. Le numéro d'identification de médicament (NIM) est le numéro qui figure sur l'étiquette des médicaments d'ordonnance et en vente libre qui ont été évalués par la Direction des produits thérapeutiques (DPT) et dont la vente a été approuvée au Canada. Une fois qu'un médicament a été approuvé pour la vente au Canada, la Direction des produits thérapeutiques émet un NIM qui permet au fabricant de commercialiser le médicament au Canada.

**Numéro d'identification de produit (NIP)** : Un numéro d'identification de produit qui est attribué au niveau provincial à certains médicaments et d'autres produits dans le système de pharmacie d'une province.

**Numéro d'identification du participant** : Un numéro unique attribué aux participants par ACC, les FAC et la GRC. La longueur et la configuration du numéro d'identification du participant peuvent différer pour chaque organisation partenaire.

**Objectif de point de reprise (OPR)** : L'OPR est l'âge des dossiers qui doivent être récupérés à partir d'un stockage de sauvegarde pour assurer la reprise d'activités normales si un ordinateur, un système ou un réseau ne fonctionne plus en raison d'une défaillance matérielle, logicielle ou de communications.

L'OPR correspond au temps écoulé depuis l'occurrence de la défaillance, et peut être exprimé en secondes, en minutes, en heures ou en jours. L'OPR est établi en fonction de la tolérance à la perte de données ou à la nécessité de saisir de nouveau des données.

**Objectif de temps de reprise (OTR) :** L'OTR est la durée tolérable maximale de non fonctionnement d'un ordinateur, d'un système, d'un réseau ou d'une application après l'occurrence d'une défaillance ou d'un sinistre.

**Organisations partenaires :** Désigne les trois organisations : Anciens Combattants Canada, les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada qui s'associent pour le contrat du SFTDSS.

**Paiement anticipé :** Dans des circonstances exceptionnelles, certains participants reçoivent des paiements anticipés pour les services auxquels ils sont admissibles dans le cadre du PAAC (pour ACC seulement). Les montants et la fréquence des paiements sont déterminés au préalable par ACC. Dans des circonstances exceptionnelles, certains fournisseurs à l'étranger peuvent recevoir des paiements anticipés pour les services qu'ils rendront aux participants admissibles des FAC pour des soins médicaux.

**Participant :** Désigne toute personne recevant des avantages et des services du SFTDSS payés par ACC, les FAC ou la GRC dans le cadre du contrat du SFTDSS.

**Ponctuel :** Service ou rapport ponctuel demandé par l'une des organisations partenaires.

**Portails –** Un site Web sécurisé ou une page Web sécurisée donnant accès à des services sécurisés pour les participants, le personnel du fournisseur ou le personnel des organisations partenaires. Le mot portail peut être utilisé de manière interchangeable avec site Web sécurisé dans certaines sections de l'EDT - et signifie toujours que les informations se trouvent dans l'environnement sécurisé (c'est-à-dire protégé par un mot de passe), bien qu'il puisse également y avoir des liens vers d'autres informations non sécurisées sur des sites Web, etc., au besoin.

**Prise de décision/décider :** Le processus par lequel les critères et les paramètres d'un régime de prestations de santé sont utilisés pour déterminer l'admissibilité à une prestation, fournir un examen en temps réel et déterminer le montant du remboursement approprié.

**Phase d'exploitation :** La phase d'exploitation commence le premier jour d'exploitation et correspond au moment où les services du SFTDSS commencent à être utilisés par les participants.

**Post-approbation :** Une approbation donnée après coup pour des traitements qui exigeraient sinon une approbation préalable, mais qui ont été effectués en urgence ou dans des situations particulières.

**Premier jour d'exploitation :** Le premier jour de la phase d'exploitation du contrat.

**Programme de clinique interdisciplinaire :** Un programme de clinique interdisciplinaire est un programme approuvé par ACC et offert par une clinique interdisciplinaire (CID), où trois professionnels de la santé approuvés par ACC ou plus utilisent une approche d'équipe coordonnée pour évaluer et traiter les vétérans qui ont des besoins de santé complexes.

**Programme de coordination de l'image de marque (PCIM) du fédéral :** L'image de marque du gouvernement du Canada qui fait en sorte que les ministères, les programmes, les services, les

biens et les activités sont clairement identifiés par le public au Canada et à l'étranger grâce à l'utilisation uniforme des titres et des symboles ministériels.

**Programme de santé de la GRC** : Cadre structuré de pouvoirs, de rôles, de responsabilités, d'obligations et de restrictions du personnel de la GRC et des fournisseurs de services de santé externes concernant la prestation de services de santé à un groupe prédéterminé de personnes.

**Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier** : Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier en 1974 - Le 9 mars 2017, le ministre de la Défense Harjit S. Sajjan a annoncé un programme complet d'indemnisation financière et de soutien aux soins de santé pour les victimes de l'explosion accidentelle d'une grenade en 1974 au camp des cadets de la Base des Forces canadiennes de Valcartier.

**QG GSS FC** – Groupe des Services de santé des Forces canadiennes pour toutes les politiques et administrations liées à la santé pour les Forces armées canadiennes.

**Renseignements personnels** : Information qui a trait à une personne identifiable et qui est consignée dans tous les formats possibles, conformément à l'article 3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il s'agit, par exemple, des renseignements relatifs à la race, à l'origine nationale ou ethnique, à la religion, à l'âge, à la situation de famille, à l'adresse, à l'éducation ainsi que les renseignements relatifs au dossier médical, au casier judiciaire, aux opérations financières et les antécédents professionnels. Les renseignements personnels comprennent aussi tout numéro ou symbole qui est propre à une personne, comme son numéro d'assurance sociale.

**Renseignements protégés** : Renseignements ou actifs qui, s'ils sont compromis, pourraient raisonnablement causer un préjudice à un intérêt non national – c'est-à-dire un intérêt individuel tel qu'une personne ou une organisation.

**Renseignements PROTÉGÉ B** : s'applique à des renseignements ou à d'autres biens de nature particulièrement sensible qui, s'ils sont compromis, pourraient raisonnablement causer un préjudice à un intérêt non national. Une divulgation non autorisée pourrait entraîner une détresse importante pour les personnes en raison de la perte de leur vie privée; une perte importante d'avantage concurrentiel pour une entreprise canadienne; une entrave à l'enquête sur un crime grave; une entrave à l'élaboration de politiques gouvernementales importantes. La mention « Protégé B » s'applique à des renseignements personnels de nature particulièrement sensible. À titre d'exemple, il y a lieu de citer des dossiers contenant des descriptions médicales, psychiatriques ou psychologiques.

**Responsable de la sécurité** : L'entité au sein d'une organisation qui est autorisée à approuver la sécurité du contrat et qui détient le pouvoir de signature de la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).

**Services de santé au travail** : Terme propre à la GRC. Ces services sont responsables de la prestation des services de santé au travail au niveau d'une division de la GRC.

**Sous-traitant** : Désigne une personne physique ou morale, une autorité publique, un organisme ou une autre organisation effectuant le traitement des données personnelles au nom d'un contrôleur des données ou d'un entrepreneur.

**Sous-traitants** : Une entreprise ou une personne qui effectue des travaux pour une entreprise dans le cadre d'un projet plus vaste. Les sous-traitants doivent respecter toutes les exigences de sécurité décrites dans l'EDT.

**Suspendre** : Un statut temporaire pour les fournisseurs qui empêche les fournisseurs de recevoir le paiement pour les demandes soumises.

**Tableau des avantages** : Description point par point des avantages ou services offerts dans le cadre de chaque type de groupes d'avantages qui est établie par l'entrepreneur à l'intention des fournisseurs de soins de santé.

**Télétravail** : Une entente entre l'employé d'un entrepreneur et le chargé de projet pour effectuer certaines ou l'ensemble de ses tâches à partir d'un emplacement éloigné. Le télétravail nécessite la conclusion d'une entente de télétravail entre l'employé et le chargé de projet.

**Temps réel** : Aux fins des exigences décrites dans l'EDT, lorsque le traitement des données doit se faire en temps réel, l'entrepreneur doit fournir un système interactif en ligne qui met à jour les données ou y donne accès sur-le-champ au moment de l'initiation des transactions.

**Traitement** : Terme utilisé par les organisations partenaires, pour désigner les avantages et services pour soins de santé administrés et fournis dans le cadre des programmes respectifs.

**Transaction** : Traitement d'un code d'avantage unique inclus dans une demande. Les transactions sont traitées soit par soumission automatisée (électronique) soit manuellement par l'entrepreneur. Les transactions automatisées (électroniques) désignent celles pour lesquelles aucune saisie manuelle de données n'est requise de la part de l'entrepreneur, son système d'évaluation traitant automatiquement la transaction. Les transactions manuelles sont celles pour lesquelles le personnel de l'entrepreneur doit saisir des informations dans le système de prise de décision afin de terminer le traitement de la transaction.

Du point de vue de la facturation, les transactions sont d'un (1) des deux (2) types : électroniques ou manuelles. Les transactions électroniques sont des transactions de système à système, des transactions saisies par le personnel de l'organisation partenaire et des transactions saisies par les fournisseurs [donc toutes les transactions qui ne requièrent aucune saisie manuelle par l'entrepreneur, y compris les paiements anticipés aux termes du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)]. Les transactions manuelles sont saisies manuellement dans le système par l'entrepreneur.

**Transaction des pharmacies des bases** : Les Forces armées canadiennes ont des sites avec des pharmacies des bases qui sont liées au réseau de pharmacies de l'entrepreneur pour la prise de décision concernant les ordonnances et la soumission des informations pharmaceutiques sur les membres individuels qui seront stockées dans l'historique de la demande en ligne. Le système de l'entrepreneur saisit toutes les demandes soumises par les pharmacies civiles à l'extérieur de la base et les pharmacies des bases des FAC. Le système traite ces demandes de services pharmaceutiques, stocke les informations et rend compte de cette activité aux FAC. Les pharmacies des bases des FAC fonctionnent de la même manière que les pharmacies civiles de l'extérieur, sans toutefois recevoir de paiement du système. Il faut donc que l'entrepreneur établisse un tarif spécial pour le règlement des demandes et le stockage des transactions pour les pharmacies des bases des FAC dans le système.

**Transfert de fichiers sécurisé** : Il s'agit d'un échange électronique de dossiers entre l'une des organisations partenaires d'une manière qui protège la confidentialité et l'intégrité des données échangées et qui assure la non-répudiation pour les parties à l'échange.

**Trimestriel** : Les périodes trimestrielles annuelles commencent et se terminent comme suit : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars, du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin; du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre; et du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre.

## Appendice D : Ressources de l'entrepreneur

L'appendice D est un tableau des exigences générales en matière de ressources auxquelles doivent répondre l'entrepreneur du SFTDSS. L'entrepreneur doit avoir un nombre suffisant de ressources pendant la durée du contrat pour pouvoir assurer la prestation des services définis dans l'EDT. Les ressources doivent être désignées par l'entrepreneur pendant les diverses phases du contrat. L'entrepreneur doit avoir une capacité suffisamment dans tous les secteurs opérationnels qui appuient le SFTDSS pour pouvoir assurer la prestation des services dans les langues officielles du Canada.

La présente annexe énumère les principales ressources de l'entrepreneur et leurs qualifications. L'énumération n'est pas exhaustive. En plus des principales ressources indiquées, il y aura d'autres ressources de l'entrepreneur requises pour mener à bien toutes les phases du contrat.

### Section A : Ressources pour la phase de mise en œuvre

Phase de mise en œuvre – Les ressources de l'entrepreneur requises pour la phase de mise en œuvre doivent être incluses dans le financement « prix ferme tout compris pour la mise en œuvre » de l'entrepreneur **de la base de paiement**.

**Remarque** : Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts entre une ressource et une activité.

Ressource	Qualifications minimales de la ressource
<p><b>Cadre exécutif responsable</b></p> <p>Cadre exécutif dirigeant(e) qui assumera une responsabilité générale, au nom de l'entrepreneur. Le/la cadre exécutif responsable se consacrera uniquement au contrat relatif au SFTDSS. Il/elle doit appartenir à un échelon supérieur de l'organisation de l'entrepreneur. Le/la cadre exécutif responsable recevra les questions que le gestionnaire de mise en œuvre/gestionnaire de projet ou le gestionnaire de la prestation de services (le cas échéant) n'est pas en mesure de résoudre. Il/elle doit être clairement indiqué(e) dans le modèle de gouvernance de projet proposé de l'entrepreneur.</p>	<p>Le/la cadre exécutif responsable doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'extérieur du Canada); ou un niveau pertinent d'études, de formation ou d'expérience relative à la gestion des services définis dans l'énoncé des travaux;</li> <li>- Cinq (5) années d'expérience cumulative acquise au cours des sept (7) dernières années de la gestion d'une relation d'affaires pertinente en lien avec des services de traitement de demandes de remboursement de soins de santé et de soutien;</li> <li>- Une expérience de travail menés au</li> </ul>

	<p>niveau des cadres supérieurs, dans le cadre de programmes dont les dépenses annuelles en soins de santé dépassent les 100 M\$;</p> <p>- Une expérience de la gestion de services pour un minimum de 50 000 participants/membres/clients.</p>
<p><b>Gestionnaire de mise en œuvre</b></p> <p>Gestionnaire principal(e) qui assumera des responsabilités au niveau opérationnel, au nom de l'entrepreneur, pour la mise en œuvre du contract.</p>	<p>Le/la gestionnaire de mise en œuvre doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger), ou titre professionnel en gestion de projet; ou niveau acceptable d'études, de formation et d'expérience pertinentes;</li> <li>- Cinq (5) ans d'expérience cumulative directement liée à la mise en œuvre de projets d'envergure (programmes dont les dépenses annuelles en soins de santé dépassent les 100 M\$) portant sur des services d'autorisation et de traitement de demandes de soins de santé, expérience acquise dans les sept (7) dernières années;</li> <li>- Expérience en gestion de mise en œuvre de systèmes (informatiques et opérationnels) et gestion de mise en œuvre de modèles de prestation de services connexes, ce qui comprend, au minimum, les éléments de service suivants : autorisation et traitement de demandes de soins de santé, centre d'appels et/ou centre d'aide; prestation de formation des utilisateurs; élaboration et fourniture de documents de communication. Les projets peuvent avoir été effectués dans le secteur public ou privé.</li> </ul>
<p><b>Gestionnaire de la prestation de services</b></p> <p>Gestionnaire principal(e) qui assumera des responsabilités au niveau opérationnel, au nom de l'entrepreneur, pour la relation d'affaires quotidienne entre le Canada et ce dernier. Le/la gestionnaire de la prestation de services se consacrera uniquement</p>	<p>Le/la gestionnaire de la prestation de services doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger); ou un niveau pertinent d'études, de formation et d'expérience relativement à la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux;</li> </ul>



<p>au contrat relatif au SFTDSS.</p> <p>Le/la gestionnaire de la prestation de services peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer, au nom de l'entrepreneur, la relation d'affaires quotidienne entre le Canada et ce dernier;</li> <li>- Être le point de contact principal du Canada pendant la durée du contrat;</li> <li>- Gérer l'équipe de prestation de l'entrepreneur durant la phase d'exploitation; s'assurer que les ressources sont disponibles et que le service est fourni en respectant les niveaux de service établis dans le contrat;</li> <li>- Rendre compte des niveaux de service réels en les comparant aux exigences contractuelles;</li> <li>- Formuler des énoncés des problèmes; établir des procédures pour l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments importants, nouveaux ou modifiés, afin de régler ces problèmes; faire approuver ces éléments par le chargé de projet;</li> <li>- Rendre compte de l'avancement du contrat de façon régulière et à des moments prévus du cycle de vie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cinq (5) années d'expérience cumulative acquise au cours des sept (7) dernières années de la gestion d'une relation d'affaires pertinente en lien avec des services de traitement de demandes de remboursement de soins de santé et de soutien;</li> <li>- Une expérience de travail avec des programmes dont les dépenses annuelles en soins de santé dépassent les 100 M\$;</li> <li>- Une expérience de la gestion de services pour un minimum de 50 000 participants/membres/clients.</li> </ul>
---	---

**Les ressources de l'entrepreneur pour le soutien de la phase de mise en œuvre du contrat doivent figurer dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré.**

---

**Section B : Ressources de technologie de l'information à l'appui de la mise en œuvre du contrat d'ACC**

Les ressources de l'entrepreneur figurant à la section B doivent être incluses dans le financement « ressources de technologie de l'information à l'appui de la mise en œuvre du contrat d'ACC » de l'entrepreneur de la base de paiement.

**Remarque : Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts entre une ressource et une**

activité.

<b>Ressources</b>	<b>Qualifications minimales de la ressource</b>
<p><b>Maître de mêlée</b></p> <p>Le/la maître de mêlée peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler en collaboration avec plusieurs gestionnaires de projet ou maîtres de mêlée à ACC, qui chacun est responsable d'un élément du projet et de l'équipe de projet qui y est associée;</li> <li>- Gérer l'équipe de développement au cours de l'élaboration, de la mise en œuvre et du lancement des opérations en s'assurant de la disponibilité des ressources et en s'assurant que le projet élaboré est pleinement opérationnel et qu'il respecte les paramètres de temps, de coût et de rendement convenus;</li> <li>- Formuler des énoncés des problèmes; établir des procédures pour l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments de projet importants, nouveaux ou modifiés, afin de régler ces problèmes; faire approuver ces éléments;</li> <li>- Assister le responsable de produit, dans le carnet de produit notamment;</li> <li>- Rendre compte de l'avancement du projet de façon régulière et à des moments prévus du cycle de vie;</li> <li>- Préparer des plans, des graphiques, des tableaux et des diagrammes pour aider à analyser ou à exposer les problèmes; travailler avec divers outils de gestion de projet.</li> </ul>	<p>Le/la maître de mêlée doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique ou de la technologie de l'information, commerce, ingénierie, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Certification de maître de mêlée obtenue auprès de Scrum.org ou Scrum Alliance;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience de travail dans un environnement agile, expérience acquise dans les cinq (5) dernières années.</li> </ul>
<p><b>Développeurs en TI</b></p>	<p>Chaque développeur(euse)/l'analyste en TI doit posséder, au minimum :</p>

<p>Les développeurs en TI pourraient être appelés à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer et modifier un code et un logiciel;</li> <li>- Créer et modifier des écrans et des rapports;</li> <li>- Recueillir et analyser des données pour mener des études afin d'établir s'il est possible, sur les plans technique et économique, d'utiliser les systèmes informatiques proposés et d'élaborer des spécifications fonctionnelles et des spécifications relatives à la conception de système;</li> <li>- Concevoir des méthodes et des procédures pour les petits systèmes informatiques, et pour les sous-systèmes de systèmes plus grands;</li> </ul> <p>Créer, tester et mettre en œuvre de petits systèmes informatiques et des sous-systèmes de systèmes plus grands;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produire des formulaires, des manuels, des programmes, des fichiers de données et des procédures pour des systèmes et/ou des applications.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années comme analyste/développeur en TI ayant de l'expérience dans l'utilisation de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PowerBuilder</li> <li>- Microsoft Dynamics CRM</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Testeurs en TI</b></p> <p>Le/la testeur(euse) en TI peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier et coordonner des tests;</li> <li>- Surveiller les tests à partir du plan;</li> <li>- Gérer et surveiller les plans d'essai pour tous les niveaux d'essai;</li> <li>- Gérer des examens et des revues</li> </ul>	<p>Chaque testeur(euse) en TI doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années comme analyste/développeur en TI ayant de l'expérience dans le domaine des mises à l'essai.</li> </ul>

<p>générales liés aux essais et à la préparation de la mise en œuvre;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produire des rapports d'étape;</li> <li>- Élaborer des scénarios et scripts d'essai;</li> <li>- Établir et tenir à jour des bibliothèques de code source et objet pour un environnement à multiples plates-formes et systèmes d'exploitation;</li> <li>- Établir des procédures d'essai de logiciels pour des tests unitaires, des tests d'intégration et des tests de régression, en mettant l'accent sur l'automatisation des procédures;</li> <li>- Établir et appliquer des procédures d'essai d'interopérabilité pour s'assurer que l'interaction et la coexistence de divers éléments logiciels que l'on prévoit distribuer dans l'infrastructure commune respectent les normes ministérielles pertinentes (p. ex. en matière de performance, de compatibilité), sans répercussions néfastes imprévues sur l'infrastructure partagée;</li> <li>- Établir une capacité de validation et de vérification qui assure la conformité sur le plan du fonctionnement et de la performance.</li> </ul>	
<p><b>Développeur(euse) en intégration</b></p> <p>Le/la développeur(euse) en intégration peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer et modifier un code et un logiciel;</li> <li>- Créer et modifier des écrans et des rapports;</li> <li>- Élaborer et tenir à jour des tests unitaires et des tests d'intégration;</li> </ul>	<p>Le/la développeur(euse) en intégration doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années dans le domaine du développement d'intégration.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concevoir des interfaces de programmation d'applications pour des intégrations multisystème;</li> <li>- Recueillir et analyser des données pour mener des études afin d'établir s'il est possible, sur les plans technique et économique, d'utiliser les systèmes informatiques proposés et d'élaborer des spécifications fonctionnelles et des spécifications relatives à la conception de système;</li> <li>- Concevoir des méthodes et des procédures pour de petits systèmes informatiques et des sous-systèmes de systèmes plus grands;</li> <li>- Créer, tester et mettre en œuvre de petits systèmes informatiques et des sous-systèmes de systèmes plus grands;</li> <li>- Produire des formulaires, des manuels, des programmes, des fichiers de données et des procédures pour des systèmes et/ou des applications.</li> </ul>	
<p><b>Analystes des activités</b></p> <p>Les analystes des activités pourraient être appelés à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer et consigner des énoncés des besoins;</li> <li>- Effectuer des analyses opérationnelles des exigences fonctionnelles afin de cerner les processus liés à l'information, aux procédures et à la conception, les flux de travaux et les flux décisionnels;</li> <li>- Évaluer les procédures et les méthodes en place; définir et documenter des éléments comme le contenu, la structure et les sous-systèmes d'applications de bases de données;</li> <li>- Définir et documenter les interfaces entre</li> </ul>	<p>Chaque analyste des activités doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger), ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années comme analyste des activités.</li> </ul>

<p>les opérations manuelles et automatisées au sein des sous-systèmes d'applications, avec les systèmes externes, et entre les nouveaux systèmes et les systèmes en place;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer les processus opérationnels candidats pour une nouvelle conception; créer le prototype des solutions possibles; fournir de l'information sur les compromis; recommander la voie à suivre. Déterminer les modifications à apporter aux processus;</li> <li>- Appuyer et utiliser les méthodes ministérielles choisies par ACC;</li> <li>- Établir des critères de tests d'acceptation avec le participant;</li> <li>- Planifier, coordonner, effectuer et consigner les tests;</li> <li>- Effectuer le dépannage du système.</li> </ul>	
---	--

### Section C: Ressources pour la phase d'exploitation (coût fixe)

Toutes les ressources de l'entrepreneur requises durant la phase d'exploitation qui ne sont pas spécifiquement financées dans une autre section de la base de paiement seront financées dans la section « prix ferme tout compris (coût fixe) pour la phase d'exploitation » contenue dans la base de paiement.

**Remarque : Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts entre une ressource et une activité.**

Ressource	Qualifications minimales de la ressource
<p><b>Cadre responsable</b></p> <p>Cadre dirigeant(e) qui assumera une responsabilité générale, au nom de l'entrepreneur. Le/la cadre responsable se consacrera uniquement au contrat relatif au SFTDSS. Il/elle doit appartenir à un échelon supérieur de l'organisation de l'entrepreneur. Le/la cadre responsable recevra les questions que le gestionnaire de mise en œuvre/gestionnaire de projet ou le gestionnaire de la prestation de services (le cas échéant) n'est pas en mesure de résoudre. Il/elle doit être clairement indiqué(e) dans le modèle de gouvernance de projet</p>	<p>Le/la cadre responsable doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'extérieur du Canada); ou un niveau pertinent d'études, de formation ou d'expérience relative à la gestion des services définis dans l'énoncé des travaux;</li> <li>- Cinq (5) années d'expérience cumulative acquise au cours des sept (7) dernières années de la gestion d'une relation d'affaires pertinente en lien avec des services de traitement de</li> </ul>

<p>proposé de l'entrepreneur.</p>	<p>demandes de remboursement de soins de santé et de soutien;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une expérience de travail menés au niveau des cadres supérieurs, dans le cadre de programmes dont les dépenses annuelles en soins de santé dépassent les 100 M\$;</li> <li>- Une expérience de la gestion de services pour un minimum de 50 000 participants/membres/clients.</li> </ul>
<p><b>Gestionnaire de la prestation de services</b></p> <p>Gestionnaire principal(e) qui assumera des responsabilités au niveau opérationnel, au nom de l'entrepreneur, pour la relation d'affaires quotidienne entre le Canada et ce dernier. Le/la gestionnaire de la prestation de services se consacrera uniquement au contrat relatif au SFTDSS.</p> <p>Le/la gestionnaire de la prestation de services peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer, au nom de l'entrepreneur, la relation d'affaires quotidienne entre le Canada et ce dernier;</li> <li>- Être le point de contact principal du Canada pendant la durée du contrat;</li> <li>- Gérer l'équipe de prestation de l'entrepreneur durant la phase d'exploitation; s'assurer que les ressources sont disponibles et que le service est fourni en respectant les niveaux de service établis dans le contrat;</li> <li>- Rendre compte des niveaux de service réels en les comparant aux exigences contractuelles;</li> <li>- Formuler des énoncés des problèmes; établir des procédures pour l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments importants, nouveaux ou modifiés, afin de régler ces problèmes; faire approuver ces éléments par le</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire de la prestation de services doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger); ou un niveau pertinent d'études, de formation et d'expérience relativement à la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux;</li> <li>- Cinq (5) années d'expérience cumulative acquise au cours des sept (7) dernières années de la gestion d'une relation d'affaires pertinente en lien avec des services de traitement de demandes de remboursement de soins de santé et de soutien;</li> <li>- Une expérience de travail avec des programmes dont les dépenses annuelles en soins de santé dépassent les 100 M\$;</li> <li>- Une expérience de la gestion de services pour un minimum de 50 000 participants/membres/clients.</li> </ul>

<p>chargé de projet;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendre compte de l'avancement du contrat de façon régulière et à des moments prévus du cycle de vie.</li> </ul>	
<p><b>Gestionnaire des services d'analyse des activités</b></p> <p>Le/la gestionnaire des services d'analyse des activités peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global d'analyse des activités de grande envergure;</li> <li>- S'assurer que toutes les demandes de service des participants et des organismes partenaires sont traitées en respectant la norme de service;</li> <li>- Déterminer les répercussions que les changements requis des systèmes, des processus et des programmes ont sur les activités, en collaboration avec les organismes partenaires;</li> <li>- Gérer les autorisations de tâches, la création des documents sur les exigences opérationnelles, l'établissement du budget et la mise en œuvre;</li> <li>- Gérer, au nom de l'entrepreneur, la planification et la réalisation des activités de projet, en respectant les limites convenues sur le plan de la portée, du calendrier et du budget;</li> <li>- Formuler des énoncés des problèmes; établir des procédures pour l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments importants, nouveaux ou modifiés, afin de régler ces problèmes; faire approuver ces éléments par le chargé de projet;</li> <li>- Rendre compte de la progression du projet de façon continue et à des moments prévus du cycle de vie;</li> <li>- Analyser les données afin de repérer</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire des services d'analyse des activités doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger), <u>ou</u> combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Deux (2) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années en gestion, dans l'accomplissement d'une combinaison des tâches et activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience comme dirigeant pour la définition des exigences opérationnelles, ce qui comprend la recherche, l'analyse et la consignation des exigences, des flux de processus, des cas d'utilisation, des tests et des plans de formation;</li> <li>- Expérience comme gestionnaire de travaux demandés à l'entrepreneur par un client ci-après appelés « autorisations de tâches »);</li> <li>- Expérience en soutien de la gestion des données ou des métadonnées au sein d'une architecture ministérielle ou d'entreprise dans le secteur de la GI-TI;</li> <li>- Expérience en analyse de données visant à repérer les anomalies; en réalisation d'exams périodiques visant à s'assurer que les données recueillies sont complètes, exactes, à jour et conformes aux normes et procédures établies;</li> </ul> </li> <li>- Expérience en prestation ou en</li> </ul>



<p>les anomalies; effectuer des examens périodiques pour s'assurer que les données sont complètes, exactes et conformes aux normes et procédures établies;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien aux utilisateurs de l'organisme partenaire dans les outils de recherche de données utilisés par l'entrepreneur;</li> <li>- Tenir à jour le dictionnaire de données, pour assurer l'uniformité des définitions de données faisant autorité, y compris dans le domaine du contrôle d'accès et de la maintenance;</li> <li>- Vérifier toute la mise en correspondance des avantages dans le système en fonction des exigences de l'organisme partenaire;</li> <li>- Travailler avec les entreprises, les ressources de TI, les utilisateurs techniques et les utilisateurs finaux sur l'élaboration de solutions pour les problèmes et changements opérationnels;</li> <li>- Tenir à jour la documentation, les bibliothèques d'applications et les bibliothèques système du projet;</li> <li>- Tenir à jour les manuels du système et les manuels de l'utilisateur pertinents.</li> </ul>	<p>gestion de services de soutien aux utilisateurs pour la recherche de données;</p>
<p><b>Gestionnaires des autorisations pour soins de santé</b></p> <p>Les gestionnaires des autorisations pour soins de santé pourraient être appelés à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme de centres de contact de grande envergure;</li> <li>- Gérer les services de traitement d'autorisations de soins de santé pour les médicaments sur ordonnance, le cannabis à des fins médicales, les soins dentaires et d'autres avantages pour soins santé;</li> <li>- Traiter les demandes d'autorisation pour soins de santé complexes.</li> </ul>	<p>Les gestionnaires des autorisations pour soins de santé doivent posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger), <u>ou</u> combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Certification en soins de santé dans le domaine associé aux travaux opérationnels effectués, et deux (2) ans d'expérience dans le domaine (p. ex. soins dentaires, soins pharmaceutiques, etc.);</li> <li>- Deux (2) ans d'expérience dans le domaine de la gestion des autorisations pour soins de santé;</li> <li>- Expérience en supervision de traitement d'avantages spécialisés;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience en prestation de services directs aux clients;</li> <li>- Expérience en gestion d'autorisations pour soins de santé pour des médicaments sur ordonnance, des soins dentaires ou d'autres avantages pour soins de santé;</li> <li>- Expérience de la prise de décisions fondées sur des règles établies;</li> <li>- Expérience de la prise de décisions reposant sur des faits et sur le bien-fondé du traitement.</li> </ul>
<p><b>Gestionnaires du traitement des demandes</b></p> <p>Les gestionnaires du traitement des demandes pourraient être appelés à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre du traitement des demandes;</li> <li>- Gérer les services de traitement des demandes pour les médicaments sur ordonnance, le cannabis à des fins médicales, les soins dentaires et d'autres avantages pour soins de santé.</li> </ul>	<p>Les gestionnaires du traitement des demandes doivent posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger), <u>ou</u> combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Deux (2) ans d'expérience en gestion de service de traitement de demandes de soins de santé;</li> <li>- Expérience de la supervision du traitement d'avantages spécialisés;</li> <li>- Expérience de la prestation de services directs aux clients;</li> <li>- Expérience de la prise de décisions fondées sur des règles établies;</li> <li>- Expérience de la prise de décisions reposant sur des faits et sur le bien-fondé du traitement.</li> </ul>
<p><b>Gestionnaire de centre de contact</b></p> <p>Le/la gestionnaire de centre de contact peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global de centres de contact de grande envergure;</li> <li>- Gérer le centre de contact, qui traite les demandes de renseignements (téléphone, portails et autres médias électroniques) des participants, des</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire de centre de contact doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger), ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Deux (2) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années comme gestionnaire dans un centre d'appel/de contact;</li> <li>- Capacité à communiquer aisément en anglais et en français (par écrit et de</li> </ul>

<p>fournisseurs et du personnel des organismes partenaires;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer d'avoir des effectifs suffisants pour recevoir tous les appels, analyser la nature des appels, traiter les appels ou faire des recherches sur les problèmes, transmettre les appels au soutien technique ou à n'importe quel autre domaine de responsabilité ou de suivi approprié, fermer les cas résolus et tenir un dossier des appels;</li> <li>- Élaborer des scripts à l'usage du personnel du centre de contact et obtenir l'approbation du chargé de projet;</li> <li>- Analyser les activités du centre de contact et en rendre compte.</li> </ul>	<p>vive voix).</p>
<p><b>Analystes de centre de contact</b></p> <p>Les analystes de centre de contact peut être appelé(e)s à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner des conseils d'expert et/ou créer, mettre en place et appuyer des centres d'appels téléphoniques informatisés qui permettent aux agents de service de répondre efficacement aux demandes des participants et aux demandes du personnel des organismes partenaires reçues par téléphone ou via d'autres médias électroniques.</li> </ul>	<p>Chaque analyste de centre de contact doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'études secondaires;</li> <li>- Deux (2) ans d'expérience en prestation directe de services aux clients;</li> <li>- Expérience de la présentation de réponse aux demandes de renseignements des clients.</li> </ul>
<p><b>Gestionnaire des relations avec les fournisseurs</b></p> <p>Le/la gestionnaire des relations avec les fournisseurs peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global de relations avec les fournisseurs de grande envergure;</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire des relations avec les fournisseurs doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme universitaire ou collégial en relations publiques, communication, marketing, administration de soins de santé ou un domaine apparenté;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience comme gestionnaire des relations avec des fournisseurs ou dans une profession apparentée.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer que les fournisseurs de soins de santé répondent aux critères établis par les organismes partenaires;</li> <li>- Examiner les problèmes et les préoccupations concernant les praticiens de la santé et les transmettre à un échelon supérieur (organe directeur, organisme partenaire, etc.), au besoin;</li> <li>- Communiquer avec les fournisseurs de soins de santé et les praticiens de la santé;</li> <li>- Répondre aux demandes de renseignements des fournisseurs portant sur les exigences des programmes et les politiques connexe;</li> <li>- Répondre aux questions des fournisseurs à propos de la facturation et des paiements;</li> <li>- Traiter toute autre question liée aux relations avec les fournisseurs.</li> </ul>	
<p><b>Gestionnaire de l'apprentissage et de la formation en ligne</b></p> <p>Le/la gestionnaire de l'apprentissage et de la formation en ligne peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global d'apprentissage et de formation en ligne de grande envergure;</li> <li>- Mettre à jour les documents de formation ou en créer de nouveaux;</li> <li>- Maintenir un contrôle de version des documents pour toute documentation et tout document de formation produits;</li> <li>- Réviser ou remanier les documents</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire de l'apprentissage et de la formation en ligne doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine des affaires, des communications ou un domaine connexe, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années en rédaction ou révision de documents, production d'épreuves ou édition, révision d'ébauches de document pour un programme de formation basé sur un produit de TI, dans le cadre d'un examen d'évaluation de la qualité précédant la diffusion pour un programme de services de santé ou un programme spécialisé similaire;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative</li> </ul>

<p>et le matériel de formation, en corrigeant les fautes de grammaire et d'orthographe et en modifiant les documents pour qu'ils soient conformes aux formats normalisés, qu'ils aient une terminologie (sigles, acronymes, etc.) uniforme et qu'ils répondent aux normes de rapport;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer un apprentissage en ligne attrayant, exact et rigoureux sur le plan instructif destiné à être utilisé comme apprentissage en ligne indépendant (sur le Web ou en classe);</li> <li>- Créer des scénarimages qui dépeignent la conception du contenu attrayant de l'apprentissage en ligne;</li> <li>- Travailler avec les experts en la matière de l'entrepreneur pour s'assurer que le contenu de l'apprentissage en ligne est exact du point de vue technique et qu'il utilise les données du SFTDSS;</li> <li>- Donner des formations au personnel des organismes partenaires;</li> <li>- Évaluer l'efficacité des programmes de formation.</li> </ul>	<p>acquise dans les cinq (5) dernières années en création ou révision de documents d'apprentissage en ligne dans un environnement technique faisant appel à des logiciels de création d'apprentissage en ligne tels que Articulate 360, iSpring Suite, Camtasia, Adobe Captivate, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à écrire aisément en anglais et en français.</li> </ul>
<p><b>Gestionnaire des services de vérification des fournisseurs</b></p> <p>Le/la gestionnaire des services de vérification des fournisseurs peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global de services de vérification de grande envergure;</li> <li>- Planifier, diriger et superviser les activités de vérification courantes d'une équipe de projet en respectant le calendrier et le budget;</li> <li>- Signaler au chargé de projet tout problème potentiel;</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire des services de vérification des fournisseurs doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine des affaires, des communications ou un domaine connexe, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Attestation professionnelle pertinente dans le domaine de la vérification;</li> <li>- Cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années, en lien direct avec la prestation de services de vérification des avantages, ce qui comprend une connaissance des techniques, méthodes, concepts et pratiques</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler avec les organismes partenaires pour diriger l'élaboration et la mise en œuvre des cadres de vérification et de responsabilisation. Ces cadres sont utilisés pour la conduite des vérifications des fournisseurs, pour s'assurer que les modalités du SFTDSS sont respectées et s'assurer que les fonds publics sont distribués adéquatement;</li> <li>- Demander aux fournisseurs d'apporter des correctifs lorsque les résultats de la vérification indiquent un non-respect des modalités du plan;</li> <li>- Recommander à l'autorité contractante le recouvrement des trop payés auprès des fournisseurs, pour rayer de la liste les ententes conclues avec les fournisseurs; recommander une poursuite au civil ou au criminel lorsque des preuves révèlent des actes frauduleux commis par des fournisseurs;</li> <li>- Élaborer, planifier, diriger et mener une analyse d'exploration des données des fournisseurs et des participants pour aider à évaluer les habitudes de facturation des fournisseurs et des participants et déterminer le risque financier auquel le plan pourrait être exposé.</li> </ul>	<p>avancés d'exploration de données et d'établissement de profils;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deux (2) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années comme gestionnaire de services de vérification de fournisseurs.</li> </ul>
<p><b>Vérificateur(trice) de fournisseurs</b></p> <p>Le personnel de vérification peut être appelé à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser et mener des activités pour diverses vérifications et activités de suivi; préparer des rapports provisoires et/ou finaux, notamment des observations, des conclusions et des recommandations de vérification;</li> <li>- Déterminer l'activité de vérification la plus appropriée en fonction de l'analyse des risques;</li> <li>- Concevoir, développer et mettre à exécution des segments importants de projets de vérification complexes;</li> </ul>	<p>Les membres du personnel de vérification doivent posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine des affaires, des communications ou un domaine connexe, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Attestation professionnelle pertinente dans le domaine de la vérification.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examiner et déterminer les écarts potentiels une fois que les réponses des fournisseurs et des participants ont été reçues;</li> <li>- Déterminer l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, pour évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement valides et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées.</li> </ul>	
<p><b>Gestionnaire de l'assurance de la qualité</b></p> <p>Le/la gestionnaire de l'assurance de la qualité (AQ) peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global d'AQ de grande envergure;</li> <li>- Élaborer le plan d'AQ et préparer les mises à jour régulières, en collaboration avec les organismes partenaires;</li> <li>- Appliquer les techniques d'AQ appropriées pour assurer la qualité et la fiabilité de tous les processus opérationnels;</li> <li>- S'assurer que les méthodes et les normes d'AQ sont respectées;</li> <li>- Diriger l'élaboration de stratégies et de plans d'essai (situations d'essai, scénarios d'essai, rapports sur les résultats des essais, etc.);</li> <li>- S'assurer que la stratégie d'essai et les résultats répondent aux exigences opérationnelles, en collaboration avec les analystes, les développeurs et les partenaires commerciaux;</li> <li>- Mobiliser les tiers externes qui réaliseront des travaux d'assurance de la qualité sur les processus des entrepreneurs, et collaborer avec eux;</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire de l'assurance de la qualité doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine des affaires, des communications ou un domaine connexe, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Attestation professionnelle pertinente, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années en gestion d'activités d'assurance de la qualité dans le secteur du traitement des demandes et autorisations de soins de santé;</li> <li>- Expérience dans le domaine de l'élaboration, de l'examen et de l'évaluation de la pertinence et de l'efficacité d'un processus d'assurance de la qualité.</li> </ul>

<p>- Préparer des rapports d'examen de l'AQ.</p>	
<p><b>Gestionnaire des services de communication</b></p> <p>Le/la gestionnaire des services de communication peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global de communication de grande envergure; planifier, élaborer et mettre en œuvre une prestation de services et des cadres de service pour les activités de communication;</li> <li>- Donner des conseils relativement aux questions, aux tendances et à l'orientation stratégique des communications;</li> <li>- Élaborer des plans stratégiques, opérationnels et d'affaires et des analyses de rentabilisation;</li> <li>- Consulter les participants et les organismes partenaires en vue d'élaborer et de recommander des stratégies de communication et des plans d'action;</li> <li>- Conseiller les participants relativement à la résolution des problèmes de communication et l'élaboration, la sélection, la mise en œuvre et la gestion des stratégies de communication;</li> <li>- Diriger les équipes de projet qui participent à l'analyse et l'élaboration de stratégies et d'initiatives de communication; préparer des analyses, des exposés et des rapports; et présenter des exposés;</li> <li>- Préparer les produits de communication des participants et des fournisseurs (en formats papier et électronique) pour l'approbation des organismes partenaires;</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire des services de communication doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine des affaires, du marketing ou des communications ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années dans le domaine des communications;</li> <li>- Expérience de la gestion de relations publiques ou d'équipes de communication;</li> <li>- Expérience en élaboration et exécution de plans stratégiques de communication, de lignes de presse et de documents de communication.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir des connaissances essentielles sur les enjeux liés au milieu public;</li> <li>- Gérer la prestation des services de communication.</li> </ul>	
<p><b>Gestionnaire responsable de la sécurité et de la protection des renseignements personnels (sécurité physique et sécurité des TI)</b></p> <p>Le/la gestionnaire responsable de la sécurité et de la protection des renseignements personnels peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global de sécurité et de protection des renseignements personnels de grande envergure;</li> <li>- S'assurer que les politiques, les normes, les directives et les procédures de sécurité physique, personnelle et des TI sont respectées, tant au gouvernement qu'à l'interne;</li> <li>- Examiner les politiques, les normes, les directives et les procédures de sécurité et de protection des renseignements personnels existantes; donner des conseils relativement à leur pertinence et leur efficacité;</li> <li>- Réaliser des évaluations des menaces et des risques liés à la sécurité et à la protection des renseignements personnels pour les installations, les systèmes d'applications et les communications, conformément aux directives et politiques du gouvernement du Canada;</li> <li>- Enquêter sur les incidents de sécurité et les incidents liés à la protection des renseignements personnels; signaler les causes et les faiblesses connexes; et recommander des options au chargé de project;</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire responsable de la sécurité et de la protection des renseignements personnels doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger), ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années en gestion d'installations et gestion de sécurité à un niveau organisationnel ou opérationnel;</li> <li>- Expérience en assurance de la conformité du personnel aux politiques et normes de sécurité et de protection des renseignements personnels;</li> <li>- Expérience en réalisation d'évaluations des menaces et des risques liés à la vulnérabilité et à la sécurité pour les installations et les communications;</li> <li>- Expérience en réalisation d'enquêtes sur les incidents de sécurité, en signalement des causes et des faiblesses connexes, et en recommandation de solutions.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer et mettre en œuvre des programmes de formation et de sensibilisation sur la sécurité et la protection des renseignements personnels pour le personnel de l'entrepreneur;</li> <li>- Élaborer des politiques, des normes, des directives et des procédures de sécurité des TI et de protection des renseignements personnels en se basant sur les politiques du gouvernement du Canada;</li> <li>- Réaliser des examens de la conformité pour les opérations de TI, les systèmes d'applications et l'infrastructure dans le cadre du plan annuel de gestion des opérations;</li> <li>- Réaliser des examens des plans de sauvegarde et de rétablissement; faire des recommandations, le cas échéant;</li> <li>- Concevoir le cadre de sécurité et mettre en œuvre les composantes de sécurité de l'infrastructure de TI requise pour protéger les biens et prendre en charge les systèmes d'applications, en fonction des commentaires et de l'approbation du chargé de projet;</li> <li>- Donner des conseils au sien de l'organisation de l'entrepreneur relativement aux aspects de sécurité des systèmes d'applications en cours d'élaboration;</li> <li>- Élaborer et mettre en œuvre des programmes de formation et de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels et la sécurité des TI au personnel de l'entrepreneur;</li> <li>- Analyser les énoncés de sensibilité pour évaluer la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation et l'élimination des renseignements personnels; et/ou coordonner les vérifications liées à la protection des renseignements personnels et y prendre part.</li> </ul>	
<b>Gestionnaire des services de TI</b>	Le/la gestionnaire des services de TI doit posséder, au minimum :

<p>Le/la gestionnaire des services de TI peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre de services généraux de TI de grande envergure;</li> <li>- Approuver l'élaboration de critères pour la mise à l'essai de nouveaux systèmes ou l'amélioration des systèmes et services existants;</li> <li>- Réaliser des analyses coûts-avantages et des études de faisabilité pour évaluer les systèmes proposés et formuler des recommandations au chargé de projet; donner des conseils à la direction relativement à l'utilisation efficace de la technologie; déterminer les priorités et les livrables; surveiller les niveaux de service et l'évaluer en regard des mesures de succès;</li> <li>- Participer à des groupes de travail et des comités chargés de recommander des solutions, des options et des solutions de rechange pour l'amélioration des services de TI;</li> <li>- Rédiger des rapports et d'autres documents pour le transfert des connaissances; préparer des présentations sur les aspects techniques du contrat;</li> <li>- Définir et consigner les objectifs de l'équipe de développement; déterminer les exigences budgétaires, la composition, les rôles et responsabilités et le mandat de l'équipe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années dans le domaine de l'analyse de systèmes, de l'administration de données, du génie logiciel, de la conception de réseaux ou de la programmation informatique; comprend de l'expérience en supervision.</li> </ul>
<p><b>Analystes/développeurs en TI</b></p> <p>Les analystes/développeurs en TI pourraient être appelés à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser, concevoir et développer des solutions de TI en fonction des</li> </ul>	<p>Les analystes/développeurs en TI doivent posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique ou de la technologie de l'information, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> </ul>

<p>exigences opérationnelles ou des demandes de service approuvées, ou des exigences des autorisations de tâches;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer que les politiques, les normes, les directives et les procédures de TI sont respectées;</li> <li>- Définir les exigences relatives aux données, aux flux de travaux, aux processus logiques, à la conception de l'interface, à l'environnement matériel et l'environnement du système d'exploitation, aux interfaces avec d'autres systèmes, aux contrôles internes et externes, aux contrôles et aux sorties;</li> <li>- Participer à l'établissement du calendrier et des plans de projet; analyser et évaluer la faisabilité, le coût, le calendrier et la compatibilité avec le matériel et les autres programmes;</li> <li>- S'assurer que les niveaux de performance attendus des applications sont atteints;</li> <li>- Coordonner ou effectuer la conception, le codage, la mise à l'essai, le débogage et la mise en œuvre, au besoin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trois (3) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années comme analyste/développeur en TI.</li> </ul>
<p><b>Testeurs d'applications de TI</b></p> <p>Les testeurs d'applications de TI pourraient être appelés à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tester des logiciels et repérer les problèmes et les erreurs qui nécessitent un correctif;</li> <li>- Élaborer des scénarios d'essai et des scripts de test, notamment des tests de régression, des tests aux marges et des exigences de test liées à la sécurité;</li> <li>- Consigner les résultats des jeux et scénarios d'essai dans le but de consigner les erreurs ou les problèmes de codage qui nécessitent un débogage</li> </ul>	<p>Les testeurs d'applications de TI doivent posséder, au minimum, les qualifications suivantes pertinentes pour les procédures d'essai de logiciel et les services d'assurance de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique ou de la technologie de l'information, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Au moins un (1) an d'expérience cumulative acquise dans les trois (3) dernières années dans le domaine de la mise à l'essai de logiciels d'application;</li> </ul>

<p>et une réinstallation dans le code de logiciel;</p> <p>- Élaborer des procédures d'essai automatisées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience en gestion et suivi de plans d'essai pour tous les niveaux de tests de logiciels;</li> <li>- Expérience en élaboration de scénarios et scripts d'essai, ce qui comprend les exigences de mise à l'essai liées à la sécurité des logiciels;</li> <li>- Expérience de l'exécution de scénarios d'essai et de la consignation de résultats de test comparés aux résultats attendus pour l'élaboration de spécifications fonctionnelles et de conception de système;</li> <li>- Expérience dans l'établissement de procédures d'essai de logiciels pour les essais unitaires, d'intégration et de régression en mettant l'accent sur l'automatisation des procédures d'essai.</li> </ul>
<p><b>Spécialiste de la sécurité des TI</b></p> <p>Le/la spécialiste de la sécurité des TI peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Examiner, analyser et/ou utiliser les outils d'analyse des agents de menace suivants et d'autres technologies émergentes, notamment l'amélioration de la protection des renseignements personnels, l'analyse prévisionnelle, la voix sur IP, la visualisation et la fusion des données, les dispositifs de sécurité sans fil, les PBX et les coupe-feu pour téléphonie; <ul style="list-style-type: none"> <li>a) détecteurs d'accès entrant, perceurs de mot de passe,</li> <li>b) services consultatifs publics en matière de vulnérabilité des TI,</li> <li>c) analyseurs de réseau et outils d'analyse des vulnérabilités comme SATAN, ISS, Portscan et NMap,</li> <li>d) protocoles réseau (HTTP, FTP, Telnet),</li> <li>e) protocoles de sécurité Internet, comme SSL, S-HTTP, S-</li> </ul> </li> </ul>	<p>Le/la spécialiste de la sécurité des TI doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique ou du génie informatique, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Titre de professionnel agréé en sécurité des systèmes d'information (CISSP);</li> <li>- Cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années comme spécialiste de la sécurité des TI;</li> <li>- Cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années dans le domaine de la cybersécurité (vulnérabilité des paquets, logiciels malveillants, analyse des exploits, plates-formes mobiles, pare-feu, RPV).</li> </ul>

<p>MIME, IPSec, SSH, TCP/IP, UDP, DNS, SMTP, SNMP,</p> <p>f) sécurité sans fil,</p> <p>g) systèmes de détection d'intrusion, pare-feu et vérificateurs de contenu,</p> <p>h) systèmes de détection et de prévention des intrusions dans les hôtes et les réseaux (gestion des antivirus);</p> <p>- Déceler les menaces auxquelles les réseaux sont exposés et les vulnérabilités techniques de ces derniers;</p> <p>- Mener des examens et des analyses des journaux de sécurité des systèmes sur place;</p> <p>- Recueillir, compiler, analyser et diffuser de l'information publique sur les menaces et les vulnérabilités auxquelles sont exposés les ordinateurs en réseau, les incidents de sécurité et les interventions en réponse aux incidents;</p> <p>- Préparer ou tenir des réunions d'information sur les menaces, les vulnérabilités et/ou les risques liés à la sécurité des TI;</p> <p>- Effectuer des tâches appuyant directement le programme ministériel de cyberprotection et de sécurité des TI;</p> <p>- Préparer et fournir du matériel de formation lié à la sécurité des TI.</p>	
<p><b>Administrateur(trice) de base de données</b></p> <p>L'administrateur(trice) de base de données peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <p>- Créer ou tenir à jour une base de données relationnelle à n'importe quelle étape du cycle de vie de la base de données (faisabilité, conception, développement et prestation de services);</p>	<p>L'administrateur(trice) de base de données doit posséder, au minimum :</p> <p>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique ou de la technologie de l'information, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</p> <p>- Deux (2) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années comme administrateur d'au moins un système de bases de données relationnelles;</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir des exigences de sécurité pour tous les éléments de données d'une base de données;</li> <li>- Gérer et structurer des bases de données électroniques relationnelles pour assurer la cohérence, l'exactitude et l'intégrité de manière à répondre aux exigences opérationnelles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience de la prestation d'expertise spécialisée et d'aide pratique sur l'utilisation des systèmes de gestion de bases de données relationnelles et le traitement des données de systèmes d'information, ce qui comprend le travail à n'importe quelle étape du cycle de vie de la base de données (faisabilité, conception, développement et fourniture de services);</li> <li>- Expérience de la définition des exigences de sécurité pour tous les éléments de données;</li> <li>- Expérience de la définition et de la personnalisation de stratégies, de spécifications et de routines pour la conversion des données.</li> </ul>
<p><b>Gestionnaire des services numériques</b></p> <p>Le/la gestionnaire des services numériques peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualiser, diriger, gérer et faciliter la mise en œuvre d'un programme global d'innovation et de services numériques de grande envergure;</li> <li>- Donner des conseils sur la prestation des services numériques et l'utilisation de la technologie, de la numérisation et de l'innovation pour améliorer les activités opérationnelles;</li> <li>- Rédiger et finaliser les propositions et les présentations sur la numérisation et les aspects novateurs des propositions pour le chargé de projet;</li> <li>- Réaliser des analyses coûts-avantages et des études de faisabilité pour évaluer les solutions novatrices proposées et formuler des recommandations aux organismes partenaires;</li> <li>- Planifier, diriger, surveiller et gérer les</li> </ul>	<p>Le/la gestionnaire des services numériques doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) dans le domaine de l'informatique, de l'administration des affaires, du commerce ou de l'ingénierie, ou combinaison équivalente d'études, de formation et d'expérience;</li> <li>- Cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années comme gestionnaire de comptes, responsable de produit ou superviseur chargé de la gestion de systèmes numériques ou de TI.</li> </ul>

<p>activités de mise en œuvre de projets numériques et de TI en respectant les buts, les objectifs et les jalons prévus.</p>	
<p><b>Médecin</b></p> <p>Le/la médecin à temps plein peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents médicaux et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations au personnel de l'entrepreneur et de l'organisme partenaire concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis fournis par les organismes partenaires concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes, conformément aux tableaux des avantages et aux règles opérationnels, etc. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des</li> </ul>	<p>Le/la médecin doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme de docteur en médecine (M.D.) décerné par une université canadienne reconnue (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger);</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce.</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme médecin.</li> </ul>



<p>avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouver ou fournir des suggestions pour la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs de services et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;</li> <li>- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;</li> <li>- Travailler en collaboration avec les organismes partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, et des pratiques rentables fondées sur des preuves;</li> <li>- Participer aux comités, au besoin;</li> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, au besoin.</li> </ul>	
<p><b>Pharmacien(ne)</b></p> <p>Le/la pharmacien(ne) à temps plein peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches,</p>	<p>Le/la pharmacien(ne) doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme en pharmacie provenant d'une université canadienne reconnue (ou</li> </ul>

<p>qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration ou l'autorisation des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel des organismes partenaires sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les</li> </ul>	<p>l'équivalent si obtenu à l'étranger);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme pharmacien.</li> </ul>
---	--

<p>services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, et des pratiques rentables fondées sur des preuves;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification des fournisseurs, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation des médicaments et tendances des coûts), lesquelles orienteront les examens de médicaments des divers comités;</li> <li>- Mettre à jour et tenir à jour la formulaire des médicaments;</li> <li>- Participer à l'examen de la correspondance des codes médicaux de pension;</li> <li>- Fournir des recommandations pour la liste des médicaments admissibles aux organismes partenaires, notamment en ce qui a trait aux contrôles améliorés et aux mesures d'économie de coûts;</li> <li>- Coordonner la mise en œuvre des recommandations des divers comités d'examen des médicaments;</li> <li>- Participer aux comités, au besoin;</li> <li>- Appuyer et exécuter les demandes de services spéciales liées à la pharmacie, au besoin.</li> </ul>	
--	--

**Les ressources de l'entrepreneur de cette section doivent comprendre toutes les autres ressources de l'entrepreneur requises pour la phase d'exploitation du contrat non mentionnées spécifiquement dans la section et ne figurant pas dans une autre section des ressources de l'entrepreneur.**

**Section D – Phase d’exploitation (coût variable)** – Les ressources comprises dans cette section sont destinées aux travaux opérationnels effectués par l’entrepreneur en lien avec les services d’autorisation et le traitement des demandes. Les ressources de cette section doivent être financées à partir des sections « Services d’autorisation » et « Traitement des demandes » de la base de paiement.

**Remarque : Il ne doit y avoir aucun conflit d’intérêts entre une ressource et une activité.**

Ressource	Qualifications minimales de la ressource
<p><b>Analystes des autorisations pour soins dentaires</b></p> <p>L’analyste des autorisations pour soins dentaires peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles opérationnelles propres au partenaire durant le traitement des autorisations;</li> <li>- Interagir avec les praticiens dentaires;</li> <li>- Consulter les professionnels de la santé de l’entrepreneur pour des cas complexes où le participant doit recevoir des soins ou un traitement.</li> </ul>	<p>Les analystes des autorisations pour soins dentaires doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deux (2) ans d’expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années dans le domaine des soins dentaires/autorisations pour soins dentaires, des services de traitement des demandes de soins ou de la pratique dentaire; ou</li> <li>- Diplôme d’un programme d’enseignement postsecondaire reconnu dans le domaine des services dentaires, en assistance dentaire ou en hygiène dentaire.</li> </ul>
<p><b>Analystes des autorisations pour l’obtention de médicaments sur ordonnance et/ou de cannabis à des fins médicales</b></p> <p>Les analystes des autorisations pour l’obtention de médicaments sur ordonnance et/ou de cannabis à des fins médicales peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles opérationnelles propres au partenaire durant le traitement des autorisations;</li> <li>- Interagir avec les pharmacies, les autorisateurs et les prescripteurs;</li> <li>- Consulter les professionnels de la santé de l’entrepreneur pour des cas complexes où le participant doit recevoir des soins ou</li> </ul>	<p>Les analystes des autorisations pour l’obtention de médicaments sur ordonnance et/ou de cannabis à des fins médicales doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d’un programme d’enseignement postsecondaire accrédité (programme de technicien en pharmacie), ou l’équivalent; ou</li> <li>- Au moins deux (2) ans d’expérience démontrée acquise dans les cinq (5) dernières années comme employé(e) travaillant dans une pharmacie ou autorisant des médicaments sur ordonnance (poste à temps plein ou l’équivalent).</li> </ul>

un traitement.	
<p><b>Analystes des services d'autorisation pour l'obtention d'avantages pour soins de santé</b></p> <p>Les analystes des services d'autorisation pour l'obtention d'avantages pour soins de santé peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles opérationnelles propres au partenaire durant le traitement des autorisations pour l'obtention d'avantages pour soins de santé;</li> <li>- Effectuer le suivi et les renouvellements pour les survivants dans le cadre du PAAC;</li> <li>- Interagir avec les prescripteurs;</li> <li>- Consulter les professionnels de la santé de l'entrepreneur pour des cas complexes où le participant doit recevoir des soins ou un traitement.</li> </ul>	<p>Les analystes des autorisations pour l'obtention d'avantages pour soins de santé doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'études secondaires;</li> <li>- Expérience en administration, dans un environnement de traitement de demandes idéalement.</li> </ul>
<p><b>Analystes du traitement des demandes</b></p> <p>Les analystes des demandes peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles opérationnelles propres au partenaire durant le traitement des demandes des fournisseurs et des participants;</li> <li>- Consulter les professionnels de la santé pour des cas complexes où le participant doit recevoir des soins ou un traitement.</li> </ul>	<p>Les analystes des demandes doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'études secondaires;</li> <li>- Expérience dans le domaine du traitement d'avantages pour soins de santé ou des autorisations à ce chapitre.</li> </ul>

**Les ressources de l'entrepreneur de cette section doivent comprendre toutes les autres ressources de l'entrepreneur requises pour la prestation des services de traitement d'autorisations et de demandes non mentionnés spécifiquement dans la section et ne figurant pas dans une autre section des ressources de l'entrepreneur.**

**Section E – Ressources des services professionnels de la santé** – Ces ressources sont comprises dans le financement « Professionnels de la santé » de la base de paiement, à l'exception d'un médecin à temps plein et d'un pharmacien à temps plein, qui figurent dans la présente appendice, à la section B, Ressources pour la phase d'exploitation (coût fixe).

**Remarque : Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts entre une ressource et une activité.**

Ressource	Qualifications minimales de la ressource
<p><b>Ergothérapeute</b></p> <p>L'ergothérapeute peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents fonctionnels et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel du organisme partenaire sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes</li> </ul>	<p>L'ergothérapeute doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) avec une spécialisation acceptable menant au titre d'ergothérapeute;</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme ergothérapeute ayant une expérience clinique dans les secteurs de services de santé physique et mentale.</li> </ul>

<p>de traitement, procédures et processus;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs de services et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;</li> <li>- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;</li> <li>- Travailler en collaboration avec les organismes partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, et des pratiques rentables fondées sur des preuves;</li> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, <b>y compris</b> les mesures de rentabilité;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin d'orienter la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Médecin</b></p>	<p>Le/la médecin doit, au minimum :</p>

<p>Remarque : Cette ressource peut être appelée à remplacer le/la médecin à temps plein décrit(e) à la section B, Ressources pour la phase d'exploitation (coût fixe).</p> <p>Le/la médecin peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents médicaux et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel du organisme partenaire sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</li> <li>- Fournir des suggestions pour la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs de services et d'autres outils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme de docteur en médecine (M.D.) décerné par une université canadienne reconnue (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger);</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme médecin.</li> </ul>
--	---



<p>divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;</li> <li>- Travailler en collaboration avec les organismes partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, des pratiques rentables fondées sur des preuves, etc.;</li> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, au besoin;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin de conseiller la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Audiologiste</b></p> <p>L'audiologiste peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la</li> </ul>	<p>L'audiologiste doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir une maîtrise provenant d'une université canadienne reconnue en audiologie (ou l'équivalent si obtenue à l'étranger) ou en pathologie du langage, reconnue par l'Association canadienne des orthophonistes et audiologistes;</li> </ul>

<p>soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Examiner et interpréter les antécédents médicaux et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</li> <li>- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;</li> <li>- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;</li> <li>- Travailler en collaboration avec les ministères partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme audiologiste.</li> </ul>
--	---

<p>avantages médicaux;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, des pratiques rentables fondées sur des preuves, etc.;</li> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, au besoin;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin d'orienter la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Dentiste</b></p> <p>Le/la dentiste peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents dentaires et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la</li> </ul>	<p>Le/la dentiste doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme d'une école de médecine dentaire reconnue;</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme dentiste.</li> </ul>

justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;

- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;

- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;

- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;

- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;

- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;

- Travailler en collaboration avec les ministères partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;

- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;

- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des

<p>recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, des pratiques rentables fondées sur des preuves, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, au besoin.</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin d'orienter la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Inhalothérapeute</b></p> <p>L'inhalothérapeute peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents médicaux et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et</li> </ul>	<p>L'inhalothérapeute doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger) avec une spécialisation acceptable menant au titre de thérapeute respiratoire autorisé;</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années comme inhalothérapeute à temps plein (ou équivalent temps plein).</li> </ul>

formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;

- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;

- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;

- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;

- Travailler en collaboration avec les ministères partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;

- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;

- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, des pratiques rentables fondées sur des preuves, etc.;

- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin d'orienter la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Infirmier(ère) autorisé(e)</b></p> <p>L'infirmier(ère) autorisé(e) peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents fonctionnels et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant les autorisations. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages,</li> </ul>	<p>L'infirmier(ère) autorisé(e) doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme d'infirmier(ère) autorisé(e) d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger);</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les dix (10) dernières années comme infirmier(ère) clinicien(ne) autorisé(e) à temps plein (ou équivalent temps plein).</li> </ul>

<p>recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;</li> <li>- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;</li> <li>- Travailler en collaboration avec les ministères partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, des pratiques rentables fondées sur des preuves, etc.;</li> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, au besoin.</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin d'orienter la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Psychologue agréé(e)</b></p>	<p>Le/la psychologue agréé(e) doit, au</p>



<p>Le/la psychologue agréé(e) peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents cliniques de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement demandé peut être lié au service qui s'occupe du trouble à traiter, et/ou des recommandations quant au fait si la justification clinique est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</li> <li>- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;</li> </ul>	<p>minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un doctorat en psychologie clinique;</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce.</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme psychologue clinicien(ne) agréé(e).</li> </ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;</li> <li>- Travailler en collaboration avec les ministères partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, et des pratiques rentables fondées sur des preuves;</li> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, au besoin;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin de conseiller la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Pharmacien(ne)</b></p> <p>Remarque : Cette ressource peut être appelée à remplacer le/la pharmacien(ne) à temps plein décrit(e) à la section B, Ressources pour la phase d'exploitation (coût fixe).</p> <p>Le/la pharmacien(ne) peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p>	<p>Le/la pharmacien(ne) doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme en pharmacie provenant d'une université canadienne reconnue (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger);</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration ou l'autorisation des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;</li> <li>- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</li> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel des organismes partenaires sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, et des</li> </ul>	<p>sept (7) dernières années comme pharmacien.</p>
--	--

<p>pratiques rentables fondées sur des preuves;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification des fournisseurs, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation des médicaments et tendances des coûts), lesquelles orienteront les examens de médicaments des divers comités;</li> <li>- Participer à l'examen de la correspondance des codes médicaux de pension;</li> <li>- Fournir des recommandations pour les listes des médicaments admissibles, notamment en ce qui a trait aux contrôles améliorés et aux mesures d'économie de coûts;</li> <li>- Coordonner la mise en œuvre des recommandations des divers comités d'examen des médicaments;</li> <li>- Participer aux comités, au besoin;</li> <li>- Appuyer et exécuter les demandes de services spéciales liées à la pharmacie, au besoin.</li> </ul>	
<p><b>Chiropraticien(ne)</b></p> <p>Le/la chiropraticien(ne) peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents médicaux et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour</li> </ul>	<p>Le/la chiropraticien(ne) doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un diplôme d'un programme de chiropratique accrédité;</li> <li>- Détenir un certificat décerné par le Conseil canadien des examens chiropratiques;</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme chiropraticien(ne).</li> </ul>

faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification médicale et fonctionnelle est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle;

- Appliquer les critères, les règles et les politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes et les traitements;

- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;

- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les éléments de tableau autres que les avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;

- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;

- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;

- Travailler en collaboration avec les organismes partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle avec les prestations de traitement;

- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;

- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela

<p>comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, et des pratiques rentables fondées sur des preuves;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et opportunes sont menées;</li> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin de conseiller la gestion des programmes.</li> </ul>	
<p><b>Diététicien(ne)</b></p> <p>Le/la diététicien(ne) peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir du soutien professionnel pour la soumission des autorisations qui nécessitent une discrétion professionnelle accrue;</li> <li>- Examiner et interpréter les antécédents médicaux et de santé de chaque participant pour formuler des recommandations concernant l'administration des demandes. Cela comprend notamment l'examen des demandes d'avantages et de services pour faire des recommandations relativement au fait si un traitement peut être lié au service, et/ou des recommandations quant au fait si la justification fonctionnelle et de santé est suffisante pour l'approbation des articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages de manière exceptionnelle; l'application des critères, des règles et des politiques définis concernant les besoins en matière de santé des personnes sur le plan des produits, des services et des traitements;</li> <li>- Jouer le rôle d'aide professionnelle auprès</li> </ul>	<p>Le/la diététicien(ne) doit, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenir un baccalauréat ou une maîtrise en diététique, en nutrition ou dans un domaine connexe comme les sciences alimentaires et de la nutrition, et avoir suivi une formation pratique supervisée;</li> <li>- Être membre inscrit(e), avoir un dossier en règle et posséder une licence sans restrictions dans la province/le territoire où il/elle exerce;</li> <li>- Posséder cinq (5) ans d'expérience cumulative acquise dans les sept (7) dernières années comme diététicien(ne).</li> </ul>

<p>des fournisseurs externes en orientant et formant ces derniers et en résolvant les problèmes. Cela comprend notamment le suivi auprès des fournisseurs de services qui ne remettent pas des rapports adéquats ainsi que la détermination et la résolution des problèmes liés au respect des normes professionnelles;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler en collaboration avec le personnel du Ministère sur ce qui suit, notamment : consultation pour les articles ne figurant pas dans les tableaux des avantages, recrutement des fournisseurs, questions liées aux fournisseurs, demandes de traitement, procédures et processus;</li> <li>- Participer à la préparation de modèles de lettre, de bulletins destinés aux fournisseurs et d'autres outils divers visant à communiquer efficacement avec les fournisseurs de services;</li> <li>- Recruter les nouveaux fournisseurs, en collaboration avec les organismes de réglementation de la santé et les organismes professionnels compétents;</li> <li>- Travailler en collaboration avec les organismes partenaires en vue d'harmoniser l'approche interministérielle à l'égard des avantages médicaux;</li> <li>- Mener des consultations sur les projets de recherche, les plans de traitement et tout autre aspect de la gestion des programmes de santé, au besoin;</li> <li>- Fournir des conseils d'expert, notamment des rapports écrits sur les produits et les services professionnels, au besoin. Cela comprend l'information requise pour négocier des ententes d'établissement des prix, des recommandations sur la couverture des nouveaux produits et services, et des pratiques rentables fondées sur des preuves;</li> <li>- Veiller au bon déroulement du programme de vérification, recommander l'activité de vérification la plus appropriée lorsqu'un abus ou un mauvais usage potentiel est décelé, aider à évaluer la sélection d'échantillons de demandes statistiquement significatifs et s'assurer que des vérifications précises et</li> </ul>	
---	--

<p>opportunes sont menées;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recommander et administrer des traitements, en collaboration; rendre compte des résultats du traitement, au besoin;</li> <li>- Analyser et interpréter les données des programmes (p. ex. habitudes d'utilisation et tendances des coûts) afin de conseiller la gestion des programmes.</li> </ul>	
--	--

**Section F : Vérification après paiement des déplacements des vétérans (ACC uniquement) –**  
Ces ressources sont comprises dans le financement « Vérification après paiement des déplacements des vétérans » de la base de paiement.

**Remarque : Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts entre une ressource et une activité.**



Ressource	Qualifications minimales de la ressource
<p><b>Analyste de la vérification après paiement des déplacements des vétérans</b></p> <p>L'analyste de la vérification après paiement des déplacements des vétérans peut être appelé(e) à accomplir diverses tâches, qui peuvent consister, entre autres, en une combinaison des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander aux participants de soumettre une preuve des dépenses de déplacement;</li> <li>- S'assurer que les demandes traitées concordent avec les dépenses déclarées;</li> <li>- S'assurer que seuls les services admissibles ont été remboursés.</li> </ul>	<p>L'analyste de la vérification après paiement des déplacements des vétérans doit posséder, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deux (2) ans d'expérience cumulative acquise dans les cinq (5) dernières années dans le domaine du traitement des demandes.</li> </ul>

**Section G : Ressources pour les services fournis sur demande** – Ces ressources sont comprises dans le financement « Services fournis sur demande » de la base de paiement.

**Remarque : Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts entre une ressource et une activité.**

Ressource	Qualifications minimales de la ressource
<p>- Voici quelques-unes des ressources qui peuvent être engagées à partir des ressources pour les services fournis sur demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionnaires de projet;</li> <li>- Analystes des activités;</li> <li>- Gestionnaires et superviseurs;</li> <li>- Professionnels de la santé non définis à l'appendice D;</li> <li>- Ressources de TI d'ACC participant à la mise en œuvre;</li> <li>- Autres ressources déterminées pendant le contrat qui ne sont pas spécifiquement financées dans les autres sections de la base de paiement.</li> </ul>	<p>Lorsque les qualifications minimales des ressources ont déjà été définies à l'appendice D, ces qualifications s'appliquent.</p> <p>Lorsqu'une ressource doit être engagée et que les qualifications minimales de la ressource n'ont pas été définies à l'appendice D, l'entrepreneur proposera des qualifications, qu'il soumettra à l'acceptation du chargé de projet.</p>

## Appendice E : Rapports

L'appendice E contient un résumé des rapports standards et de leurs types, une liste des champs de données qui seront requis pour les rapports standards ou l'outil de requête en libre-service, et quelques exemples de rapports. Tous les renseignements sur la production de rapports et les exemples de rapports sont fournis à titre indicatif uniquement et ne sont pas exhaustifs. Les détails sur la production de rapports seront achevés avec les organisations partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

### Catégories de rapport standard

Le tableau ci-dessous présente les différentes catégories de rapport standard, les définitions des catégories de rapport et le nombre approximatif de rapports standards différents qui devraient être requis pendant la phase d'exploitation et devant être élaborés pendant la mise en œuvre. La liste des catégories de rapports et des exemples de rapports est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. Les détails et la fréquence de la production de rapports seront achevés au cours de la phase de mise en œuvre.

Catégorie de rapport	Définitions de la catégorie de rapport	Nombre approximatif de rapports
Rapport annuel	Le rapport annuel est décrit à la section 6.1 de l'énoncé des travaux (EDT) et contiendra un résumé des données de divers domaines du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS), ainsi que d'autres détails de rapport qualitatifs sur les accomplissements de l'année, etc.	1
Tableaux de bord de gestion	Tableau de bord de gestion interactif mensuel pour le chargé de projet et chacune des organisations partenaires.	3
Rapports financiers	Divers rapports financiers requis pour le fonctionnement du contrat du SFTDSS, dépenses associées aux programmes, pièce justificative, déséquilibre, rapports de traitement des demandes de remboursement et de transactions, rapports de facturation, rapports de recouvrement après vérification, rapports de remise, etc.	11
Rapports sur les participants, les fournisseurs et les programmes/ avantages et services	Rapports résumant les détails des participants, des fournisseurs et des programmes pour chaque organisation partenaire, y compris des rapports sur les participants par admissibilité, différents types de fournisseurs, y compris les programmes de cliniques interdisciplinaires (CID), les rapports d'exception des fournisseurs, etc.	53
Autorisations	Rapports sur les types et les méthodes d'autorisations, automatisées ou manuelles, les autorisations des organisations partenaires par rapport aux autorisations des entrepreneurs, souvent ventilées par organisation partenaire et programme, et statistiques sur les utilisateurs	17
Transactions	Registre des transactions et des paiements (remboursements des participants, paiements des fournisseurs, subventions, etc.)	29

Pharmacies et utilisation des médicaments	Registre des pharmacies et de l'utilisation des médicaments par catégories, y compris les rapports sur les nouveaux médicaments biosimilaires et non génériques	17
Demandes de remboursement	Rapports sur les types de demandes de remboursement, les montants, les fournisseurs, les catégories, les interventions automatisées ou manuelles requises, souvent ventilés par organisation partenaire et programme	25
Détails du portail et autres rapports liés à l'informatique	Des rapports détaillés sur l'utilisation des portails des participants, des fournisseurs et des ministères, y compris l'utilisation et divers rapports analytiques	12
Rapports du centre de contact	Rapports sur l'utilisation du centre de contact (téléphone, clavardage en direct, message/courriel sécurisé) et rapports sur les mesures standards de service	2
Correspondance	Nombre de lettres/pièces de correspondance par programme et numéro d'identification de la lettre/correspondance, électronique ou papier, etc.	7
Rapports sur la carte de soins de santé	Rapport sur les cartes envoyées par courrier, neuves ou en remplacement, téléchargées sur un appareil mobile, imprimées à partir du portail des fournisseurs	1
Rapports de demande de service et d'autorisation de tâche	Rapport sur les détails, par organisation partenaire, des demandes de service et rapport détaillé sur l'état des autorisations de tâches, y compris l'état des documents sur les exigences opérationnelles (DEO) [rapport qualitatif]	2
Rapports de vérification et d'assurance de la qualité	Divers rapports de vérification, comme indiqué tout au long de l'EDT, rapports d'assurance de la qualité mentionnés dans la section 6.32 de l'EDT, Assurance de la qualité	11
Demandes d'accès aux données	Rapport sur les demandes d'accès présentées au personnel d'ACC pour accéder à l'ensemble de données d'ACC hébergées du côté de l'entrepreneur	2
Rapports sur les normes de service	Les normes de service, comme indiqué dans la section 6.36 de l'EDT, Normes de rendement et de service, exigent un rapport complet au chargé de projet, ainsi que l'intégration dans divers autres rapports des organisations partenaires et de programmes/avantages et services pour surveiller les normes de service. Fournir un aperçu de la façon dont les domaines opérationnels fonctionnent par rapport aux normes de service.	10
Documents à l'appui	Documents inclus dans la section Base de données de rapports sécurisée du portail ministériel et conservés pendant toute la durée du contrat, tels que les procédures opérationnelles normalisées (PON), le dictionnaire de données, les documents de formation, les notes de diffusion, le statut d'habilitation de sécurité pour les employés de l'entrepreneur, les rapports sur les plans de participation des vétérans et des Autochtones, etc.	21

### Champs de données pour les rapports standards et l'outil de requête en libre-service

Les tableaux ci-dessous illustrent l'ensemble minimal de renseignements que l'entrepreneur doit saisir, gérer et rendre accessibles à l'appui des services de production de rapports du SFTDSS, en plus des rapports décrits dans d'autres sections de l'EDT. Cette liste n'inclut pas le transfert hebdomadaire de données au chargé de projet à des fins de production de rapports, comme indiqué dans l'EDT, *Section 5.14 Configuration des services de rapports* et *Section 6.25 Exigences en matière de rapport opérationnels*. La liste des éléments de données ci-dessous n'est pas exhaustive et est fournie pour démontrer les types de renseignements du SFTDSS requis pour la production de rapports. Les champs de données indiqués ci-dessous peuvent ne pas s'appliquer à toutes les organisations partenaires. Les exigences définitives en matière de champs de données seront établies entre l'entrepreneur et les organisations partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

L'entrepreneur doit créer les liens nécessaires entre les tableaux de données et les éléments de données pour prendre en charge les rapports multidimensionnels. Par exemple, la production de rapports sur les participants doit être possible lors de la production de rapports sur les transactions, les remboursements, etc. Le cas échéant, les données doivent être filtrables selon divers indicateurs, y compris géographiques (province, division, base, etc.), la langue, un indicateur À l'étranger ou d'autres facteurs et indicateurs courants.

Les données doivent être déclarées séparément pour chaque organisation partenaire, par nom et code de programme, et tout avantage et service connexes.

#### Données du participant

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Numéro d'identification principal du participant	Numéro d'identification principal du participant dans le SFTDSS qui sera envoyé par l'organisation partenaire. Identificateur d'ACC, numéro de matricule des FAC, numéro de régiment de la GRC. Les numéros varient en longueur.
Numéros d'identification secondaires du participant	Divers identifiants pour les participants qui peuvent être inclus, provenant de l'organisation partenaire avec l'identifiant principal – p. ex. ACC peut inclure le numéro de matricule des FAC du participant ou le numéro de régiment de la GRC pour les participants d'ACC en plus de leur identifiant d'ACC.
Date d'inscription du participant	Date à laquelle le participant devient actif pour les services du SFTDSS – les renseignements d'inscription seront envoyés par l'organisation partenaire
Organisation partenaire du participant dans le SFTDSS	Organisation partenaire affiliée du participant lorsqu'il est inscrit au SFTDSS
Prénom, deuxième prénom, nom de famille, nom de jeune fille, autres noms du participant	Divers champs pour les éléments liés au nom du participant
Date de naissance (DDN) du participant	
Date de décès (DDD) du participant	
Âge du participant	
Sexe du participant	Sexe biologique
Genre du participant	Si nécessaire pour l'administration du programme d'une organisation partenaire précise
Origine ethnique du participant	Si nécessaire pour l'administration du programme d'une organisation partenaire précise
État civil du participant	
Langue du participant	Préférence de langue orale et écrite

Préférence de correspondance du participant	Numérique (sans papier), ou préfère le courrier papier
Mode de paiement du participant	Renseignements sur le dépôt direct ou chèque
Type de service du participant dans les FAC	Type de service des FAC : Force régulière, Force de réserve, Étrangères, Programme relatif à l'explosion d'une grenade à Valcartier, etc.
Indicateur de vétéran allié du participant	Si le participant est un vétéran de la catégorie des vétérans alliés
Pays allié du participant	Pays du participant du service militaire antérieur pour les vétérans alliés
Indicateur À l'étranger du participant	Indicateur servant à indiquer si le participant vit, travaille ou voyage à l'extérieur du Canada lorsqu'il présente une demande d'avantage/de prestation ou de services
Adresse du participant, y compris l'adresse municipale, la province, le code postal et l'hébergement pour les adresses dans des pays étrangers	Adresse du domicile ou adresse précisée par l'organisation partenaire – peut être une adresse dans un pays étranger, à fournir par les organisations partenaires
Type de participant	P. ex. retraité, membre libéré, membre réserviste, etc.
Division du participant (GRC)	Division du membre de la GRC
Code de profession du participant (FAC et GRC)	Déterminer le métier du participant.
Grade du participant	Champ pour saisir le grade dans les FAC ou la GRC au moment de la transaction
Titre et code du titre du participant dans les FAC ou la GRC	Au moment de la transaction
Code d'interclassement du membre dans la GRC	
Date d'entrée en vigueur de l'inscription	
Date de fin de l'inscription	
Nom du programme admissible du programme	
Nom du programme admissible du participant	
Date d'admissibilité au programme du participant	
Affection autorisée du participant	Affection du participant pour laquelle il est autorisé à recevoir des prestations du SFTDSS (p. ex. affection ouvrant droit à des prestations d'invalidité d'ACC)
Description de l'affection	
Classement de l'affection	P. ex. affection primaire, état secondaire, etc.
Date de début de l'affection	Date à laquelle l'affection précise a commencé
Contre-indication	
Niveau de risque pour le participant	P. ex. élevé, moyen, faible
Facteurs de risque du participant	Comprend les risques déterminés et encore à déterminer. Parmi les exemples de facteurs de risque, citons des demandes exceptionnelles, certaines contre-indications, le type de produit, d'autres médicaments et des combinaisons de facteurs de risque.
Objectifs du traitement	Objectifs de traitement figurant sur les formulaires d'autorisation

Améliorations de l'affection	Améliorations suivies
<b>Mesures connexes</b>	
Nombre de participants	Nombre de participants par organisation partenaire, par programme, par fournisseur, par code d'avantage, etc. Ventilé par âge, lieu, indicateur À l'étranger, préférence de correspondance (électronique ou papier)
Membres ayant postulé, membres refusés, raison du refus, brève explication du refus	
Inscription du membre manquante/renseignements différents	Mesures décrivant les détails et toute erreur d'inscription
Dossiers d'admissibilité	Champ de données des FAC
Dossiers d'admissibilité verrouillés	Dossiers d'admissibilité verrouillés qui ne peuvent pas être mis à jour
Traitement par défaut des dossiers d'admissibilité	Déterminer où le traitement par défaut est appliqué, c.-à-d. que le prénom et le deuxième prénom sont par défaut des initiales, etc.
Dossiers d'admissibilité – mise à jour rejetée	Mises à jour rejetées par du personnel non valide
Dossiers d'admissibilité – Personnel militaire étranger et personnes à charge ajoutés	

#### Données sur le fournisseur, la clinique et le programme clinique

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Numéro d'identification du fournisseur	
Numéro d'inscription du fournisseur	
Date de la demande d'inscription du fournisseur	
Date d'inscription du fournisseur	Date d'approbation de l'inscription
Prénom, deuxième prénom, nom de famille du fournisseur	
Nom de l'entreprise du fournisseur	Si le fournisseur a un nom d'entreprise
Adresse/emplacement du fournisseur	Rue et numéro, ville, province, code postal. Un fournisseur peut avoir plusieurs adresses.
Adresse électronique du fournisseur	
Numéro(s) de téléphone du fournisseur	
Numéro sans frais du fournisseur	
Type de fournisseur	
Catégorie professionnelle du fournisseur	Code et description, c.-à-d. Soins de la vue, Médecin généraliste, Physiothérapie, Services sociaux et santé mentale, Services auditifs, etc.
Spécialité du fournisseur	Code et description de la spécialité
Métier du fournisseur	Code et description du métier, p. ex. travailleur social
Traitements particuliers du fournisseur	Traitements particuliers disponibles, p. ex. spécialisés dans les troubles alimentaires

Méthodes de traitement du fournisseur	Méthodes de traitement du fournisseur telles que l'établissement de soins, propose un traitement virtuel, etc.
Code de diagnostic du fournisseur	
Codes de procédure du fournisseur	
Code actif du fournisseur	Actif ou inactif/désinscrit
Description des titres et compétences du fournisseur	Description des titres et compétences (p. ex. nom, organisme de réglementation, niveau d'études, etc.)
État des titres et compétences du fournisseur	État des titres et compétences (p. ex. confirmé, en attente, expiré, etc.)
Date d'expiration des titres et compétences du fournisseur	
Date de désinscription du fournisseur	S'il y a lieu
Raison de la désinscription	C.-à-d. demandé par ACC/les FAC/la GRC, pas de facturation, titres et compétences, bénévole, etc.
Approbation spéciale du fournisseur	Oui ou non/si le fournisseur a reçu une approbation spéciale des FAC pour être inscrit
Limitation du code d'avantage du fournisseur	
Renseignements de facturation du fournisseur	
Vendeur titulaire d'un permis fédéral	Vendeur de cannabis à des fins médicales (CFM) titulaire d'un permis fédéral – peut être un type de fournisseur
Numéro d'identification de la clinique ou de l'établissement	Identifiant unique attribué à chaque clinique – les cliniques peuvent également inclure des programmes cliniques approuvés et être associées à divers fournisseurs
Nom de la clinique ou de l'établissement	
Numéro d'identification du programme clinique	Programme approuvé au sein d'une clinique – Les fournisseurs peuvent être associés à plusieurs cliniques ou programmes cliniques
Nom du programme clinique	
Détails du programme clinique	Détails sur les CID ventilés par champs de données déclarables
Type de clinique ou d'établissement	Champ de données des FAC
Renseignements de facturation de la clinique	
Emplacement de la clinique ou de l'établissement	
Types de traitement de la clinique ou de l'établissement	Types d'affections traitées
Numéro d'identification des professionnels de santé de la clinique	
Catégorie professionnelle des professionnels de la santé du programme clinique	Catégorie professionnelle pour tous les professionnels de la santé membres de la clinique, pour une spécialité ou interdisciplinaire s'il s'agit d'un programme clinique approuvé
Description des titres et compétences des professionnels de la santé de la clinique, de	Description des titres et compétences (p. ex. nom, organisme de réglementation, niveau d'éducation, etc.) pour tous les professionnels de la santé membres de la clinique

l'établissement ou du programme clinique	
Statut des titres et compétences du fournisseur du programme clinique	Statut des titres et compétences pour tous les professionnels de la santé membres de la clinique (p. ex. confirmé, en attente, expiré, etc.)
Date d'expiration des titres et compétences des professionnels de la santé de la clinique	Date d'expiration du permis pour tous les professionnels de la santé membres de la clinique
Nom de la pharmacie	
Catégorie de la pharmacie	Militaire ou civile
Type de pharmacie	Description du type de fournisseur (peut désigner une pharmacie assurant des préparations magistrales ou une pharmacie hospitalière)
Adresse de la pharmacie	
Numéro d'inscription de la pharmacie	
Services pharmaceutiques des FAC	Données d'utilisation des nouveaux services pharmaceutiques au Québec (selon entente avec l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires – AQPP).
<b>Mesures connexes</b>	
Nombre de fournisseurs	Fournisseurs par organisation partenaire, spécialité, adresse, ventilés par détails de recherche de fournisseur, etc.
Nombre de transactions avec le fournisseur au cours des 18 derniers mois	
Fournisseurs, cliniques et programmes cliniques inscrits	Fournisseurs inscrits/actifs, fournisseurs désinscrits, cliniques inscrites, programmes cliniques inscrits, fournisseurs, cliniques et programmes cliniques par spécialité/services offerts, paiements par fournisseur, clinique ou programme clinique, etc.
Transactions du fournisseur	Les paiements/transactions du fournisseur devraient pouvoir être filtrés par fournisseur individuel, date de service, code d'avantage/description du code, province, montant réclamé/payé, date de transaction, etc.
Relation clinique fournisseurs	Indiquer les fournisseurs qui travaillent pour plusieurs cliniques différentes ou qui travaillent à la fois pour eux-mêmes et pour une clinique

#### Données sur la transaction

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Numéro de transaction	Chaque transaction doit comporter un identificateur unique.
Type de transaction	Paiement par fournisseur, tiers, participant
Moyen de transaction	Dépôt direct ou paiements par chèque
Statut de la transaction	Active ou inactive
Base de transaction	
Méthode de soumission de la transaction	Les types de transactions, non électroniques et électroniques (par système de pharmacie, réseau de communication électronique et types de portail du SFTDSS)
Date de création de la transaction	Date à laquelle la transaction a été créée
Date de soumission de la transaction	
Transactions postdatées	
Indicateur de renversement	Indique que la transaction est un renversement d'une transaction précédente



Coût de la transaction	Montant de la transaction en dollars canadiens
Montant soumis	
Ajustements de transaction	
Raison des ajustements de transaction	P. ex. demande de remboursement annulée
Renseignements financiers sur le participant	
Paievements aux fournisseurs	
Date de prise de décision	
Date du service	
Date de prise de décision initiale	
Nouvelle ordonnance ou renouvellement	Détermine si la transaction concerne une nouvelle ordonnance ou un renouvellement d'ordonnance
Facturation et rapprochement	Facturation des FAC et de la GRC et rapprochement NCTAF
Factures de traitement des demandes de remboursement	Données requises pour valider les factures de traitement des demandes de remboursement des entrepreneurs
Liste des paiements	Registre des paiements
Bénéficiaire du paiement	Personne qui reçoit le paiement
Numéro de paiement	Y compris le numéro d'identification du chèque et les chèques périmés
État du paiement	Y compris si le paiement a été arrêté ou annulé ou est attendu, etc.
Montant du paiement	Montant payé en dollars canadiens
Date d'émission du paiement	
Date d'encaissement du chèque	Date à laquelle le chèque a été encaissé
Montant du chèque remis	Si un chèque est périmé, des renseignements de sauvegarde détaillés doivent être soumis avec ces paiements, indiquant le montant remis par le participant ou le fournisseur.
Type de rabais	P. ex. remises au point de vente, remises du fournisseur, remises du fabricant et tout autre rabais/remboursement/réduction
Montant du rabais	Montant du rabais à remettre au Canada
Numéro d'identification du remboursement	
Mode de remboursement reçu	Remboursements reçus par courriel ou télécopieur
Courrier réacheminé	Nombre total d'éléments de courrier réacheminés à l'externe (ACC, FAC, GRC), à l'interne (Déplacements à des fins médicales, Programme pour l'autonomie des anciens combattants, Demandes de remboursement, etc.) et rapports de santé mentale
Montant du remboursement	Somme d'argent remboursée
Fourchette du montant remboursé	Comprend les frais d'expédition
Source de remboursement	
Statut de remboursement	Reçu, traité, disponible, en attente, entrant, etc.
Numéros d'identification des autorisations de remboursement	
Statut des autorisations de remboursement	Approuvée, refusée, ouverte/active, etc.
Commentaires d'autorisation	
Participants au remboursement	

Indicateur d'autorisations de remboursement actif	
Subventions	
Justification principale de la subvention	
Justification secondaire de la subvention	Subventions ou prestations de paiement anticipé qui seront versées en raison d'une diminution d'une subvention au cours de la dernière période de paiement qui est en vigueur au cours de la première, etc.
Statut de la subvention	Payée, suspendue, etc.
Bénéficiaire de la subvention	Vétéran, principal dispensateur de soins, survivant, etc.
Réévaluations	
Modifications	
<b>Mesures connexes</b>	
Nombre total de transactions (volume de demandes de remboursement)	Comme il y a des frais de traitement pour chaque transaction, nous devons connaître le nombre total de transactions
Total des transactions traitées	Nombre de transactions (électroniques et non électroniques séparément) traitées
Pourcentage de transactions	Pourcentage de transactions (électroniques et non électroniques) traitées
Montant total	Prix des services/biens du fournisseur, montants remboursés soit au fournisseur soit au participant
Nombre d'occurrences	
Montant moyen des transactions	Montant moyen des transactions en dollars canadiens
Volume de facturation des transactions	Volume total de facturation des transactions pour ACC et la GRC, et ACC et les FAC
Rapprochement du volume de facturation	Rapprochement du volume de facturation pour ACC et la GRC, et ACC et les FAC, y compris : les factures de transaction, les factures de remboursement, les factures d'autorisation de traitement, notamment les données relatives à toutes les transactions d'autorisations spéciales et au CFM
Délai de remboursement	Délai d'exécution moyen, pourcentage de remboursements dans le délai d'exécution moyen, etc.
Augmentation en pourcentage des remboursements	

#### Données sur les pharmacies et l'utilisation des médicaments

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Numéro d'identification du médicament ou numéro d'identification du produit	Numéro d'identification attribué à un produit commercial précis; le numéro peut être attribué par Santé Canada ou l'administrateur des demandes de remboursement
Pseudo-numéros d'identification du médicament	Liste des pseudo-numéros d'identification du médicament issus de la liste des médicaments et du système de pharmacie
Code anatomique thérapeutique et chimique	Code d'identification des médicaments (système de codage tenu à jour par l'Organisation mondiale de la Santé; codes attribués à tous les produits commerciaux par Santé Canada)
Description selon le code anatomique thérapeutique et chimique	Nom chimique du médicament ou de la catégorie de médicaments (en anglais)

Nom générique du médicament	
Nom commercial du médicament	
Type de médicament	p. ex. médicaments issus de produits ne figurant pas sur la liste de médicaments, médicaments sur ordonnance, médicaments opioïdes, médicaments nécessitant une autorisation spéciale, médicaments sur la liste des médicaments, médicaments pour la santé mentale, etc. La vaste liste des médicaments sera fournie pendant la mise en œuvre.
Type de produit du CFM	Type de produit du CFM comprenant du tétrahydrocannabinol (THC) et du cannabidiol (CBD). Les catégories peuvent inclure des produits à plus de 9 % de THC, des produits à dominance THC, des mélanges, des produits à dominance CBD, uniquement CBD, etc.
Limite de THC	
Description du médicament	
Méthode de consommation du médicament	
Nom du produit	
Type de produit	P. ex. médical, récréatif, etc.
Catégorie de produit	
Coût du produit	Prix facturés par les vendeurs titulaires d'un permis fédéral
Prix de marché du produit	
Coût pour le vétérinaire	Débours pour les vétérinaires
Coût d'expédition	Coût des lignes d'expédition et de demandes de remboursement pour l'expédition de CFM
Fourniture du produit	
Catégorie de médicament	Catégorisation réglementaire du produit médicamenteux (p. ex. en vente libre [médicament; en vente libre], stupéfiant)
Description de la catégorie de médicament	Description de l'échéancier du médicament, en anglais
Bureaux des Services de santé et sécurité au travail (SST) de la GRC	
Centre des exceptions pour médicaments	Activité du Centre des exceptions pour médicaments et activité de son opérateur.
Force/dosage unitaire	Quantité de produit dans une seule unité de médicament distribué
Statut de la liste des médicaments	Indique le statut du médicament sur la liste des avantages (régulier, nécessitant une autorisation spéciale, pas inscrit sur la liste des médicaments)
Critères d'autorisation spéciale pour les médicaments	Critères des médicaments nécessitant une autorisation spéciale
Indicateur de médicament générique	Indique si le produit est un médicament générique
Indicateur de médicament ultra générique	Indique si le produit est un médicament ultra générique
Ingrédient principal de la préparation magistrale	Ingrédient principal – Peut être le coût le plus élevé, la concentration la plus élevée, la substance contrôlée
Autres ingrédients de la préparation magistrale	Tous les autres ingrédients actifs incorporés dans la préparation magistrale
Montant facturé pour la préparation magistrale	Désigne les frais associés à la préparation magistrale
Montant remboursé pour la préparation magistrale	Frais acceptés pour la préparation magistrale

Majoration, facturée	Montants supplémentaires facturés (en pourcentage d'un autre coût)
Majoration, remboursée	Montants supplémentaires facturés et remboursés
Quantité de médicament délivrée	
Quantité de médicament soumise	
Quantité de médicament facturée	
Quantité de médicament payée	
Nombre de jours de distribution	Indique le nombre de jours de traitement associés à la quantité dispensée
Indicateur d'autorisation d'avantage	Indique si la demande de remboursement a été acceptée ou rejetée
Coût d'acquisition	Coût associé précisément au médicament (= prix d'achat)
Coût du médicament, remboursé	Montant total remboursé pour la fourniture du médicament
Honoraires professionnels	Coût des services professionnels rendus (en association avec des médicaments)
Honoraires professionnels acceptés	Montant remboursé pour les services professionnels rendus
Frais de services spéciaux	Frais supplémentaires facturés pour des services spéciaux
Frais de services spéciaux acceptés	Montant payé pour des services spéciaux supplémentaires
Code des services spéciaux	Code attribué indiquant le service particulier
Indications approuvées pour les médicaments	
Transaction liée au médicament	
Numéro d'ordonnance actuel	
Numéro d'ordonnance d'origine	
Date d'exécution de l'ordonnance d'origine	
Dépenses en médicaments	
Montant remboursé pour les médicaments	
Approbation des médicaments	Si chaque demande de médicament pour les produits ne figurant pas sur la liste de médicaments a été approuvée ou non
Renseignements sur le diagnostic du participant	
Quantité approuvée pour le médicament	Quantité de médicament approuvée (grammes/jour)
Utilisation du médicament	C.-à-d. les destinataires de CFM et leur utilisation de médicaments sur ordonnance autres que du CFM, l'utilisation de médicaments nécessitant une autorisation spéciale pour les avantages médicaux, etc.
Classe de médicament	
Schématisation des médicaments	Déterminer une schématisation des médicaments selon les codes d'affection à l'aide des numéros d'identification des médicaments et des ensembles d'avantages.
Type de couverture/de droit	Type de couverture/de droit (couverture du groupe A, ou couverture du groupe B) en vertu duquel un avantage a été payé

Couverture double	
État de la couverture	C.-à-d. active ou inactive
Date d'entrée en vigueur de la couverture du membre	
Dates d'expiration de la couverture du membre	
Lien du médicament	Lien entre le médicament et les codes médicaux aux fins de pension
Valeur de la préparation magistrale non répertoriée	Pour distinguer une demande de remboursement pour une préparation magistrale par rapport à une demande de remboursement pour un médicament autre qu'une préparation magistrale
Description de la préparation magistrale non répertoriée	
Données sur le médicament pour la validation de la facturation	Données sur le médicament envoyées directement aux fabricants dans le cadre de la validation de la facturation.
N° du prescripteur	
Nom du prescripteur	
Type de licence de prescripteur	
Catégorie de prescripteur	
Emplacement du prescripteur	
Catégorie de type de rendez-vous	Code de catégorie et description. C.-à-d. chirurgie, évaluation, consultation, diagnostic, urgence, journées à l'hôpital, etc.
Catégorie de spécialité du type de rendez-vous	Code de catégorie de spécialité et description. C.-à-d. neurologie, hématologie, cardiologie, dermatologie, etc.
Examen du participant – ATC excédentaire	
Examen du participant – Dose excédentaire	
Examen du participant – Pharmacies excédentaires	
Examen du participant – Médecins excédentaires	
Examen du participant – Critères correspondants	
Type de médicament – Dose excessive	

#### Données sur les avantages et les services

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Code d'avantage	Code d'avantage, la liste des codes sera fournie lors de la mise en œuvre.
Description de l'avantage	Description détaillée des avantages, avec des noms de produits précis dans le cas des médicaments.
Programme	Programme auquel le participant est admissible (liste actuelle ou révisée des programmes)
Description du programme	
Type d'avantage	
État de l'avantage	État des avantages pour tous les codes d'avantages. P. ex. approuvé, refusé, suspendu, résilié, etc.
Justification de l'avantage	Justification de la suspension ou de la résiliation d'un avantage

Commentaires associés au code de l'avantage	
Code de l'ensemble d'avantages	
Description de l'ensemble d'avantages	
Transaction d'avantage	Transactions qui dépassent les règles établies du tableau des avantages (taux, occurrences, etc.) pour tous les codes d'avantages
Montant de l'avantage demandé	
Montant de l'avantage remboursé	
Montant de l'avantage refusé	
Date et heure de création de l'avantage	
Avantage payé en totalité ou en partie	
Informations sur l'utilisation/le paiement de l'avantage	
Indicateur de code d'avantage temporaire des FAC et de la GRC	
Demande de prolongation	Demandes d'aller au-delà de la fréquence typique pour un avantage
Indicateur d'alerte d'avantage de la GRC	Les critères d'avantage signalés seront discutés lors de la mise en œuvre.
Codes d'avantages facturés	
Avantage maximal	Montant maximal en dollars propre à un code d'avantage
Maximums d'avantages combinés	Allocation maximale combinée pour un certain nombre de codes d'avantages
Paramètres du tableau avantages	
Tableau des avantages	Limite maximale du tableau des avantages
Décision sur l'entente relative aux avantages	Décision ratée
Date d'expiration de l'entente relative aux avantages	
Suivi de l'expiration des avantages	
Durée des avantages	Avantage à court terme ou à long terme
Type de traitement	Type de traitements utilisés par les participants, tels que traitements thérapeutiques, etc.
État du traitement	État résultant du participant (succès)
Type de plan de traitement	
État du plan de traitement	Reçu, autorisé, en attente, refusé, etc.
Avantage alternatif	Avantage alternatif défini comme une option le cas échéant
Niveau de soins	
Code dentaire (soins dentaires)	
Frais dentaires	
Code d'information du service dentaire	

Harmonisation des demandes d'avantages médicaux – État	Harmonisation des avantages médicaux – Transitions des demandes d'avantages des FAC à ACC
Harmonisation de l'état des demandes d'avantages médicaux	En attente, fermé, etc.
Harmonisation de la raison de l'état des avantages médicaux	Raison en attente, fermée, etc.
Harmonisation du nom de la demande d'avantages médicaux	Nom du participant et nom du demandeur s'il est autre que le participant
Harmonisation de la date de création du dossier de demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de la date de publication de la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de la méthode de contact pour la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de l'état d'admissibilité du membre pour la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de la date de demande des avantages médicaux en attente	
Harmonisation de la date de clôture de la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de la date de demande d'avantages médicaux archivée	
Harmonisation de la date du premier contact pour la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de l'état de libération du membre pour la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de l'indicateur d'avantage reçu pour la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation de l'indicateur de consentement reçu pour la demande d'avantages médicaux	

Harmonisation de l'indicateur de pièce jointe reçue pour la demande d'avantages médicaux	
Harmonisation du type d'élément pour la demande d'avantages médicaux	
Chemin d'accès au fichier de demande d'avantages transféré	
Code de l'affection médicale	Code de l'affection médicale
Description de l'affection médicale	Description de l'affection médicale
<b>Mesures connexes</b>	
Nombre d'occurrences d'avantage	Nombre d'occurrences par participant, par fournisseur, par participant par fournisseur
Avantage total/coût du traitement	Coût total de l'avantage (ou coût du traitement), par code d'avantage et par participant
Coût moyen du code d'avantage	Coût total divisé par le nombre total de participants uniques
Écart du tableau des avantages	Degré d'écart par rapport aux règles établies
Limite du tableau des avantages	Limite maximale du tableau des avantages
Écart limite du tableau des avantages	Degré d'écart par rapport aux règles établies
Durée des traitements	Durée des traitements utilisés par les participants
Nombre de traitements	Nombre de traitements par participant, et par participant par fournisseur
Nombre de plans de traitement	
Nombre d'outils de détermination des subventions remplis	Nombre d'outils de détermination des subventions remplis ou reçus par l'entrepreneur.
Harmonisation des demandes d'avantages médicaux	Harmonisation des avantages médicaux – Transitions des numéros de demande d'avantages des FAC à ACC et état des demandes

#### Données d'autorisation

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
N° d'autorisation	
Type de demande d'autorisation	Demandes d'autorisation sur chaque portail du SFTDSS et demandes d'autorisation de suivi par bureau de secteur d'ACC.
Date de réception de l'autorisation	
Date de traitement de l'autorisation	
Type d'autorisation	Comprend des types tels que la santé, les soins dentaires, la pharmacie (médicaments sur ordonnance, marijuana à des fins médicales, etc.), les demandes d'affectation de suivi d'ACC, etc.
Demande d'autorisation de consultation d'un professionnel de la santé	



Détails sur l'autorisation du professionnel de la santé	
État de l'autorisation	Reçu, traité, disponible, en attente, etc.
Autorisations actives	Autorisations médicales actives, comme pour le cannabis
Date des autorisations actives	Date à laquelle l'autorisation est devenue active, comme pour le cannabis
Date la plus ancienne des autorisations	Nombre d'autorisations à la date la plus ancienne
Date d'attente d'autorisation	Date (AAAA-MM-JJ) à laquelle l'autorisation est devenue en attente
Catégorie de ressource pour la prise de décision relative aux demandes d'autorisation	La catégorie de ressources qui intervient dans la décision relative aux demandes d'autorisation
Réception de demandes d'autorisation	
Décision d'autorisation	
État de la décision d'autorisation	C.-à-d. approuvé, rejeté, annulé en appel, etc.
Arriéré de demandes d'autorisation	
Pièces justificatives de l'autorisation exceptionnelle	Les demandes d'autorisations exceptionnelles portent sur plus de X grammes par jour
Pièces justificatives de l'autorisation exceptionnelle acheminées	Pièces justificatives de l'autorisation exceptionnelle acheminées aux professionnels de la santé de l'entrepreneur
Motif de saisine des pièces justificatives d'autorisation exceptionnelle	
Grammes/unités autorisés	
Médecin autorisé	
<b>Mesures connexes</b>	
Demande d'autorisations	Nombre d'autorisations reçues des fournisseurs ou du personnel de l'organisation partenaire
Autorisations traitées	Nombre d'autorisations traitées par l'organisation partenaire, fournies par l'organisation partenaire ou l'entrepreneur, automatisées ou manuelles, etc.
Autorisations disponibles	Nombre d'autorisations médicales disponibles à 30 jours et plus, et à 10 jours et plus
Autorisations en attente	Nombre d'autorisations médicales en attente
Temps de traitement des autorisations	Temps de traitement moyen des autorisations en jours, pourcentage d'autorisations dans le temps de traitement moyen, temps de traitement des décisions d'autorisation, temps de traitement de la catégorie de ressource pour la prise de décision relative à l'autorisation, etc.
Taux de médecins de famille autorisés	Taux de médecins de famille autorisés par rapport aux autres médecins autorisés
Autorisations totales	Celles qui ont nécessité la participation du personnel de l'organisation partenaire

#### Données sur les demandes de remboursement

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
N° de demande de remboursement	

Numéro d'inscription de la demande de remboursement	
Auteur de la demande de remboursement	Personnel du fournisseur, du participant, d'un tiers ou de l'organisation partenaire soumis
Nom de l'auteur de la demande de remboursement	
Adresse de l'auteur de la demande de remboursement	
Méthode de demande de remboursement reçue	Catégorisée par méthode de demande de remboursement reçue par soumission de portail électronique, autre soumission électronique, courrier, télécopieur, etc.
Description des bureaux des demandes de remboursement	Bureaux des demandes de remboursement associés à toutes les demandes, y compris les demandes suspendues, les demandes pour tous les types de médicaments
Code d'avantage et description de la demande de remboursement	
Type de demande de remboursement	Électronique, non électronique, à l'extérieur du pays, à la pharmacie de la base, à l'extérieur de la pharmacie, renouvellements de carte de membre
Méthode de soumission de demande de remboursement	
État des demandes de remboursement	Soumises, traitées, remplies, approuvées, payées, rejetées, en attente, retenues (demandes qui ne peuvent pas être payées tant que les systèmes ne sont pas mis à jour avec des données correctes), approuvées, nécessitent plus d'informations, etc.
Message de refus des demandes de remboursement	
Date de soumission des demandes de remboursement	
Date de réception des demandes de remboursement	
Date de prise de décision relative aux demandes de remboursement	
Méthode de règlement des demandes de remboursement	Électronique ou manuelle
Date du service	
Date de traitement des demandes de remboursement	
Date de fin des demandes de remboursement	
Montant de la demande de remboursement soumise	
Montants des demandes de remboursement approuvées	Détails des montants approuvés en totalité, partiellement approuvés et refusés
Montant des demandes de remboursement	Montant reçu/payé
Montant des demandes de remboursement non reçu	Montant non reçu/non payé
Justification de la demande de remboursement	Justification des montants approuvés, y compris les montants impayés
Code de raison médicale et description	

Tarifs provinciaux des services médicaux	Fournir les tarifs provinciaux pour les services médicaux les plus courants en utilisant les divers barèmes de tarifs médicaux provinciaux, à la condition qu'ACC accepte de payer jusqu'aux tarifs provinciaux pour les services assurés par la province
Facturation des services médicaux	Facturation des services médicaux à ACC par codes provinciaux.
Indicateur d'accident ou de maladie professionnelle et non professionnelle	
Membre du personnel à qui ont été attribuées les demandes de remboursement	
Numéro d'autorisation de la demande de remboursement	
Membre du personnel autorisant les demandes de remboursement	Membre du personnel ayant autorisé la demande de remboursement, y compris les demandes de remboursement de tiers
Ajustements aux demandes de remboursement	Comprend des informations détaillées sur tous les rajustements manuels des demandes de remboursement (demandes de financement des dépenses liées aux demandes de remboursement) qui ont été traités au cours de la période couverte par la demande de financement des dépenses liées aux demandes de remboursement.
Montant du rajustement de la demande de remboursement	
Date de mise en attente des demandes de remboursement en attente	
Raison des demandes de remboursement en attente	Raison de l'attente
Montant de la demande de remboursement en attente	
Âge des demandes de remboursement en attente	Durée pendant laquelle les demandes de remboursement étaient en attente
Demandes de remboursement en attente réglées	
Date de règlement des demandes de remboursement en attente	
Demandes de remboursement en attente	
Montant de la réduction des demandes de remboursement	
<b>Mesures connexes</b>	
Âge de la demande de remboursement	Délai entre la date de soumission de la demande de remboursement et la date actuelle, pour les demandes de remboursement non traitées.
Volumes de demandes de remboursement et détails des paiements	Volumes de demandes de remboursement et montants des paiements, par état de la demande, organisation partenaire, avantage et service, programme, participant, fournisseur, etc.
Temps de traitement des demandes de remboursement	Temps pour terminer le traitement de la demande de remboursement, etc. Le rendement réel doit être comparé au rendement contractuel et aux normes de service.

Montants des ajustements et détails	Ajustements, occurrences, paiements, etc. des demandes de remboursement
Demandes de remboursement en attente en suspens	Nombre total de demandes de remboursement en attente en suspens
Demandes de remboursement en attente – attention immédiate	Nombre total de demandes de remboursement en attente qui nécessitent une attention immédiate, caractérisées comme ayant un âge supérieur à un mois.
Pourcentage de demandes de remboursement en attente – attention immédiate	Pourcentage de demandes de remboursement en attente qui nécessitent une attention immédiate, caractérisées comme datant de plus d'un mois.
Total des demandes de remboursement en attente	Nombre total de demandes de remboursement en attente, regroupées en demandes de remboursement datant de deux semaines ou moins, de moins d'un mois, d'un à deux mois et de plus de deux mois.
Total des demandes de remboursement traitées et non traitées	Demandes soumises, remplies, approuvées, rejetées, détails du paiement, par état, programme ou avantage et organisation partenaire
Participants par demande de remboursement	Nombre de participants pour chaque demande de remboursement
Registre des demandes de remboursement	Dossier et détails de toutes les demandes de remboursement, y compris les demandes de remboursement à l'étranger, médicaments, soins de santé, soins dentaires, pharmacie
Montant moyen de la réduction	
Nombre total et pourcentage d'occurrences de réduction	
Total des paiements pour les demandes de remboursement	Ceux qui ont nécessité la participation du personnel de l'organisation partenaire
Examens et mises à jour de la suspension totale	Ceux qui ont nécessité la participation du personnel de l'organisation partenaire

#### Données des portails :

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Date et heure d'inscription au portail	Date et heure auxquelles l'utilisateur s'est inscrit sur son portail associé
Date de dernière connexion au portail	Date de dernière connexion pour chaque utilisateur, dans chaque portail du SFTDSS
Type d'accès	Type d'accès accordé à chaque utilisateur dans les portails du SFTDSS
Description des pages du portail	Descriptions des pages visitées par les utilisateurs dans les portails du SFTDSS
Région de session du portail	Région dans laquelle la session a été ouverte par l'utilisateur
Indicateur de visiteurs du portail	Visiteurs récurrents par rapport aux nouveaux visiteurs dans chaque indicateur du portail du SFTDSS
Comptes résiliés du portail	
Navigateur	Les navigateurs utilisés pour accéder à chaque session du portail du SFTDSS
Version de navigateur	La version du navigateur utilisée pour accéder à chaque session du portail du SFTDSS
Date et heure de début de la session de l'utilisateur du portail	Date de début par l'utilisateur (aaaa-mm-jj) et heure locale (hh:mm:ss) pour chaque session du portail du SFTDSS
Date et heure de fin de la session de l'utilisateur du portail	Date de fin par l'utilisateur (aaaa-mm-jj) et heure locale (hh:mm:ss) pour chaque session du portail du SFTDSS

Indicateur des conditions du portail	Indicateur indiquant si un utilisateur a accepté les conditions d'utilisation de la technologie de portail/des plateformes de demande pertinentes pour chaque portail du SFTDSS
Date d'acceptation des conditions du portail	Date à laquelle les utilisateurs ont accepté les conditions d'utilisation de la technologie de portail/des plateformes de demande pertinentes pour chaque portail du SFTDSS
<b>Mesures connexes</b>	
Fréquence des sessions du portail	Nombre de sessions uniques dans chaque portail du SFTDSS
Fréquence des utilisateurs du portail	Nombre d'utilisateurs uniques ayant accès à chaque portail du SFTDSS
Temps de chargement de la page du portail	Temps moyen de chargement de page pour chaque page du portail du SFTDSS, par mois
Exemple de chargement de page de portail	Le nombre de pages vues qui ont été échantillonnées pour calculer le temps de chargement moyen de la page
Visites des pages du portail	Nombre de visites sur chaque page du portail du SFTDSS
Visites de la page de session du portail	Nombre de pages que les utilisateurs visitent lors de chaque session du portail du SFTDSS
Durée de la session du portail	Durée moyenne des sessions dans chaque portail du SFTDSS
Quantité d'activité	Quantité d'activités menées par le personnel du Ministère dans les portails ministériels applicables
Type d'activité	Type d'activités menées par le personnel du Ministère dans les portails ministériels applicables

#### Données du Centre de contact et de correspondance

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Type de premier contact	Contact par les participants, les fournisseurs et le personnel du Ministère
Méthode de communication	Types de demandes de renseignements et méthodes de contact, y compris le téléphone, la messagerie instantanée, les messages/courriels sécurisés, etc.
Date de communication	Date de contact
État de l'appel	P. ex. proposé, répondu, abandonné, suivi, etc.
Raison principale du contact	Raison principale/demande dans l'appel, le message (code du secteur d'activité), etc.
Sous-catégorie de demande	Toute sous-catégorie de secteur d'activité
Heure de réception de la demande	Durée de l'appel, messagerie instantanée, etc.
Date de réponse ou de traitement de la demande	Date du message sécurisé/réponse par courriel
N° de correspondance	Correspondance (lettre) créée par l'entrepreneur et envoyée aux participants
Nom de la correspondance	Titre de la correspondance (lettre)
Catégorie et type de correspondance	Organisation partenaire, programme ou avantage ou service (avantage médical, soins dentaires, pharmacie, etc.), sous-catégorie, etc.
Date et heure de création de la correspondance	
État de la correspondance	En cours, terminée, diffusée, etc.
Méthode de distribution de la correspondance	Électronique, papier, etc.
Expéditeur de la correspondance (lettre)	N° d'entrepreneur du créateur de la lettre (automatisé, n° du personnel si manuel, etc.)
Récepteur de la lettre	P. ex. vétérans, établissements de soins de longue durée

Lettres de vérification des participants envoyées	
Questionnaires de suivi	Liste des questionnaires de suivi pour l'entrepreneur
État des questionnaires de suivi	C.-à-d. reçu, rempli, exécuté
Détails des demandes de suivi	Détails à déterminer lors de la mise en œuvre
État des demandes de suivi	P. ex. en suspens, exécuté, etc.
Direction de la demande de suivi	Suivi d'ACC auprès de l'entrepreneur ou de l'entrepreneur auprès d'ACC
<b>Mesures connexes</b>	
Appels/messagerie instantanée offerts	Nombre total d'appels/messagerie instantanée offerts
Appels pris	Nombre total d'appels/messagerie instantanée répondus
Appels abandonnés	Nombre total d'appels/messagerie instantanée abandonnés et nombre d'appels/messagerie instantanée abandonnés avant et après le seuil de qualité de service
Contacts suivis	Nombre total de contacts (appels, messagerie instantanée, messages/courriels sécurisés) suivis au cours d'une période donnée
Qualité de service	Pourcentage d'appels répondus respectant le seuil de qualité de service par rapport à la qualité du niveau de service.
Taux de réponse	Nombre total d'appels répondus par rapport aux appels offerts, et par rapport au niveau de service du taux de réponse.
Délai moyen de réponse	Vitesse moyenne de réponse à un appel/messagerie instantanée.
Délai de réponse maximum	Vitesse maximale de réponse à un appel/messagerie instantanée.
Messages sécurisés/demandes par courriel reçues	Nombre total de messages/courriels sécurisés reçus
Demandes par message sécurisé/courriel répondues	Nombre total de demandes par message sécurisé/courriel répondues
Pourcentage de demandes de renseignements électroniques répondues	Pourcentage de demandes de renseignements électroniques offertes dans le temps de traitement d'une norme de service
Correspondance (lettres) créée	Nombre de lettres créées par l'organisation partenaire, le programme (p. ex. PAAC, SLD, CFM, etc.), avantage, par catégorie
Méthode de distribution de la correspondance (lettres)	Nombres et pourcentages d'éléments de correspondance numérique par rapport au courrier papier
Taux de retour des lettres de vérification des participants	Nombre de retours de correspondance (lettres) par catégorie
Suivis de traitement	Fréquence des suivis

#### Données de demande de service et d'autorisation de tâche

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Type de demande	Demandes de service ou autorisations de tâches
N° de demande	Numéro d'identification attribué à la demande
Date de création de la demande	
État de la demande	
Nom du demandeur de la demande	
Description de la demande	
Demande active/inactive	
Demande traitée	Demande traitée (et non traitée)
Rang prioritaire de la demande	Méthode de classement des priorités

État du document associé à la demande	
Pièces jointes à la demande	Les pièces jointes à la demande doivent être accessibles
Mises à jour de l'état de la demande	
Date de la mise à jour de l'état de la demande	
Âge de la demande	Âge (temps entre la date de création et la date de fin) de la demande de service
Entrepreneur affecté à la demande	Personnel de l'entrepreneur affecté à la gestion de la demande de service.
Heures travaillées par l'entrepreneur affecté à la demande	Heures travaillées par jour pour chaque employé/sous-traitant sur une demande de service
Taux horaire de l'entrepreneur affecté à la demande	Taux horaire pour chaque employé/sous-traitant pour une demande de service
Catégorie de main-d'œuvre d'un employé/sous-traitant de la demande	
Risque de la demande	Risques et défis ayant un impact sur le travail sur la demande de service
<b>Mesures connexes</b>	
Avancement de la demande	Chiffres et détails sur les demandes de service, progrès par rapport aux jalons et normes de service dans la demande de service
Suivi des dépenses de la demande	Nombre, détails, suivi du budget et des dépenses par rapport à la demande

**Données de vérification :**

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Numéro de dossier	
Nom du fichier	
Raison de la vérification	
État de la vérification	P. ex. active, terminée, en cours, pas encore lancée, etc.
Date d'état de la vérification	Date de chaque changement d'état de vérification
Type de vérification	P. ex. ponctuelle, continue, etc.
Dossiers ouverts	Un registre des dossiers ouverts de l'entrepreneur
Dossiers anciens	Un registre des anciens dossiers de l'entrepreneur
Dossiers clos	Un registre des dossiers fermés de l'entrepreneur
Dossiers clos – contrat précédent	Un registre des dossiers fermés du contrat précédent
Date d'ouverture du dossier	
Numéro de dossier	
Source du dossier	
Saisie du dossier	
Date de saisie du dossier	
État du dossier	
Nom de l'examineur du dossier	
Date de récupération du dossier	
Temps de vérification passé (minutes)	
Temps de vérification restant (minutes)	Heures restantes dans toutes les autorisations de traitement ouvertes
Coût de la vérification	Dépenses engagées pour effectuer les vérifications
Frais de déplacement	
Montant de récupération défini	
Montant de récupération approuvé	
Montant recouvré	

Date du montant récupéré	
Montant en souffrance	
Perte possible	
Ajustements	
Enregistrement des examens de vérification	
Type d'examens de vérification	
Solde dû au dossier	
Fichier client/partenaire	
Solde d'ouverture annuel	
Solde impayé de l'année en cours au dossier	
Information supplémentaire sur la vérification	Tous les détails pertinents sur la direction reçue du Ministère auprès duquel le fournisseur est inscrit
Taille et précision de l'échantillon d'assurance qualité des unités opérationnelles – Cible	
Unités opérationnelles traitées	Volumes d'unités opérationnelles traitées
Unités opérationnelles disponibles	Volumes d'unités opérationnelles disponibles
Code de suivi	Codes de suivi attribués de manière unique, détaillant les types de travail traités par l'entrepreneur sur une base régulière, tels que les activités en cours et les travaux liés aux autorisations de pharmacie
Accord de contribution	Détails des accords de contribution arrivant à expiration, qui ne sont pas assujettis au renouvellement automatique
Date des accords de contribution	
Fonds disponibles de l'entente de contribution	Le solde restant des fonds et du temps approuvés disponibles.
Enjeux relatifs aux fournisseurs	Instances de problèmes de fournisseur de services ciblés
Problèmes avec le fournisseur – Mesures prises	
Problèmes avec le fournisseur – Délai de résolution	
Problèmes avec le fournisseur – État de la résolution	
Problèmes avec le fournisseur – Recommandations	Recommandations pour l'amélioration de la qualité à l'avenir
<b>Mesures connexes</b>	
Coût total	Vérification + frais de déplacement
Total de dossiers de recouvrement	Total des recouvrements effectués sur une période prédéfinie
Taille et précision de l'échantillon d'assurance qualité des unités opérationnelles – Pourcentage atteint	
Temps de traitement des unités opérationnelles	Objectifs de traitement pour les niveaux de service des unités opérationnelles de l'entrepreneur.
Unités opérationnelles moyennes	Volume moyen des unités opérationnelles
Enregistrement des dossiers de vérification	Un registre des dossiers de l'entrepreneur. Comprend les tâches du plan de vérification, les activités courantes et non courantes, les initiatives énumérées dans le plan annuel du SFTDSS, les vérifications des participants et des fournisseurs, etc.

#### Données de la carte de soins de santé



ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Nom du dossier de la carte de soins de santé	Nom du dossier sur la carte de soins de santé
État de la carte de soins de santé	P. ex. commandée, créée, traitée, expédiée, rejetée, etc.
Date de commande de la carte de soins de santé	Date à laquelle la carte de soins de santé a été commandée
Date de création de la carte de soins de santé	Date de création de la carte de soins de santé
Date de traitement de la carte de soins de santé	Date à laquelle la carte de soins de santé a été traitée
Date d'expédition de la carte de soins de santé	Date d'expédition de la carte de soins de santé
Date de rejet de la carte de soins de santé	Date à laquelle la carte de soins de santé a été rejetée
Cartes de soins de santé retournées	Cartes de soins de santé, par l'organisation partenaire, envoyées par la poste à l'adresse ou à la base appropriée, mais retournées à l'entrepreneur, par l'organisation partenaire.
<b>Mesures connexes</b>	
Cartes de soins de santé commandées	Nombre de cartes de soins de santé commandées
Cartes de soins de santé créées	Nombre de cartes de soins de santé créées
Cartes de soins de santé produites	Nombre de cartes de soins de santé produites
Cartes de soins de santé rejetées	Nombre de cartes de soins de santé rejetées
Temps de traitement de la carte de soins de santé	Le temps entre la date de création de la carte de soins de santé et sa date d'expédition. Cette mesure peut être redéfinie lors de la mise en œuvre.

#### Demandes d'accès aux données

ÉLÉMENT DE DONNÉES	DESCRIPTION
Demandes d'accès aux données	Demandes d'accès présentées au personnel d'ACC pour accéder à l'ensemble de données d'ACC hébergées du côté de l'entrepreneur.
Demande d'accès aux données – Date demandée	
État des demandes d'accès aux données	P. ex. approuvée, refusée, envoyée à l'échelon supérieur
Demande d'accès aux données – Date d'envoi à l'échelon supérieur	
Demande d'accès aux données – Date d'approbation	
Disposition des demandes d'accès aux données	
<b>Mesures connexes</b>	
Temps de traitement des demandes d'accès aux données	Temps pour approuver et refuser la demande et accéder aux données

#### Exemples de modèles de rapport

Des exemples de modèles de rapport seront ajoutés à la demande de propositions finale.

#### Appendice F : Exigences en matière de TIC accessibles

L'appendice F contient les exigences d'accessibilité des technologies de l'information et des communications (TIC) de la norme européenne harmonisée. L'appendice a été généré le 15 juillet 2022.

## **Exigences en matière de TIC accessibles (basées sur la norme EN 301 549 v2.1.2)**

### **Que sont les TIC?**

Les technologies de l'information et des communications (TIC) comprennent le matériel, les logiciels, les communications vocales, les capacités vidéo et le contenu numérique (y compris l'information sur le Web et ailleurs).

### **Qu'est-ce que l'accessibilité des TIC et pourquoi est-elle importante?**

« L'accessibilité des TIC permet aux personnes handicapées et non handicapées d'accéder aux mêmes informations, d'accomplir les mêmes tâches et de recevoir les mêmes services grâce aux technologies de l'information. C'est l'équivalent numérique de l'accessibilité dans l'environnement physique – les bateaux de trottoir, les rampes d'accès, les garde-corps, etc. L'accessibilité des TIC peut offrir des avantages en termes d'ergonomie à tous ceux qui utilisent les TIC, mais elle est essentielle pour de nombreuses personnes handicapées. » - [NASCIO - Accessibilité en matière d'acquisition de TI](#) (en anglais seulement)

### **À propos du présent document**

Le présent document dresse la liste des exigences pertinentes en matière d'accessibilité des TIC selon la norme européenne harmonisée EN 301 549 v2.12 (2018-08) applicable aux produits et services liés aux TIC, qui comprend les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, niveau AA.

Le présent document contient des exigences qui, à première vue, peuvent sembler sans rapport avec ce produit ou de service. Elles ont été incluses aux fins de considération puisqu'il est impossible de savoir ce qui pourrait être inclus dans le produit ou service d'un fournisseur. Par exemple, une vidéo peut être intégrée à la documentation d'un produit et les exigences en matière d'accessibilité pour la vidéo et l'audio peuvent devenir pertinentes.

Les annexes comprennent des définitions, des références et un guide pratique portant sur la création d'une documentation accessible.

### **Sources utilisées pour compiler le présent document**

- [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0](#)

En anglais seulement :

- [EN 301 549 v2.12 \(08-2018\) Norme européenne harmonisée – Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services liés aux TIC](#)
- [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.1](#) (Recommandations de W3C du 5 juin 2018)
- [Comprendre les WCAG 2.1](#) (Mise à jour le 16 novembre 2018)
- [Comment se conformer aux WCAG 2.1 \(Référence rapide\)](#)

- [VPAT® 2.3 EU](#)

## Partie A - Énoncés de rendement fonctionnel

Il s'agit d'énoncés explicatifs (non testables) qui présentent les aspects essentiels que le produit ou le service offert doit fournir pour être jugé accessible.

**4.2.1 Utilisation sans vision:** Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui ne requiert pas la vision.

- REMARQUE 1: Une page Web ou une application ayant une structure sémantique bien formée peut permettre aux utilisateurs sans vision de naviguer dans une interface utilisateur visuelle et d'interagir avec celle-ci.
- REMARQUE 2: Les interfaces utilisateur audio et tactiles peuvent contribuer au respect de cette clause.

**4.2.2 Utilisation avec vision limitée:** Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec des fonctions leur permettant de mieux utiliser leur vision limitée.

- REMARQUE 1: Le grossissement, la réduction du champ de vision requis et le contrôle du contraste, de la luminosité et de l'intensité peuvent contribuer au respect de cette clause.
- REMARQUE 2: Lorsque des caractéristiques importantes de l'interface utilisateur dépendent de la perception de la profondeur, la fourniture de méthodes supplémentaires de distinction entre les caractéristiques peut contribuer au respect de cette clause.
- REMARQUE 3: Les utilisateurs ayant une vision limitée peuvent également bénéficier d'un accès non visuel (voir la clause 4.2.1).

**4.2.3 Utilisation sans perception des couleurs:** Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec un mode de fonctionnement visuel qui n'exige pas la perception des couleurs par les utilisateurs.

- REMARQUE: Lorsque des caractéristiques importantes de l'interface utilisateur sont codées par couleur, l'ajout de méthodes supplémentaires de distinction entre les caractéristiques peut contribuer au respect de cette clause.

**4.2.4 Utilisation sans audition:** Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement sonore, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui ne requiert pas l'audition.

- REMARQUE: Les interfaces utilisateur visuelles et tactiles peuvent contribuer au respect de cette clause.

**4.2.5 Utilisation avec audition limitée:** Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement sonore, certains utilisateurs auront besoin des TIC avec des fonctions audio améliorées.

- REMARQUE 1: L'amélioration de la clarté audio, la réduction du bruit de fond, l'augmentation de la plage de volume et l'augmentation du volume dans la plage de fréquences supérieures peuvent contribuer au respect de cette clause.

- REMARQUE 2: Les utilisateurs ayant une audition limitée peuvent également bénéficier d'un accès non auditif (voir la clause 4.2.4).
- 4.2.6 Utilisation sans capacité vocale:** Lorsque les TIC nécessitent la contribution vocale des utilisateurs, certains utilisateurs auront besoin des TIC pour fournir au moins un mode de fonctionnement qui n'exige pas d'entrée vocale.
- REMARQUE 1: Cette clause couvre les solutions de rechange à l'utilisation des sons générés oralement, y compris la parole, les sifflements, les clics, etc.
  - REMARQUE 2: Le clavier, le stylo ou les interfaces utilisateur tactiles peuvent contribuer au respect de cette clause.
- 4.2.7 Utilisation avec une capacité de manipulation ou de force limitée:** Lorsque les TIC nécessitent des actions manuelles, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec des caractéristiques qui permettent aux utilisateurs d'utiliser les TIC par d'autres actions ne nécessitant aucune manipulation ou force de la main.
- REMARQUE 1: Parmi les exemples d'opérations que les utilisateurs peuvent ne pas être en mesure d'effectuer, mentionnons celles qui nécessitent un contrôle de la motricité fine, des gestes dépendant de la trajectoire, un pincement, une torsion du poignet, une prise ferme ou des actions manuelles simultanées.
  - REMARQUE 2: L'utilisation d'une seule main, la saisie séquentielle des touches et les interfaces utilisateur vocales peuvent contribuer au respect de cette clause.
  - REMARQUE 3: Certains utilisateurs ont une force de la main limitée et peuvent ne pas être en mesure d'atteindre le niveau de force nécessaire pour effectuer une opération. D'autres solutions d'interface utilisateur qui ne nécessitent pas de force manuelle peuvent contribuer au respect de cette clause.
- 4.2.8 Utilisation à portée limitée:** Lorsque les produits des TIC sont autonomes ou installés, les éléments opérationnels doivent être à la portée de tous les utilisateurs.
- REMARQUE: La prise en compte des besoins des utilisateurs de fauteuils roulants et de l'éventail de statures d'utilisateur dans la disposition des éléments opérationnels de l'interface utilisateur peut contribuer au respect de cette clause.
- 4.2.9 Minimiser les déclencheurs de convulsions liées à une condition photosensible:** lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs ont besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui minimise le risque de déclencher des convulsions liées à une condition photosensible.
- REMARQUE: Le fait de limiter la zone et le nombre d'éclairs par seconde peut contribuer à respecter cette clause.
- 4.2.10 Utilisation avec une cognition limitée:** Certains utilisateurs auront besoin de TIC avec des fonctions qui simplifient l'utilisation.
- REMARQUE 1: Cette clause vise à inclure les besoins des personnes ayant des capacités cognitives, linguistiques et d'apprentissage limitées.
  - REMARQUE 2: Les temporisations ajustables, l'indication et la suggestion d'erreurs, ainsi qu'un ordre de mise au point logique sont des exemples de caractéristiques de conception qui peuvent contribuer au respect de cette clause.

**4.2.11 Vie privée:** Lorsque les TIC prévoient des fonctions d'accessibilité, certains utilisateurs auront besoin que leur vie privée soit préservée lorsqu'ils utilisent les fonctions des TIC fournies aux fins d'accessibilité.

- **REMARQUE:** Permettre la connexion de casques d'écoute personnels pour une écoute privée, ne pas fournir une version orale des caractères masqués et permettre à l'utilisateur de contrôler les données juridiques, financières et personnelles sont des exemples de caractéristiques de conception qui peuvent contribuer au respect de cette clause.

## Partie B - Exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle

### Explication des colonnes du tableau

- **« Clause de la norme EN 301 549 »** comprend toutes les clauses de la norme EN 301 549 V2.12 qui peuvent s'appliquer au produit ou au service lié aux TIC. Si les WCAG 2.1 sont applicables, nous incluons le texte intégral du critère et des liens vers les critères « Comprendre les exigences » et « Comment se conformer aux exigences », ainsi que des définitions des mots normalisés.
- **« Détermination de la conformité »** comprend les renseignements utilisés pour déterminer si vous avez satisfait à l'exigence. Elle est copiée de l'appendice C de la norme EN 301 549 V2.12.

### Portée

Les exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle suivantes s'appliquent aux énoncés de rendement fonctionnel de la partie A. Si une solution répond à toutes ces exigences, elle est considérée comme ayant satisfait aux énoncés de rendement fonctionnel et est donc jugée conforme à la norme EN 301 549 V2.12.

Les clauses 5.2, 5.4, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 9.1.1.1, 9.1.2.1, 9.1.2.2, 9.1.2.3, 9.1.2.4, 9.1.2.5, 9.1.3.1, 9.1.3.2, 9.1.3.3, 9.1.3.4, 9.1.3.5, 9.1.4.1, 9.1.4.2, 9.1.4.3, 9.1.4.4, 9.1.4.5, 9.1.4.10, 9.1.4.11, 9.1.4.12, 9.1.4.13, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.1.4, 9.2.2.1, 9.2.2.2, 9.2.3.1, 9.2.4.1, 9.2.4.2, 9.2.4.3, 9.2.4.4, 9.2.4.5, 9.2.4.6, 9.2.4.7, 9.2.5.1, 9.2.5.2, 9.2.5.3, 9.2.5.4, 9.3.1.1, 9.3.1.2, 9.3.2.1, 9.3.2.2, 9.3.2.3, 9.3.2.4, 9.3.3.1, 9.3.3.2, 9.3.3.3, 9.3.3.4, 9.4.1.1, 9.4.1.2, 9.4.1.3, 10.1.1.1, 10.1.2.1, 10.1.2.2, 10.1.2.3, 10.1.2.4, 10.1.2.5, 10.1.3.1, 10.1.3.2, 10.1.3.3, 10.1.3.4, 10.1.3.5, 10.1.4.1, 10.1.4.2, 10.1.4.3, 10.1.4.4, 10.1.4.5, 10.1.4.10, 10.1.4.11, 10.1.4.12, 10.1.4.13, 10.2.1.1, 10.2.1.2, 10.2.1.4, 10.2.2.1, 10.2.2.2, 10.2.3.1, 10.2.4.2, 10.2.4.3, 10.2.4.4, 10.2.4.6, 10.2.4.7, 10.2.5.1, 10.2.5.2, 10.2.5.3, 10.2.5.4, 10.3.1.1, 10.3.1.2, 10.3.2.1, 10.3.2.2, 10.3.3.1, 10.3.3.2, 10.3.3.3, 10.3.3.4, 10.4.1.1, 10.4.1.2, 10.5, 10.6, 11.1.1.1.1, 11.1.1.1.2, 11.1.2.1.1, 11.1.2.1.2.1, 11.1.2.1.2.2, 11.1.2.2, 11.1.2.3.1, 11.1.2.3.2, 11.1.2.4, 11.1.2.5, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.2, 11.1.3.2.1, 11.1.3.2.2, 11.1.3.3, 11.1.3.4, 11.1.3.5, 11.1.4.1, 11.1.4.2, 11.1.4.3, 11.1.4.4.1, 11.1.4.4.2, 11.1.4.5.1, 11.1.4.5.2, 11.1.4.10.1, 11.1.4.10.2, 11.1.4.11, 11.1.4.12, 11.1.4.13, 11.2.1.1.1, 11.2.1.1.2, 11.2.1.2, 11.2.1.4.1, 11.2.1.4.2, 11.2.2.1, 11.2.2.2, 11.2.3.1, 11.2.4.3, 11.2.4.4, 11.2.4.6, 11.2.4.7, 11.2.5.1, 11.2.5.2, 11.2.5.3, 11.2.5.4, 11.3.1.1.1, 11.3.1.1.2, 11.3.2.1, 11.3.2.2, 11.3.3.1.1, 11.3.3.1.2, 11.3.3.2, 11.3.3.3, 11.3.3.4, 11.4.1.1.1, 11.4.1.1.2, 11.4.1.2.1, 11.4.1.2.2, 11.5.2.3, 11.5.2.5, 11.5.2.6, 11.5.2.7, 11.5.2.8, 11.5.2.9, 11.5.2.10, 11.5.2.11, 11.5.2.12, 11.5.2.13, 11.5.2.14, 11.5.2.15, 11.5.2.16, 11.5.2.17, 11.6.2, 11.7, 11.8.2, 11.8.3, 11.8.4, 11.8.5, 12.1.1, 12.1.2, 12.2.2, 12.2.3 et 12.2.4 ont été jugées pertinentes pour ce TIC.

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<b>5 Exigences génériques</b>	---
<p><b>5.2 Activation des caractéristiques d'accessibilité</b></p> <p>Lorsque les TIC sont dotées de caractéristiques d'accessibilité documentées, est-il possible d'activer les caractéristiques requises pour répondre à un besoin particulier sans avoir recours à une méthode qui ne répond pas à ce besoin?</p>	<p><b>C.5.2 Activation des caractéristiques d'accessibilité</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC sont dotées de caractéristiques d'accessibilité documentées pour répondre à un besoin spécifique.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier qu'il est possible d'activer les caractéristiques d'accessibilité sans avoir recours à une méthode qui ne répond pas à ce besoin.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>5.4 Préservation des renseignements sur l'accessibilité pendant la conversion</b></p> <p>Lorsque les TIC convertissent des renseignements ou des communications, elles préservent tous les renseignements libres documentés fournis aux fins d'accessibilité, dans la mesure où ces renseignements peuvent être contenus ou pris en charge dans le format de destination.</p>	<p><b>C.5.4 Préservation des renseignements sur l'accessibilité pendant la conversion</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité sont documentés.</p> <p>2. Les TIC convertissent les renseignements ou les communications.</p> <p>3. Les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité peuvent être contenus dans le format de destination.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>4. Les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité peuvent être pris en charge dans le format de destination.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité sont préservés lorsque les TIC convertissent les renseignements ou les communications.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>7 TIC avec capacités vidéo</b>	---
<b>7.1 Technologie de traitement des sous-titres</b>	---
<p><b>7.1.1 Lecture du sous-titrage</b></p> <p>Lorsque les TIC affichent le son synchronisé à la vidéo, elles doivent offrir un mode d'affichage des sous-titres accessibles. Lorsque le sous-titrage du contenu est accessible, les TIC doivent permettre à l'utilisateur d'afficher les sous-titres.</p> <p>REMARQUE: Les sous-titres peuvent contenir des renseignements sur l'heure, la couleur et le positionnement. Les sous-titres sont importants pour les utilisateurs qui en ont besoin. L'heure sert à la synchronisation des sous-titres. La couleur peut servir à identifier le locuteur. Le positionnement peut servir à éviter l'obstruction de renseignements importants.</p>	<p><b>C.7.1.1 Lecture du sous-titrage</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Examen n° 1</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC affichent ou traitent la vidéo et la synchronisation sonore.</p> <p>2. Les sous-titres sont fournis dans la vidéo.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier qu'il y a un mécanisme d'affichage des sous-titres.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Examen n° 2</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC affichent ou traitent la vidéo et la synchronisation sonore.</p> <p>2. Les sous-titres sont fournis dans le contenu.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier qu'il y a un mécanisme d'affichage des sous-titres.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>7.1.2 Synchronisation du sous-titrage</b></p> <p>Lorsque les TIC affichent les sous-titres, le mécanisme d'affichage doit préserver la synchronisation entre le son et les sous-titres correspondants.</p>	<p><b>C.7.1.2 Synchronisation du sous-titrage</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC sont dotées d'un mécanisme d'affichage des sous-titres.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le mécanisme d'affichage préserve la synchronisation entre le son et les sous-titres correspondants.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>7.1.3 Préservation du sous-titrage</b></p> <p>Lorsque les TIC transmettent, convertissent ou enregistrent de la vidéo avec synchronisation sonore, elles doivent préserver les sous-titres de manière à ce</p>	<p><b>C.7.1.3 Préservation du sous-titrage</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>qu'ils puissent être affichés conformément aux clauses 7.1.1 et 7.1.2.</p> <p>D'autres aspects d'affichage du texte (p. ex. le positionnement à l'écran, la couleur et le style du texte ainsi que la police de caractères) peuvent être significatifs selon les conventions régionales. La modification de ces aspects pourrait en changer le sens et devrait être évitée dans la mesure du possible.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC transmettent des conversions ou des enregistrements vidéo avec synchronisation sonore.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les TIC préservent les sous-titres de manière à ce qu'ils puissent être affichés conformément aux clauses 7.1.1 et 7.1.2.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>7.2 Technologie de description audio</b>	---
<p><b>7.2.1 Lecture de la description audio</b></p> <p>Lorsque les TIC affichent la vidéo avec synchronisation sonore, elles doivent fournir un mécanisme permettant de sélectionner et de lire la description audio accessible pour le canal sonore par défaut.</p> <p>Lorsque les technologies vidéo ne fournissent pas de mécanismes explicites et distincts de description audio, une TIC est réputée répondre à ce besoin si elle permet à l'utilisateur de sélectionner et de lire plusieurs pistes sonores.</p> <p>REMARQUE 1: Dans ce cas, le contenu vidéo peut présenter la description audio dans l'une des pistes sonores offertes.</p> <p>REMARQUE 2: Les descriptions audio dans les médias numériques incluent parfois des renseignements permettant des descriptions plus longues que les temps morts entre les répliques. La fonction de description audio prolongée dans les lecteurs multimédias numériques est utile, en particulier pour les médias numériques consultés de manière individuelle.</p>	<p><b>C.7.2.1 Lecture de la description audio</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC affichent la vidéo et la synchronisation sonore.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier qu'il existe un mécanisme explicite et distinct de description audio.</p> <p>2. Vérifier qu'il existe un mécanisme permettant de sélectionner et de lire la description audio sur le canal sonore par défaut.</p> <p>3. Vérifier que les TIC permettent à l'utilisateur de sélectionner et de lire plusieurs pistes sonores.</p> <p>Résultat</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1 et 2 sont vrais, ou l'énoncé testable n<sup>o</sup> 1 est faux et l'énoncé testable n<sup>o</sup> 3 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n<sup>o</sup> 1 est vrai et l'énoncé testable n<sup>o</sup> 2 est faux ou l'énoncé testable n<sup>o</sup> 1 est faux et l'énoncé testable n<sup>o</sup> 3 est faux.</p>
<p><b>7.2.2 Synchronisation de la description audio</b></p> <p>Lorsque les TIC sont dotées d'un mécanisme de lecture de description sonore, elles doivent préserver la synchronisation entre le contenu sonore ou visuel et la description sonore correspondante.</p>	<p><b>C.7.2.2 Synchronisation de la description audio</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC sont dotées d'un mécanisme de lecture de la description audio.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la synchronisation entre le contenu sonore ou visuel et la description audio correspondante sont préservées.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n<sup>o</sup> 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n<sup>o</sup> 1 est faux.</p>
<p><b>7.2.3 Préservation de la description audio</b></p> <p>Lorsque les TIC transmettent, convertissent ou enregistrent de la vidéo avec synchronisation sonore, elles doivent préserver la description audio de manière à ce qu'elle puisse être lue conformément aux clauses 7.2.1 et 7.2.2.</p>	<p><b>C.7.2.3 Préservation de la description audio</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC transmettent des conversions ou des enregistrements vidéo avec synchronisation sonore.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>1. Vérifier que les TIC préservent la description audio de manière à ce qu'elle puisse être lue conformément aux clauses 7.2.1 et 7.2.2.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>9 Web</b>	---
<p><b>9.0 Généralités (information)</b></p> <p>Les exigences de la clause 9 s'appliquent aux pages Web (telles que définies à La clause 3.1), y compris:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La conformité avec le niveau AA des WCAG 2.0 équivaut à la conformité avec les clauses 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3.1 à 9.1.3.3, 9.1.4.1 à 9.1.4.5, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.1.4, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.3, 9.4.1.1, 9.4.1.2 et avec les exigences de conformité de la clause 9.5 du présent document.</li> <li>• La conformité au niveau AA des WCAG 2.1 équivaut à la conformité à toutes les clauses 9.1 à 9.4 et aux exigences de conformité de La clause 9.5 du présent document.</li> <li>• Les exigences relatives aux autres documents et logiciels sont énoncées aux articles 10 et 11, respectivement.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: Les sites Web sont évalués en tant que pages Web individuelles. Les applications Web, les applications Web mobiles, etc., sont couvertes par la définition de page Web qui est très large et qui englobe tous les types de contenu Web.</p> <p>Les exigences en matière de contenu Web énoncées aux articles 9.1 à 9.4 établissent tous les critères de succès des niveaux A et AA à partir des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 de W3C (WCAG 2.1) [5]:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pages Web qui sont conformes aux niveaux A et AA des WCAG 2.0 sont également conformes aux clauses 9.1.1.1 à 9.1.3.3, 9.1.4.1 à 9.1.4.5, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.2.1 à 9.2.4.7, 9.3.1.1 à 9.4.1.2 ainsi</li> </ul>	<p><b>C.9.0 Généralités (information)</b></p> <p>La clause 9.0 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence en matière de tests.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>qu'aux exigences de conformité de la clause 9.5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pages Web qui sont conformes au niveau AA des WCAG 2.1 sont conformes à toutes les clauses 9.1 à 9.4 ainsi qu'aux exigences de conformité de La clause 9.5.</li> <li>• Les pages Web qui sont conformes aux clauses 9.1.1.1 à 9.1.3.3, 9.1.4.1 à 9.1.4.5, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.2.1 à 9.2.4.7, 9.3.1.1 à 9.4.1.2 ainsi qu'aux exigences de conformité de la clause 9.5, sont également conformes au niveau AA des WCAG 2.0.</li> <li>• Les pages Web qui sont conformes à toutes les clauses 9.1 à 9.4 et aux exigences de conformité de la clause 9.5, sont conformes au Niveau AA des WCAG 2.1.</li> </ul> <p>REMARQUE 2: WCAG 2.0 est identique à la norme ISO/CEI 40500 (2012): « Technologies de l'information – Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0) de World Wide Web Consortium (W3C)» [4].</p> <p>Les exigences des clauses 9.1 à 9.4 sont rédigées selon le concept de la satisfaction des critères de succès (défini à la clause 3.1).</p> <p>Une page Web satisfait à un critère de succès des WCAG lorsque ce critère ne se révèle pas « faux » lors de l'évaluation de la page Web. Cela implique que si le critère de succès place des conditions sur une caractéristique spécifique et que cette caractéristique spécifique n'apparaît pas dans la page Web, alors cette page satisfait au critère de succès.</p> <p>REMARQUE 3: Par exemple, une page Web qui ne contient pas de contenu audio pré-enregistré dans un support synchronisé satisfera automatiquement au critère de succès 1.2.2 des WCAG (Sous-titres [pré-enregistrés]) et, par conséquent, sera également conforme à la clause 9.1.2.2.</p> <p>En plus des critères de réussite du Niveau AA, les lignes directrices pour l'accessibilité aux contenus Web comprennent également des critères de succès pour le niveau AAA.</p> <p>REMARQUE 4: Le corps du présent document n'inclut pas les critères de succès du niveau AAA, et ce, à la fois pour éviter toute confusion avec les</p>	

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>exigences fondées sur le niveau A et le niveau AA et pour assurer l'harmonisation avec les autres normes d'approvisionnement.</p> <p>Les auteurs de sites Web et les spécialistes de l'accessibilité en matière d'approvisionnement sont encouragés à améliorer l'accessibilité au-delà des exigences du présent document. Par conséquent, ils doivent examiner si l'un ou l'autre des critères de succès du niveau AAA des WCAG offre des suggestions qui peuvent être applicables et pertinentes à leur projet, de même que potentiellement bénéfiques pour certains utilisateurs.</p> <p>REMARQUE 5: Le W3C énonce ce qui suit: « il n'est pas recommandé d'exiger la conformité au niveau AAA puisqu'il est impossible de respecter tous les critères de succès liés à ce niveau pour certains éléments du contenu ».</p>	
<b>9.1 Perceptible</b>	---
<b>9.1.1 Équivalents textuels</b>	---
<p><b>9.1.1.1 Contenu non textuel</b></p> <p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au critère de succès <a href="#">critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Contenu non textuel</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Tout <a href="#">contenu non textuel</a> présenté à l'utilisateur comme <a href="#">équivalent textuel</a> à l'exception des situations énumérées ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Composant d'interface ou de saisie: si le contenu non textuel est un composant d'interface ou s'il permet la saisie d'informations par l'utilisateur, c'est qu'il a un <a href="#">nom</a> qui décrit sa fonction. (Se référer au <a href="#">critère de succès 4.1.2</a> pour des exigences supplémentaires à propos des composants d'interface utilisateur ou des contenus qui</li> </ul>	<p><b>C.9.1.1.1 Contenu non textuel</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>permettent la saisie d'informations par l'utilisateur.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Média temporel: Si le contenu non textuel est un média temporel, fournissez au moins une description de ce contenu. (Reportez-vous à la <a href="#">Ligne directrice 1.2</a> pour obtenir d'autres exigences relatives aux médias.)</li> <li>• Test: Si le contenu non textuel est un test ou un exercice qui ne serait pas valide en <a href="#">format texte</a>, fournissez au moins une description de ce contenu.</li> <li>• Sensation: Si le contenu non textuel est principalement conçu pour créer une <a href="#">expérience sensorielle précise</a>, fournissez au moins une description de ce contenu.</li> <li>• <a href="#">CAPTCHA</a>: Si du contenu non textuel est utilisé pour confirmer l'accès par une personne plutôt que par un ordinateur, fournissez du texte qui décrit la fonction du contenu et offrez d'autres formes CAPTCHA au moyen de formes de reconnaissance qui utilisent d'autres sens pour tenir compte de divers handicaps.</li> <li>• Décoration, format, invisibilité: Si le contenu non textuel est utilisé uniquement aux fins de <a href="#">décoration</a> et de formatage, ou n'est pas affiché à l'utilisateur, il peut être mis en œuvre d'une manière qui peut être ignorée par les <a href="#">technologies d'assistance</a>.</li> </ul>	
<b>9.1.2 Médias temporels</b>	---
<p><b>9.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</b></p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au critère de succès 1.2.1 <a href="#">Contenu audio ou vidéo seulement (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</a></p>	<p><b>C.9.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>(Niveau A)</p> <p>Pour des médias <a href="#">pré-enregistrés seulement audio</a> et pré-enregistrés <a href="#">seulement vidéo</a>, sauf si l'audio ou la vidéo sont un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'ils sont clairement identifiés comme tels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu pré-enregistré seulement audio: fournir une <a href="#">version de remplacement pour un média temporel</a>, présentant une information équivalente au contenu seulement audio.</li> <li>• Contenu pré-enregistré seulement vidéo :fournir, soit une version de remplacement pour un média temporel, soit une piste audio (présentant une information équivalente) pour un contenu pré-enregistré seulement vidéo.</li> </ul>	<p>Résultat.</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</a>.</p> <p><b>Critères de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère Sous-titres (pré-enregistrés)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Sous-titres (pré-enregistrés)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Fournir des <a href="#">sous-titres</a> pour tout contenu <a href="#">audio pré-enregistré</a> dans un <a href="#">média synchronisé</a>, excepté lorsque le média est un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p><b>C.9.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</b></p> <p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a></p>	<p><b>C.9.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Fournir une <a href="#">version de remplacement pour un média temporel</a> ou une audio-description ou du contenu vidéo <a href="#">pré-enregistré</a> pour un <a href="#">média synchronisé</a>, excepté quand le média est un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.2.4 Sous-titres (en direct)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Sous-titres (en direct)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Sous-titres (en direct)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir des <a href="#">sous-titres</a> pour tout contenu <a href="#">audio en direct</a>, sous forme de <a href="#">média synchronisé</a>.</p>	<p><b>C.9.1.2.4 Sous-titres (en direct)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</b></p> <p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.9.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'audio-description (pré-enregistrée)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Audio-description (pré-enregistrée)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir une <a href="#">audio-description</a> pour tout contenu <a href="#">vidéo pré-enregistré</a>, sous forme de <a href="#">média synchronisé</a>.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.3 Adaptable</b></p>	<p>---</p>
<p><b>9.1.3.1 Information et relations</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'information et les relations</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Information et relations</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>L'information, la <a href="#">structure</a> et les <a href="#">relations</a> véhiculées par la <a href="#">présentation</a> peuvent être déterminées par un <a href="#">programme informatique</a> ou sont disponibles sous forme de texte.</p>	<p><b>C.9.1.3.1 Information et relations</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.1 Information et relations des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.3.2 Ordre séquentiel logique</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est une page Web, elle satisfait au <a href="#">critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</b></p>	<p><b>C.9.1.3.2 Ordre séquentiel logique</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comprendre l'ordre séquentiel logique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Ordre séquentiel logique</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Lorsque l'ordre de présentation du contenu affecte sa signification, un <a href="#">ordre de lecture correct</a> peut être <a href="#">déterminé par un programme informatique</a>.</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles de WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre les caractéristiques sensorielles</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Caractéristiques sensorielles</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les instructions données pour la compréhension et l'utilisation du contenu ne doivent pas reposer uniquement sur les caractéristiques sensorielles des éléments comme la forme, la couleur, la taille, l'emplacement visuel, l'orientation ou le son.</p> <p>Remarque: Pour les exigences relatives à la couleur, se reporter à la ligne <a href="#">Règle 1.4</a>.</p>	<p><b>C.9.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.3.4 Orientation</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'orientation</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Orientation</a></p>	<p><b>C.9.1.3.4 Orientation</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>(Niveau AA)</p> <p>Le contenu ne limite pas son affichage et son fonctionnement à une seule orientation d’affichage, comme le portrait ou le paysage, à moins qu’une orientation d’affichage spécifique soit <a href="#">essentielle</a>.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples où une orientation particulière de l’affichage peut être essentielle, on retrouve les chèques de banque, une application pour le piano, des diapositives pour un projecteur ou un téléviseur, ou un contenu de réalité virtuelle où l’orientation binaire de l’affichage ne s’applique pas.</p>	<p>1. Vérifiez si la page Web n’échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L’énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L’énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.3.5 Finalité d’un champ de saisie</b></p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.3.5 Finalité d’un champ de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.5 Finalité d’un champ de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre la Finalité d’un champ de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Finalité d’un champ de saisie</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La fonction de chaque champ de saisie recueillant de l’information sur l’utilisateur peut être <a href="#">déterminée par un programme informatique</a> lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le champ de saisie sert à une fin indiquée dans la section <a href="#">Fonctions de saisie des composants de l’interface utilisateur</a>;</li> <li>• Le contenu est mis en œuvre à l’aide de technologies permettant de déterminer la signification attendue des données de saisie des formulaires.</li> </ul>	<p><b>C.9.1.3.5 Finalité d’un champ de saisie</b></p> <p>Type d’évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n’échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.5 Finalité d’un champ de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L’énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L’énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.4 Distinguable</b></p>	<p>---</p>
<p><b>9.1.4.1 Utilisation de la couleur</b></p>	<p><b>C.9.1.4.1 Utilisation de la couleur</b></p> <p>Type d’évaluation</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Dans le cas où la TIC est une page Web, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'utilisation de la couleur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Utilisation de la couleur</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>La couleur n'est pas utilisée comme la seule façon de véhiculer de l'information, d'indiquer une action, de solliciter une réponse ou de distinguer un élément visuel.</p> <p>Remarque: Ce critère de succès traite spécifiquement de la perception des couleurs. Les autres formes de perception sont traitées à la <a href="#">règle 1.3</a> comme l'accès à la couleur par un programme informatique et les autres formes de codage de la présentation visuelle.</p>	<p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.4.2 Contrôle du son</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contrôle du son</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Contrôle du son</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si du son sur une page Web est audible automatiquement pendant plus de 3 secondes, un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour le mettre en pause, l'arrêter ou pour en contrôler le volume de façon indépendante du niveau de volume du système général.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité</p>	<p><b>C.9.1.4.2 Contrôle du son</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'<a href="#">exigence de conformité 5: Non-interférence</a>.</p>	
<p><b>9.1.4.3 Contraste (minimum)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum)</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contraste (minimum)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Contraste (minimum)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La présentation visuelle du <a href="#">texte</a> et du <a href="#">texte sous forme d'image</a> a un <a href="#">rapport de contraste</a> d'au moins 4,5:1, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte agrandi: le <a href="#">texte agrandi</a> et le texte agrandi sous forme d'image ont un rapport de contraste d'au moins 3:1;</li> <li>• Texte décoratif: aucune exigence de contraste pour le texte ou le texte sous forme d'image qui fait partie d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> inactif, qui est <a href="#">purement décoratif</a>, qui est invisible pour tous ou qui est une partie d'une image contenant un autre contenu significatif.</li> <li>• Logotypes: aucune exigence de contraste pour le texte faisant partie d'un logo ou d'un nom de marque.</li> </ul>	<p><b>C.9.1.4.3 Contraste (minimum)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.4.4 Redimensionnement du texte</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte (en direct) des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</b></p>	<p><b>C.9.1.4.4 Redimensionnement du texte</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comprendre le redimensionnement du texte</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Redimensionnement du texte</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>À l'exception des <a href="#">sous-titres</a> et du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, le <a href="#">texte</a> peut être redimensionné jusqu'à 200% sans l'aide d'une <a href="#">technologie d'assistance</a> et sans perte de contenu ou de fonctionnalité.</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.4.5 Texte sous forme d'image</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1.</b></p> <p><a href="#">Comprendre le texte sous forme d'image</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Texte sous forme d'image</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Si les technologies utilisées peuvent réaliser la présentation visuelle, le <a href="#">texte</a> est utilisé pour véhiculer de l'information plutôt que du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnalisable: Le texte sous forme d'image peut être <a href="#">personnalisé visuellement</a> selon les exigences de l'utilisateur;</li> <li>• Essentielle: Une présentation spécifique du texte est <a href="#">essentielle</a> à l'information véhiculée.</li> </ul> <p>Remarque: Les logotypes sont considérés comme essentiels (le texte qui fait partie d'un logo ou d'un nom de marque).</p>	<p><b>C.9.1.4.5 Texte sous forme d'image</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.4.10 Redisposition</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.9.1.4.10 Redisposition</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le redisposition</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Redisposition</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Le contenu peut être présenté sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans nécessiter de défilement en deux dimensions en ce qui a trait aux éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu à défilement vertical d'une largeur équivalente à 320 <a href="#">pixels CSS</a>;</li> <li>• Contenu à défilement horizontal d'une hauteur équivalente à 256 <a href="#">pixels CSS</a>.</li> </ul> <p>À l'exception des parties du contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle aux fins de l'utilisation ou de la signification.</p> <p>Remarque:</p> <p>REMARQUE: 320 pixels CSS équivalent à une largeur de fenêtre de départ de 1 280 pixels CSS avec un zoom de 400%. Pour les contenus Web qui sont conçus pour défiler horizontalement (par exemple avec du texte vertical), les 256 pixels CSS équivalent à une hauteur de fenêtre de départ de 1 024 pixels avec un zoom de 400%.</p> <p>Remarque: Les exemples de contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle sont les images, les cartes, les diagrammes, les vidéos, les jeux, les présentations, les tableaux de données et les interfaces où il est nécessaire de garder les barres d'outils en vue pendant la manipulation du contenu.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.10 Redisposition</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</b></p> <p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</b></p>	<p><b>C.9.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comprendre le contraste des éléments non textuels</a></p> <p><a href="#">Satisfaire au critère Contraste des éléments non textuels</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La <a href="#">présentation</a> visuelle des éléments suivants a un <a href="#">rapport de contraste</a> d'au moins 3:1 par rapport aux couleurs adjacentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composants de l'interface utilisateur: Les informations visuelles nécessaires à l'identification des <a href="#">composants de l'interface utilisateur</a> et des <a href="#">états</a>, à l'exception des composants inactifs ou lorsque l'apparence du composant est déterminée par l'agent utilisateur et non modifiée par l'auteur;</li> <li>• Objets graphiques: Parties de graphiques nécessaires à la compréhension du contenu, sauf lorsqu'une présentation graphique particulière est <a href="#">essentielle</a> à l'information véhiculée.</li> </ul>	<p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.1.4.12 Espacement du texte</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'espacement du texte</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Espacement du texte</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Dans les contenus mis en œuvre à l'aide de langages de balisage qui prennent en charge les <a href="#">propriétés de style de texte</a> suivantes, aucune perte de contenu ou de fonctionnalité ne se produit en définissant tous les éléments suivants et en ne modifiant aucune autre propriété de style:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur des lignes (interligne) jusqu'à au moins 1,5 fois la taille de la police;</li> </ul>	<p><b>C.9.1.4.12 Espacement du texte</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacement des paragraphes suivants jusqu'à au moins 2 fois la taille de la police;</li> <li>• Espacement des lettres (suivi) jusqu'à au moins 0,12 fois la taille de la police;</li> <li>• Espacement des mots jusqu'à au moins 0,16 fois la taille de la police.</li> </ul> <p>Exception: Les langues humaines et les scriptes qui n'utilisent pas une ou plusieurs de ces propriétés de style de texte dans un texte écrit peuvent se conformer en utilisant uniquement les propriétés qui existent pour cette combinaison de langue et de script.</p>	
<p><b>9.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est une page Web, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le Contenu en mode survol ou focus</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Contenu en mode survol ou focus</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Lorsque la réception puis la suppression du pointeur ou de la cible de saisie du clavier déclenchent l'affichage et le masquage d'un contenu supplémentaire, ce qui suit est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rejeté: Un <a href="#">mécanisme</a> permet de rejeter le contenu supplémentaire sans déplacer le pointeur ou la cible de saisie du clavier, à moins que le contenu supplémentaire ne communique une <a href="#">erreur de saisie</a> ou n'obscurcisse ou ne remplace pas un autre contenu;</li> <li>• Stationnaire: Si le survol du pointeur peut déclencher le contenu supplémentaire, alors le pointeur peut être déplacé sur le contenu supplémentaire sans que le contenu supplémentaire disparaisse;</li> <li>• Persistant: Le contenu supplémentaire reste visible jusqu'à ce que le déclencheur de survol ou de cible de saisie soit supprimé, que</li> </ul>	<p><b>C.9.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>l'utilisateur le rejette ou que ses informations ne soient plus valables.</p> <p>Exception: La présentation visuelle du contenu supplémentaire est contrôlée par l'agent utilisateur et n'est pas modifiée par l'auteur.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples de contenu supplémentaire contrôlé par l'agent utilisateur figurent les infobulles du navigateur créées à l'aide de l'<a href="#">attribut titre</a> HTML.</p> <p>Remarque: Les infobulles, sous-menus et autres fenêtres contextuelles non modales qui s'affichent sur le survol et la cible de saisie sont des exemples de contenu supplémentaire couvert par ce critère.</p>	
<b>9.2 Bon état de fonctionnement</b>	---
<b>9.2.1 Clavier accessible</b>	---
<p><b>9.2.1.1 Clavier</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.1.1 Clavier de WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le clavier</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Clavier</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Toutes <a href="#">les fonctions</a> du contenu sont contrôlées par une <a href="#">interface clavier</a> qui n'exige pas de rythmes de frappe particuliers, sauf lorsque la fonction sous-jacente nécessite des données indiquant la trajectoire donnée par l'utilisateur en plus des points finaux.</p> <p>Remarque: Cette exception s'applique à la fonction sous-jacente et non à la technique d'entrée. Par exemple, si la saisie se fait par écriture manuscrite, la technique de saisie (écriture manuscrite) nécessitera une saisie qui dépend du tracé, mais non pas de la fonction sous-jacente (saisie de texte).</p>	<p><b>C.9.2.1.1 Clavier</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Remarque: Rien de ce qui précède ne vient s'opposer à l'utilisation de la souris ni aux méthodes de saisie autres que l'utilisation du clavier.</p>	
<p><b>9.2.1.2 Pas de piège au clavier</b></p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.1.2 Pas de piège au clavier de WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.2 pas de piège au clavier des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre pas de piège au clavier</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère pas de piège au clavier</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si la cible de saisie du clavier peut être positionnée sur un élément de la page à l'aide d'une <a href="#">interface clavier</a>, réciproquement, il peut être déplacé hors de ce même composant simplement à l'aide d'une interface clavier et, si ce déplacement exige plus que l'utilisation d'une simple touche flèche ou tabulation ou toute autre méthode standard de sortie, l'utilisateur est informé de la méthode permettant de déplacer la cible de saisie hors de ce composant.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'<a href="#">exigence de conformité 5: Non-interférence</a>.</p>	<p><b>C.9.2.1.2 Pas de piège au clavier</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 2.1.2 Pas de piège à clavier des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</b></p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre les raccourcis clavier des caractères</a></p>	<p><b>C.9.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment utiliser les raccourcis clavier des caractères</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si un <a href="#">raccourci clavier</a> est mis en œuvre dans le contenu en utilisant uniquement des lettres (y compris les lettres majuscules et minuscules), des signes de ponctuation, des chiffres ou des symboles, alors au moins un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désactiver: Un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour désactiver le raccourci;</li> <li>• Reprogrammer: Un mécanisme est offert pour reprogrammer le raccourci afin d'utiliser un ou plusieurs caractères clavier non imprimables (par exemple Ctrl, Alt, etc.);</li> <li>• Actif uniquement sur le contenu de la cible de saisie: Le raccourci clavier d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> n'est actif que lorsque la cible de saisie est sur ce composant.</li> </ul>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères de WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<b>9.2.2 Assez de temps</b>	---
<p><b>9.2.2.1 Réglage du délai</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.2.1 Réglage du délai de WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le Réglage du délai</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Réglage du délai</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour chaque limite de temps fixée par le contenu, au moins l'un des points suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suppression: L'utilisateur a la possibilité de désactiver la limite de temps avant de l'atteindre;</li> <li>• Ajustement: L'utilisateur a la possibilité d'ajuster la limite de temps avant de l'atteindre dans un intervalle d'au moins dix fois la durée paramétrée par défaut;</li> </ul>	<p><b>C.9.2.2.1 Réglage du délai</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extension: L'utilisateur est averti avant que la limite de temps expire et il lui est accordé au moins 20 secondes pour étendre cette limite par une action simple (par exemple, « appuyer sur la barre d'espace ») et l'utilisateur a la possibilité d'étendre la limite de temps au moins dix fois;</li> <li>• L'exception du temps réel: La limite de temps est une partie constitutive d'un événement en temps réel (par exemple, une enchère) et aucune solution de rechange n'est possible; ou</li> <li>• L'exception de la limite essentielle: La limite de temps est <a href="#">essentielle</a> et l'étendre invaliderait alors l'activité; ou</li> <li>• L'exception des 20 heures: La limite de temps est supérieure à 20 heures.</li> </ul> <p>Remarque: Ce critère de succès permet de veiller à ce que les utilisateurs effectuent les tâches sans qu'une limite de temps n'apporte des changements inattendus dans le contenu ou le contexte. Ce critère de succès doit être considéré conjointement avec le <a href="#">critère de succès 3.2.1</a>, qui impose des limites aux changements de contenu ou de contexte résultant de l'action des utilisateurs.</p>	
<p><b>9.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer de WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de réussite 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Mettre en pause, arrêter, masquer</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Mettre en pause, arrêter, masquer</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour déplacer, <a href="#">faire clignoter</a>, faire défiler ou mettre à jour automatiquement des informations, tous les éléments suivants sont vrais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacement, clignotement, défilement: Pour toute information en mouvement, clignotante</li> </ul>	<p><b>C.9.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>ou défilante qui (1) démarre automatiquement, (2) dure plus de cinq secondes et (3) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de mettre en <a href="#">pause</a>, d'arrêter ou de masquer l'information à moins que le déplacement, le clignement ou le défilement fasse partie d'une activité où cela est <a href="#">essentiel</a>;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour automatique: Pour toute mise à jour qui (1) démarre automatiquement et (2) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de la mettre en pause, de l'arrêter, de la masquer ou de contrôler sa fréquence, sauf si la mise à jour automatique fait partie d'une activité où elle est essentielle.</li> </ul> <p>Remarque: Pour les exigences relatives au contenu clignotant ou flashant, se reporter à la <a href="#">ligne directrice 2.3</a>.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'<a href="#">exigence de conformité 5: Non-interférence</a>.</p> <p>Remarque: Le contenu qui est mis à jour périodiquement par un logiciel ou qui est transmis en continu à l'agent utilisateur n'est pas tenu de préserver ou de présenter l'information générée ou reçue entre le début de la pause et la reprise de la présentation, car cela pourrait ne pas être techniquement possible et, dans de nombreuses situations, être trompeur.</p> <p>Remarque: Une animation qui se produit dans le cadre d'une phase de préchargement ou d'une situation similaire peut être considérée comme essentielle si l'interaction ne peut pas se produire pendant cette phase pour tous les utilisateurs et si le fait de ne pas indiquer les progrès pouvait dérouter les utilisateurs ou leur faire croire que le contenu était gelé ou séparé.</p>	
<b>9.2.3 Crises et réactions physiques</b>	---

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>9.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Une <a href="#">page Web</a> doit être exempte de tout élément qui flashe plus de trois fois dans n'importe quel intervalle d'une seconde ou ce <a href="#">flash doit se situer sous le seuil de flash générique et le seuil de flash rouge</a>.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'<a href="#">exigence de conformité 5: Non-interférence</a>.</p>	<p><b>C.9.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.4 Navigable</b></p>	<p>---</p>
<p><b>9.2.4.1 Contourner des blocs</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.1 Contourner des blocs</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.1 Contourner des blocs</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Contourner des blocs</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Contourner des blocs</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p><b>C.9.2.4.1 Contourner des blocs</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.1 Contourner des blocs des WCAG 2.1</a>.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Un <a href="#">mécanisme</a> permet de contourner les blocs de contenu qui sont répétés sur plusieurs <a href="#">pages Web</a>.</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.4.2 Titre de page</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.2 Titre de page</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Titre de page</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Titre de page</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les <a href="#">pages Web</a> présentent un titre qui décrit leur sujet ou leur but.</p>	<p><b>C.9.2.4.2 Titre de page</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Parcours de la cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Parcours de la cible de saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si une <a href="#">page Web</a> peut être <a href="#">parcourue de façon séquentielle</a> et que les séquences de navigation affectent la signification ou l'action, les éléments</p>	<p><b>C.9.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
reçoivent la cible de saisie dans un ordre qui préserve la signification et l'opérabilité.	Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.
<p><b>9.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>La <a href="#">fonction de chaque lien</a> est déterminée par le texte du lien seul ou par le texte du lien associé à un <a href="#">contexte du lien déterminé par un programme informatique</a>, sauf si la fonction du lien est <a href="#">ambiguë pour tout utilisateur</a>.</p>	<p><b>C.9.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.4 Objectif du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.4.5 Accès multiples</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.5 Accès multiples</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.5 Accès multiples</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Accès multiples</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Accès multiples</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Une <a href="#">page Web</a> peut être trouvée par plus d'un moyen dans un <a href="#">ensemble de pages Web</a> sauf si cette page est le résultat ou une étape d'un <a href="#">processus</a>.</p>	<p><b>C.9.2.4.5 Accès multiples</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.5 Accès multiples</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>9.2.4.6 En-têtes et étiquettes</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès En-têtes et étiquettes</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès En-têtes et étiquettes</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Les en-têtes et les <a href="#">étiquettes</a> décrivent le sujet ou le but.</p>	<p><b>C.9.2.4.6 En-têtes et étiquettes</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Visibilité de la cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Visibilité de la cible de saisie</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Toute interface utilisable au clavier comporte un mode de fonctionnement où la cible de saisie est visible.</p>	<p><b>C.9.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.5 Saisie</b></p>	<p>---</p>
<p><b>9.2.5.1 Mouvements du pointeur</b></p>	<p><b>C.9.2.5.1 Mouvements du pointeur</b></p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Mouvements du pointeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Mouvements du pointeur</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Toutes les <a href="#">fonctions</a> qui utilisent des mouvements multipoints ou basés sur un tracé pour exécuter une commande peuvent être utilisées avec un <a href="#">seul pointeur</a> sans mouvement basé sur un tracé, à moins qu'un mouvement multipoint ou basé sur un tracé soit <a href="#">essentiel</a>.</p> <p>Remarque: cette exigence s'applique au contenu Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.5.2 Annulation du pointeur</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Annulation du pointeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Annulation du pointeur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p><b>C.9.2.5.2 Annulation du pointeur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Dans le cas des <a href="#">fonctions</a> qui peuvent fonctionner à l'aide d'un <a href="#">seul pointeur</a>, au moins l'un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun événement descendant: l'<a href="#">événement descendant</a> n'est pas utilisé pour exécuter une partie de la fonction;</li> <li>• Abandonner ou Annuler: la fonction se termine avec l'<a href="#">événement ascendant</a> et un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour abandonner la fonction avant la fin ou pour annuler la fonction une fois l'exécution de la fonction terminée;</li> <li>• Inversion de l'événement: l'événement montant inverse tout résultat de l'événement descendant précédent;</li> <li>• Essentiel: terminer la fonction sur inversion de l'événement est <a href="#">essentiel</a>.</li> </ul> <p>Remarque: les fonctions qui émulent un appui clavier ou un pavé numérique sont considérées comme essentielles.</p> <p>Remarque: cette exigence s'applique au contenu Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p>	<p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.2.5.3 Étiquette dans le nom</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom de WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Étiquette dans le nom</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Étiquette dans le nom</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour les <a href="#">composants d'interface</a> utilisateur dont les <a href="#">étiquettes</a> contiennent du <a href="#">texte</a> ou du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, le <a href="#">nom</a> contient le texte qui est présenté visuellement.</p>	<p><b>C.9.2.5.3 Étiquette dans le nom</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
Remarque: il est grandement conseillé de placer le texte de l'étiquette au début du nom.	Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.
<p><b>9.2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Activation par le mouvement</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Activation par le mouvement</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les <a href="#">fonctions</a> activées en déplaçant le périphérique ou par le déplacement de l'utilisateur peuvent aussi être activées par les <a href="#">composants d'interface utilisateur</a>, et la réaction au mouvement peut être désactivée afin d'éviter le déclenchement accidentel, sauf lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interface prise en charge: le mouvement est utilisé pour faire fonctionner la fonctionnalité au moyen d'une interface <a href="#">qui prend en charge l'accessibilité</a>;</li> <li>• Essentiel: le mouvement est <a href="#">essentiel</a> pour exécuter la fonction, et ce faisant, il invalide l'activité.</li> </ul>	<p><b>C.9.2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<b>9.3 Compréhensible</b>	---
<b>9.3.1 Compréhensible</b>	---
<p><b>9.3.1.1 Langue de la page</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.1.1 Langue de la page</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Langue de la page</a></p>	<p><b>C.9.3.1.1 Langue de la page</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Langue de la page</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>La <a href="#">langue</a> par défaut de chaque <a href="#">page Web</a> peut être déterminée par un programme informatique.</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.1.1 Langue de la page</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.1.2 Langue d'un passage</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage de WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Langue d'un passage</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Langue d'un passage</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La <a href="#">langue</a> de chaque passage ou expression du contenu peut être déterminée par <a href="#">un programme informatique</a> sauf pour un nom propre, pour un terme technique, pour un mot dont la langue est indéterminée ou pour un mot ou une expression faisant partie du langage courant de la langue utilisée dans le contexte immédiat.</p>	<p><b>C.9.3.1.2 Langue d'un passage</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.2 Prévisible</b></p>	<p>---</p>
<p><b>9.3.2.1 Cible de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.2.1 Cible de saisie</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Cible de saisie</a></p>	<p><b>C.9.3.2.1 Cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Cible de saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Quand un <a href="#">composant de l'interface utilisateur</a> reçoit la cible de saisie, il ne doit pas amorcer un <a href="#">changement de contexte</a>.</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.1 Cible de saisie</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.2.2 À la saisie</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès À la saisie</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès À la saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès À la saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Le changement de paramètre d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> ne doit pas amorcer de <a href="#">changement de contexte</a>, à moins que l'utilisateur n'ait été avisé de ce comportement avant d'utiliser le composant.</p>	<p><b>C.9.3.2.2 À la saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.2 À la saisie</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.2.3 Navigation cohérente</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.2.3 Navigation cohérente</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.3 Navigation cohérente</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Navigation cohérente</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Navigation cohérente</a></p>	<p><b>C.9.3.2.3 Navigation cohérente</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>(Niveau AA)</p> <p>Dans un <a href="#">ensemble de pages Web</a>, les mécanismes de navigation qui se répètent sur <a href="#">plusieurs pages Web</a> se présentent dans le <a href="#">même ordre relatif</a> chaque fois qu'ils sont répétés, à moins qu'un changement soit amorcé par l'utilisateur.</p>	<p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.3 Navigation cohérente</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.2.4 Identification cohérente</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.2.4 Identification cohérente</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.4 Identification cohérente</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Identification cohérente</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Identification cohérente</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Dans un <a href="#">ensemble de pages Web</a>, les composants qui ont la même fonction sont identifiés de la même façon.</p>	<p><b>C.9.3.2.4 Identification cohérente</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.4 Identification cohérente</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.3 Aide à la saisie</b></p>	<p>---</p>
<p><b>9.3.3.1 Identification des erreurs</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Identification des erreurs</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Identification des erreurs</a></p>	<p><b>C.9.3.3.1 Identification des erreurs</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>(Niveau A)</p> <p>Si une <a href="#">erreur de saisie</a> est détectée automatiquement, l'élément en erreur est identifié et l'erreur est décrite à l'utilisateur sous forme de texte.</p>	<p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Étiquettes ou instructions</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Étiquettes ou instructions</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Des <a href="#">étiquettes</a> sont présentées ou des instructions sont fournies quand un contenu requiert une saisie utilisateur.</p>	<p><b>C.9.3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.3.3 Suggestion après une erreur</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Suggestion après une erreur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Suggestion après une erreur</a></p> <p>(Niveau AA)</p>	<p><b>C.9.3.3.3 Suggestion après une erreur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur</a> des WCAG 2.1.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Si une <a href="#">erreur de saisie</a> est automatiquement détectée et que des suggestions de corrections sont connues, ces suggestions sont alors proposées à l'utilisateur à moins que cela puisse compromettre la sécurité ou la finalité du contenu.</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Pour les <a href="#">pages Web</a> qui donnent lieu à des <a href="#">engagements juridiques</a> ou à des transactions financières de la part de l'utilisateur qui soit modifient ou effacent des données <a href="#">contrôlables par l'utilisateur</a> dans des systèmes de stockages de données, soit enregistrent les réponses de l'utilisateur à un test ou un examen, au moins l'une des conditions suivantes est vraie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réversible: les actions d'envoi sont réversibles</li> <li>• Vérifiée: les données saisies par l'utilisateur sont vérifiées au niveau des erreurs de saisie et la possibilité est donnée à l'utilisateur de les corriger.</li> <li>• Confirmée: un mécanisme est disponible pour revoir, confirmer et corriger les informations avant leur soumission finale.</li> </ul>	<p><b>C.9.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.4 Identification des erreurs</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<b>9.4 Robuste</b>	---
<b>9.4.1 Compatible</b>	---

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>9.4.1.1 Analyse syntaxique</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique</a>.</p> <p><b>Critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Analyse syntaxique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Analyse syntaxique</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>À moins que les spécifications ne le permettent, dans un contenu implémenté via un langage de balisage, les éléments ont des balises de début et de fin complètes, ils sont imbriqués conformément à leurs spécifications, ils ne contiennent pas d'attributs dupliqués et chaque ID est unique.</p> <p>REMARQUE: Les balises de début et de fin auxquelles il manque un caractère critique, comme une parenthèse fermante ou un guillemet de valeur d'attribut mal appropriée, sont considérées incomplètes.</p>	<p><b>C.9.4.1.1 Analyse syntaxique</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.4.1.2 Nom, rôle et valeur</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur</a>.</p> <p><b>Critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Nom, rôle et valeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Nom, rôle et valeur</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour tout <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> (comprenant, mais n'étant pas limité aux éléments de formulaire, liens et composants générés par des</p>	<p><b>C.9.4.1.2 Nom, rôle et valeur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>scriptes), le <a href="#">nom</a> et le <a href="#">rôle</a> peuvent être <a href="#">déterminés par un programme informatique</a> ; les états, les propriétés et les valeurs qui peuvent être paramétrés par l'utilisateur peuvent être <a href="#">définis par</a> un programme informatique ; et la notification des changements de ces éléments est disponible aux <a href="#">agents utilisateurs</a>, incluant les <a href="#">technologies d'assistance</a>.</p> <p>Remarque: Ce critère de succès s'adresse d'abord aux auteurs de sites Web qui développent ou programment leurs propres composants d'interface utilisateur. Les contrôles HTML standards se conforment déjà à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés conformément à la spécification.</p>	<p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.4.1.3 Messages d'état</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 4.1.3 Messages d'état</a>.</p> <p><b>Critère de succès 4.1.3 Messages d'état</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Messages d'état</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Messages d'état</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Dans les contenus implémentés à l'aide d'un langage de balisage, les <a href="#">messages d'état</a> peuvent être <a href="#">déterminés par un programme informatique</a> à l'aide de <a href="#">rôles</a> ou de propriétés, de sorte qu'ils puissent être présentés à l'utilisateur au moyen de <a href="#">technologies d'assistance</a> sans cible de saisie.</p>	<p><b>C.9.4.1.3 Messages d'état</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 4.1.3 Messages d'état</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>9.5 Exigences de conformité aux WCAG</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire aux cinq exigences de conformité aux WCAG 2.1 de niveau AA énumérées ci-dessous [5].</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niveau de conformité</li> <li>2. Pages complètes</li> <li>3. Processus complets</li> <li>4. L'usage des technologies selon des méthodes exclusivement compatibles avec l'accessibilité</li> </ol>	<p><b>C.9.5 Exigences de conformité aux WCAG</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p><b>1. La TIC est une page Web.</b></p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>5. Non-interférence</p> <p>REMARQUE 1: Une page Web qui satisfait aux exigences 9.1 à 9.4, ou lorsqu'une version de remplacement conforme au niveau AA (tel que défini dans la WCAG 2.1[5]) est fournie, satisfera à l'exigence de conformité 1.</p> <p>REMARQUE 2: Selon le W3C: « Les WCAG 2.1 élargissent les Directives pour l'accessibilité des contenus Web 2.0[4], qui ont été publiées comme Recommandation du W3C en décembre 2008. Le contenu qui est conforme aux WCAG 2.1 est également conforme aux WCAG 2.0, et, par conséquent, aux politiques qui font référence aux WCAG 2.0. » [4]</p> <p>REMARQUE 3: L'exigence de conformité 5 stipule que tout le contenu de la page, y compris le contenu dont on ne dépend pas autrement pour atteindre la conformité, respecte les clauses 9.1.4.2, 9.2.1.2, 9.2.2.2 et 9.2.3.1.</p> <p>Exigences de conformité aux WCAG 2.1 de niveau AA[5]</p>	<p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 1: Niveau de conformité » au niveau AA.</li> <li>2. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 2: Pages complètes ».</li> <li>3. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 3: Processus complets ».</li> <li>4. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 4: L'usage des technologies selon des méthodes exclusivement compatibles avec l'accessibilité ».</li> <li>5. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 5: Non-interférence ».</li> </ol> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Tous les énoncés testables sont vrais.</p> <p>Échec: N'importe quel énoncé testable est faux.</p>
<b>10 Contenu non Web</b>	---
<p><b>10.0 Généralités (information)</b></p> <p>Les exigences énoncées à la clause 10 s'appliquent aux documents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qui ne sont pas des pages Web;</li> <li>• qui ne sont pas intégrés dans des pages Web;</li> <li>• qui sont intégrés dans des pages Web, qui ne sont pas utilisés dans le rendu et qui ne sont pas destinés à être rendus avec la page Web dans laquelle ils sont intégrés.</li> </ul> <p>L'article 9 prévoit les exigences de conformité des documents qui se trouvent dans des pages Web ou qui sont intégrés dans des pages Web, et qui sont utilisés dans le rendu ou qui sont destinés à être</p>	<p><b>C.10.0 Généralités (information)</b></p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>rendus avec la page Web dans laquelle ils sont intégrés.</p> <p>REMARQUE 1: Voici quelques exemples de documents: lettres, feuilles de calcul, messages électroniques, livres, images, présentations et films qui sont associés à un agent utilisateur comme un lecteur de documents, un éditeur ou un lecteur multimédia.</p> <p>REMARQUE 2: Un document peut être composé de plusieurs fichiers, comme du contenu vidéo, des sous-titres, etc. La plupart du temps, cela n'est pas apparent pour l'utilisateur final qui parcourt le document/contenu.</p> <p>REMARQUE 3: Les documents nécessitent un agent utilisateur pour que le contenu soit présenté à l'utilisateur. Les exigences relatives aux agents utilisateurs se trouvent à La clause 11.</p> <p>REMARQUE 4: Les exigences relatives au contenu qui fait partie du logiciel se trouvent à la clause 11.</p> <p>REMARQUE 5: Les critères de succès énoncés à la clause 10 visent à s'harmoniser avec la Note du groupe de travail [i.26] produite par le <a href="#">WCAG2ICT Task Force</a> du W3C.</p>	
<b>10.1 Perceptible</b>	---
<b>10.1.1 Équivalents textuels</b>	---
<p><b>10.1.1.1 Contenu non textuel</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel</a>.</p> <p>REMARQUE: Les CAPTCHAS n'apparaissent pas actuellement hors du Web. Cependant, s'ils apparaissent, ce conseil est pertinent.</p> <p><b>Critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Contenu non textuel</a></p>	<p><b>C.10.1.1.1 Contenu non textuel</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel</a> des WCAG 2.1.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Contenu non textuel</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Tout <a href="#">contenu non textuel</a> présenté à l'utilisateur comme <a href="#">équivalent textuel</a> à l'exception des situations énumérées ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composant d'interface ou de saisie: si le contenu non textuel est un composant d'interface ou s'il permet la saisie d'informations par l'utilisateur, alors il a un <a href="#">nom</a> qui décrit sa fonction. (Se référer au <a href="#">critère de succès 4.1.2</a> pour des exigences supplémentaires à propos des composants d'interface utilisateur ou des contenus qui permettent la saisie d'informations par l'utilisateur.)</li> <li>• Média temporel: si le contenu non textuel est un média temporel, alors l'équivalent textuel fournit au moins une identification descriptive du contenu non textuel. (Reportez-vous à la <a href="#">Ligne directrice 1.2</a> pour obtenir d'autres exigences relatives aux médias.)</li> <li>• Test: si le contenu non textuel est un test ou un exercice qui serait invalide s'il était présenté en <a href="#">texte</a>, alors l'équivalent textuel fournit au moins une identification descriptive du contenu non textuel.</li> <li>• Contenu sensoriel: si le contenu non textuel vise d'abord à créer une <a href="#">expérience sensorielle spécifique</a>, l'équivalent textuel fournit au moins une identification descriptive de ce contenu non textuel.</li> <li>• <a href="#">CAPTCHA</a>: si ce contenu non textuel vise à confirmer que le contenu est consulté par une personne plutôt que par un ordinateur, alors un équivalent textuel est fourni pour identifier et décrire la fonction du contenu non textuel, et d'autres formes du CAPTCHA sont proposées pour différents types de perception sensorielle afin d'accommoder différents types de limitations fonctionnelles.</li> <li>• Décoration, formatage, invisibilité: si le contenu non textuel est <a href="#">purement décoratif</a>, s'il est utilisé seulement pour un formatage visuel ou s'il n'est pas présenté à l'utilisateur, alors il est implémenté de manière à être ignoré par les <a href="#">technologies d'assistance</a>.</li> </ul>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<b>10.1.2 Médias temporels</b>	---
<p><b>10.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</a>.</p> <p>REMARQUE: Le média de remplacement peut être fourni directement dans le document – ou fourni dans une version de remplacement qui satisfait au critère de succès.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès seulement audio et vidéo (pré-enregistré)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour des médias <a href="#">pré-enregistrés seulement audio</a> et <a href="#">pré-enregistrés seulement vidéo</a>, sauf si l'audio ou la vidéo sont un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'ils sont clairement identifiés comme tels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu pré-enregistré seulement audio: fournir une <a href="#">version de remplacement pour un média temporel</a>, présentant une information équivalente au contenu seulement audio.</li> <li>• Contenu pré-enregistré seulement vidéo: fournir, soit une version de remplacement pour un média temporel, soit une piste audio (présentant une information équivalente) pour un contenu pré-enregistré seulement vidéo.</li> </ul>	<p><b>C.10.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</a>.</p> <p>REMARQUE: La définition de « sous-titres » donnée par les WCAG 2.1 précise que « dans certains pays, les sous-titres sont appelés <i>captions</i> et <i>subtitles</i> ». On</p>	<p><b>C.10.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>les appelle aussi parfois « sous-titres pour malentendants ». Selon la définition des WCAG 2.1, pour satisfaire à ce critère de succès, qu'il s'agisse de captions ou de subtitles, les sous-titres doivent fournir un « visuel synchronisé ou équivalent textuel pour l'information audio avec ou sans paroles nécessaires à la compréhension du contenu d'un média », lorsque l'information sans paroles comprend des « effets sonores, de la musique, des rires, l'identification et le positionnement des interlocuteurs ».</p> <p><b>Critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Sous-titres (pré-enregistrés)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Fournir des <a href="#">sous-titres</a> pour tout contenu <a href="#">audio pré-enregistré</a> dans un média <a href="#">synchronisé</a>, excepté lorsque le média est un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</b></p> <p>Lorsque la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a>.</p> <p>REMARQUE 1: La définition des WCAG 2.1 précise qu'« audio-description » est également nommée « vidéo-description » et « narration descriptive ».</p> <p>REMARQUE 2: Des pistes audio secondaires ou de remplacement sont couramment utilisées à cette fin.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</b></p>	<p><b>C.10.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comprendre le critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Fournir une version de <a href="#">remplacement pour un média temporel</a> ou une audio-description du contenu <a href="#">vidéo</a> pré-enregistré pour un <a href="#">média synchronisé</a>, excepté quand le média est un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.2.4 Sous-titres (en direct)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct)</a>.</p> <p>REMARQUE: La définition de « sous-titres » donnée par les WCAG 2.1 précise que « dans certains pays, les sous-titres sont appelés <i>captions</i> et <i>subtitles</i> ». On les appelle aussi parfois « sous-titres pour malentendants ». Selon la définition des WCAG 2.1, pour satisfaire à ce critère de succès, qu'il s'agisse de captions ou de subtitles, les sous-titres doivent fournir un « visuel synchronisé ou équivalent textuel pour l'information audio avec ou sans paroles nécessaires à la compréhension du contenu d'un média », lorsque l'information sans paroles comprend des « effets sonores, de la musique, des rires, l'identification et le positionnement des interlocuteurs ».</p> <p><b>Critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Sous-titres (en direct)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Sous-titres (en direct)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir des <a href="#">sous-titres</a> pour tout contenu <a href="#">audio en direct</a>, sous forme de <a href="#">média synchronisé</a>.</p>	<p><b>C.10.1.2.4 Sous-titres (en direct)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct)</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>10.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée)</a>.</p> <p>REMARQUE 1: La définition des WCAG 2.1 précise qu'une «audio-description» est également nommée « vidéo-description » et « narration descriptive ».</p> <p>REMARQUE 2: Des pistes audio secondaires ou de remplacement sont couramment utilisées à cette fin.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée)</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès audio-description (pré-enregistrée)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère audio-description (pré-enregistrée)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir une <a href="#">audio-description</a> pour tout contenu <a href="#">vidéo pré-enregistré</a>, sous forme de <a href="#">média synchronisé</a>.</p>	<p><b>C.10.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée)</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.3 Adaptable</b></p>	<p>---</p>
<p><b>10.1.3.1 Information et relations</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.3.1 Information et relations</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Information et relations</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Information et relations</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>L'information, la <a href="#">structure</a> et les <a href="#">relations</a> véhiculées par la <a href="#">présentation</a> peuvent être déterminées par <a href="#">un</a></p>	<p><b>C.10.1.3.1 Information et relations</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.1 Information et relations</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">programme informatique</a> ou sont disponibles sous forme de texte.</p>	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.3.2 Ordre séquentiel logique</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'ordre séquentiel logique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Ordre séquentiel logique</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Lorsque l'ordre de présentation du contenu affecte sa signification, un <a href="#">ordre de lecture correct</a> peut être <a href="#">déterminé par un programme informatique</a>.</p>	<p><b>C.10.1.3.2 Ordre séquentiel logique</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre les caractéristiques sensorielles</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Caractéristiques sensorielles</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les instructions données pour la compréhension et l'utilisation du contenu ne doivent pas reposer uniquement sur les caractéristiques sensorielles des éléments comme la forme, la couleur, la taille, l'emplacement visuel, l'orientation ou le son.</p>	<p><b>C.10.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Remarque: Pour les exigences liées à la couleur, se référer à la <a href="#">Règle 1.4</a>.</p>	
<p><b>10.1.3.4 Orientation</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'orientation</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Orientation</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Le contenu ne limite pas son affichage et son fonctionnement à une seule orientation d'affichage, comme le portrait ou le paysage, à moins qu'une orientation d'affichage spécifique soit <a href="#">essentielle</a>.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples où une orientation particulière de l'affichage peut être essentielle, on retrouve les chèques de banque, une application de piano, des diapositives pour un projecteur ou un téléviseur, ou un contenu de réalité virtuelle où l'orientation binaire de l'affichage n'est pas applicable.</p>	<p><b>C.10.1.3.4 Orientation</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables:</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre la Finalité d'un champ de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Finalité d'un champ de saisie</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La fonction de chaque champ de saisie recueillant de l'information sur l'utilisateur peut être <a href="#">déterminée par un programme informatique</a> lorsque:</p>	<p><b>C.10.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le champ de saisie sert à une fin indiquée dans la section <a href="#">Fonctions de saisie des composants de l'interface utilisateur</a>;</li> <li>Le contenu est mis en œuvre à l'aide de technologies permettant de déterminer la signification attendue des données de saisie des formulaires.</li> </ul>	Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.
<b>10.1.4 Reconnaissable</b>	---
<p><b>10.1.4.1 Utilisation de la couleur</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'utilisation de la couleur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Utilisation de la couleur</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>La couleur n'est pas utilisée comme la seule façon de véhiculer de l'information, d'indiquer une action, de solliciter une réponse ou de distinguer un élément visuel.</p> <p>Remarque : Ce critère de succès traite spécifiquement de la perception des couleurs. Les autres formes de perception sont traitées à la <a href="#">règle 1.3</a> comme l'accès à la couleur par un programme informatique et les autres formes de codage de la présentation visuelle.</p>	<p><b>C.10.1.4.1 Utilisation de la couleur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.4.2 Contrôle du son</b></p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.1.</p> <p><b>Tableau 10.1: Critère de succès du document: Contrôle du son</b></p> <p>Si la lecture d'un fichier audio tiré d'un document dure plus de 3 secondes, un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour le mettre en pause, l'arrêter ou pour en contrôler</p>	<p><b>C.10.1.4.2 Contrôle du son</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>le volume de façon indépendante du niveau de volume du système général.</p> <p>REMARQUE 1: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</a>, après remplacement de « sur une page Web » par « sur un document », de « tout contenu » par « toute partie d'un document », de « page entière » par « document entier », de « sur la page Web » par « sur le document », après suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence » et après l'ajout de la note 1.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contrôle du son</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Contrôle du son</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.4.3 Contraste (minimum)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.3 Contraste des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contraste (minimum)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Contraste (minimum)</a></p> <p>(Niveau AA)</p>	<p><b>C.10.1.4.3 Contraste (minimum)</b></p> <p>Type d'évaluation: Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. La TIC n'est pas un document Web.</li> </ul> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>La présentation visuelle du <a href="#">texte</a> et du <a href="#">texte sous forme d'image</a> a un <a href="#">rapport de contraste</a> d'au moins 4,5:1, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte agrandi: le <a href="#">texte agrandi</a> et le texte agrandi sous forme d'image ont un rapport de contraste d'au moins 3:1;</li> <li>• Texte décoratif: aucune exigence de contraste pour le texte ou le texte sous forme d'image qui fait partie d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> inactif, qui est <a href="#">purement décoratif</a>, qui est invisible pour tous ou qui est une partie d'une image contenant un autre contenu significatif.</li> <li>• Logotypes: aucune exigence de contraste pour le texte faisant partie d'un logo ou d'un nom de marque.</li> </ul>	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.4.4 Redimensionnement du texte</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE 1: Les contenus pour lesquels il existe des lecteurs de logiciels, des visualiseurs ou des éditeurs dotés d'une fonction de zoom de 200% répondraient automatiquement à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés avec ces lecteurs, à moins que le contenu ne fonctionne pas avec le zoom.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès concerne la capacité de permettre aux utilisateurs d'agrandir le texte à l'écran au moins jusqu'à 200% sans avoir besoin d'avoir recours à des technologies d'assistance. Cela signifie que l'application fournit un moyen d'agrandir le texte à 200% (zoom ou autre) sans perte de contenu ou de fonctionnalité ou que l'application fonctionne avec les fonctions de la plateforme qui répondent à cette exigence.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le redimensionnement du texte</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Redimensionnement du texte</a></p>	<p><b>C.10.1.4.4 Redimensionnement du texte</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>(Niveau AA)</p> <p>À l'exception des <a href="#">sous-titres</a> et du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, le <a href="#">texte</a> peut être redimensionné jusqu'à 200% sans l'aide d'une <a href="#">technologie d'assistance</a> et sans perte de contenu ou de fonctionnalité.</p>	
<p><b>10.1.4.5 Texte sous forme d'image</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le texte sous forme d'image</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Texte sous forme d'image</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Si les technologies utilisées peuvent réaliser la présentation visuelle, le <a href="#">texte</a> est utilisé pour véhiculer de l'information plutôt que du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnalisable: Le texte sous forme d'image peut être <a href="#">personnalisé visuellement</a> selon les exigences de l'utilisateur;</li> <li>• Essentielle: Une présentation spécifique du texte est <a href="#">essentielle</a> à l'information véhiculée.</li> </ul> <p>Remarque: Les logotypes sont considérés comme essentiels (le texte qui fait partie d'un logo ou d'un nom de marque).</p>	<p><b>C.10.1.4.5 Texte sous forme d'image</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.4.10 Redisposition</b></p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.2.</p> <p><b>Tableau 10.2: Critère de succès du document: Redisposition</b></p> <p>Le contenu peut être présenté sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans nécessiter</p>	<p><b>C.10.1.4.10 Redisposition</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>de défilement en deux dimensions en ce qui a trait aux éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu à défilement vertical d'une largeur équivalente à 320 <a href="#">pixels CSS</a>;</li> <li>• Contenu à défilement horizontal d'une hauteur équivalente à 256 <a href="#">pixels CSS</a>.</li> </ul> <p>À l'exception des parties du contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle aux fins de l'utilisation ou de la signification.</p> <p>REMARQUE 1: 320 pixels CSS équivalent à une largeur de fenêtre de départ de 1 280 pixels CSS avec un zoom de 400%. Pour les documents qui sont conçus pour défiler horizontalement (par exemple avec du texte vertical), les 256 pixels CSS équivalent à une hauteur de fenêtre de départ de 1 024 pixels avec un zoom de 400%.</p> <p>REMARQUE 2: Les exemples de contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle sont les images, les cartes, les diagrammes, les vidéos, les jeux, les présentations, les tableaux de données et les interfaces où il est nécessaire de garder les barres d'outils en vue pendant la manipulation du contenu.</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1</a> après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par les notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre la redisposition</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Redisposition</a></p> <p>(Niveau AA)</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.2.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</b></p> <p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.10.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contraste des éléments non textuels</a></p> <p><a href="#">Satisfaire au critère Contraste des éléments non textuels</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La <a href="#">présentation</a> visuelle des éléments suivants a un <a href="#">rapport de contraste</a> d'au moins 3:1 par rapport aux couleurs adjacentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composants de l'interface utilisateur: Les informations visuelles nécessaires à l'identification des <a href="#">composants de l'interface utilisateur</a> et des <a href="#">états</a>, à l'exception des composants inactifs ou lorsque l'apparence du composant est déterminée par l'agent utilisateur et non modifiée par l'auteur;</li> <li>• Objets graphiques: Parties de graphiques nécessaires à la compréhension du contenu, sauf lorsqu'une présentation graphique particulière est <a href="#">essentielle</a> à l'information véhiculée.</li> </ul>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un document hors ligne qui n'a pas de zone de présentation de contenu de taille fixe qui est essentielle à l'information véhiculée.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.1.4.12 Espacement du texte</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne qui est doté d'une interface utilisateur et qui n'a pas de zone de présentation de contenu de taille fixe essentielle à l'information véhiculée, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'espacement du texte</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Espacement du texte</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Dans les contenus mis en œuvre à l'aide de langages de balisage qui prennent en charge les <a href="#">propriétés de style de texte</a> suivantes, aucune perte de contenu ou</p>	<p><b>C.10.1.4.12 Espacement du texte</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>de fonctionnalité ne se produit en définissant tous les éléments suivants et en ne modifiant aucune autre propriété de style:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur des lignes (interligne) jusqu'à au moins 1,5 fois la taille de la police;</li> <li>• Espacement des paragraphes suivants jusqu'à au moins 2 fois la taille de la police;</li> <li>• Espacement des lettres (suivi) jusqu'à au moins 0,12 fois la taille de la police;</li> <li>• Espacement des mots jusqu'à au moins 0,16 fois la taille de la police.</li> </ul> <p>Exception: Les langues humaines et les scriptes qui n'utilisent pas une ou plusieurs de ces propriétés de style de texte dans un texte écrit peuvent se conformer en utilisant uniquement les propriétés qui existent pour cette combinaison de langue et de script.</p>	
<p><b>10.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le Contenu en mode survol ou focus</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Contenu en mode survol ou focus</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Lorsque la réception puis la suppression du pointeur ou de la cible de saisie du clavier déclenche l'affichage et le masquage d'un contenu supplémentaire, ce qui suit est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rejeté: Un <a href="#">mécanisme</a> permet de rejeter le contenu supplémentaire sans déplacer le pointeur ou la cible de saisie du clavier, à moins que le contenu supplémentaire ne communique une <a href="#">erreur de saisie</a> ou n'obscurcisse ou ne remplace pas un autre contenu;</li> <li>• Stationnaire: Si le survol du pointeur peut déclencher le contenu supplémentaire, alors</li> </ul>	<p><b>C.10.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>le pointeur peut être déplacé sur le contenu supplémentaire sans que le contenu supplémentaire disparaisse;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persistant: Le contenu supplémentaire reste visible jusqu'à ce que le déclencheur de survol ou de cible de saisie soit supprimé, que l'utilisateur le rejette ou que ses informations ne soient plus valables.</li> </ul> <p>Exception: La présentation visuelle du contenu supplémentaire est contrôlée par l'agent utilisateur et n'est pas modifiée par l'auteur.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples de contenu supplémentaire contrôlé par l'agent utilisateur figurent les infobulles du navigateur créées à l'aide de l'<a href="#">attribut titre</a> HTML.</p> <p>Remarque: Les infobulles, sous-menus et autres fenêtres contextuelles non-modales qui s'affichent sur le survol et la cible de saisie sont des exemples de contenu supplémentaire couvert par ce critère.</p>	
<b>10.2 Bon état de fonctionnement</b>	---
<b>10.2.1 Clavier accessible</b>	---
<p><b>10.2.1.1 Clavier</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <a href="#">critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le clavier</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Clavier</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Toutes <a href="#">les fonctions</a> du contenu sont contrôlées par une <a href="#">interface clavier</a> qui n'exige pas de rythmes de frappe particuliers, sauf lorsque la fonction sous-jacente nécessite des données indiquant la trajectoire donnée par l'utilisateur en plus des points finaux.</p> <p>Remarque: Cette exception s'applique à la fonction sous-jacente et non à la technique d'entrée. Par exemple, si la saisie se fait par écriture manuscrite, la</p>	<p><b>C.10.2.1.1 Clavier</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>technique de saisie (écriture manuscrite) nécessitera une saisie qui dépend du tracé, mais non pas de la fonction sous-jacente (saisie de texte).</p> <p>Remarque: Rien de ce qui précède ne vient s'opposer à l'utilisation de la souris ni aux méthodes de saisie autres que l'utilisation du clavier.</p>	
<p><b>10.2.1.2 Pas de piège au clavier</b></p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.3.</p> <p><b>Tableau 10.3: Critère de succès du document: Pas de piège au clavier</b></p> <p>Si la cible de saisie du clavier peut être positionnée sur un élément de la page à l'aide d'une <a href="#">interface clavier</a>, réciproquement, il peut être déplacé hors de ce même composant simplement à l'aide d'une interface clavier et, si ce déplacement exige plus que l'utilisation d'une simple touche flèche ou tabulation ou toute autre méthode standard de sortie, l'utilisateur est informé de la méthode permettant de déplacer la cible de saisie hors de ce composant.</p> <p>REMARQUE 1: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, il est nécessaire que tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) satisfasse à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: La méthode standard de sortie pourrait varier d'une plateforme à l'autre. Par exemple, la touche Échap est une méthode standard de sortie sur de nombreuses plateformes de bureau.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.2 Pas de piège au clavier des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre pas de piège au clavier</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère pas de piège au clavier</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p><b>C.10.2.1.2 Pas de piège au clavier</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.3.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>10.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</b></p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre les raccourcis clavier des caractères</a></p> <p><a href="#">Comment utiliser les raccourcis clavier des caractères</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si un <a href="#">raccourci clavier</a> est mis en œuvre dans le contenu en utilisant uniquement des lettres (y compris les lettres majuscules et minuscules), des signes de ponctuation, des chiffres ou des symboles, alors au moins un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désactiver: Un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour désactiver le raccourci;</li> <li>• Remapper: Un mécanisme est offert pour remapper le raccourci afin d'utiliser un ou plusieurs caractères clavier non imprimables (par exemple Ctrl, Alt, etc.);</li> <li>• Actif uniquement sur le contenu de la cible de saisie: Le raccourci clavier d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> n'est actif que lorsque la cible de saisie est sur ce composant.</li> </ul>	<p><b>C.10.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure:</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>10.2.2 Assez de temps</b>	---
<p><b>10.2.2.1 Réglage du délai</b></p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.4.</p> <p><b>Tableau 10.4: Critère de succès du document: Réglage du délai</b></p> <p>Pour chaque limite de temps fixée par le document, au moins l'un des points suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suppression: L'utilisateur a la possibilité de désactiver la limite de temps avant de l'atteindre; ou</li> </ul>	<p><b>C.10.2.2.1 Réglage du délai</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustement: L'utilisateur a la possibilité d'ajuster la limite de temps avant de la rencontrer dans un intervalle d'au moins dix fois la durée paramétrée par défaut; ou</li> <li>• Extension: L'utilisateur est averti avant que la limite de temps expire et il lui est accordé au moins 20 secondes pour étendre cette limite par une action simple (par exemple, « appuyer sur la barre d'espace ») et l'utilisateur a la possibilité d'étendre la limite de temps au moins dix fois; ou</li> <li>• L'exception du temps réel: La limite de temps est une partie constitutive d'un événement en temps réel (par exemple, une enchère) et aucune solution de rechange n'est possible; ou</li> <li>• L'exception de la limite essentielle: La limite de temps est <a href="#">essentielle</a> et l'étendre invaliderait alors l'activité; ou</li> <li>• L'exception des 20 heures: La limite de temps est supérieure à 20 heures.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: Ce critère de succès permet de s'assurer que les utilisateurs peuvent accomplir les tâches sans changements inattendus dans le contenu ou le contexte résultant d'une limite de temps. Ce critère de succès doit être considéré conjointement avec le <a href="#">critère de succès 3.2.1 des WCAG 2.1</a>, qui impose des limites aux changements de contenu ou de contexte résultant de l'action des utilisateurs.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1</a>, après le remplacement de « le contenu » par « documents » et l'ajout des mots « des WCAG 2.1 » après les mots « critère de succès » à la note 1 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le Réglage du délai</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Réglage du délai</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.4.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</b></p>	<p><b>C.10.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</b></p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.5.</p> <p><b>Tableau 10.5: Critère de succès du document: Mettre en pause, arrêter, masquer</b></p> <p>Pour déplacer, <a href="#">faire clignoter</a>, faire défiler ou mettre à jour automatiquement des informations, tous les éléments suivants sont vrais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacement, clignotement, défilement: Pour toute information en mouvement, clignotante ou défilante qui (1) démarre automatiquement, (2) dure plus de cinq secondes et (3) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de mettre en <a href="#">pause</a>, d'arrêter ou de masquer l'information à moins que le déplacement, le clignotement ou le défilement fasse partie d'une activité où cela est <a href="#">essentiel</a>; et</li> <li>• Mise à jour automatique: Pour toute mise à jour qui (1) démarre automatiquement et (2) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de la mettre en pause, de l'arrêter, de la masquer ou de contrôler sa fréquence, sauf si la mise à jour automatique fait partie d'une activité où elle est essentielle.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: Pour les exigences relatives au contenu clignotant ou avec flash, se référer à la <a href="#">règle 2.3 des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE 2: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, il est nécessaire que tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) satisfasse à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 3: Le contenu qui est mis à jour périodiquement par un logiciel ou qui est transmis en continu à l'agent utilisateur n'est pas tenu de préserver ou de présenter l'information générée ou reçue entre le début de la pause et la reprise de la présentation, car cela pourrait ne pas être</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.5.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>techniquement possible et, dans de nombreuses situations, être trompeur.</p> <p>REMARQUE 4: Une animation qui se produit dans le cadre d'une phase de préchargement ou d'une situation similaire peut être considérée comme essentielle si l'interaction ne peut pas se produire pendant cette phase pour tous les utilisateurs et si le fait de ne pas indiquer les progrès pouvait dérouter les utilisateurs ou leur faire croire que le contenu était gelé ou séparé.</p> <p>REMARQUE 5: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1</a>, après remplacement de « page » et de « page Web » par « document », suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-ingérence » dans la note 2 du critère de succès, l'ajout des mots « des WCAG 2.1 » à la suite de « règle 2.3 » à la note 1 et la reformulation de la note 2 de façon à éviter le verbe « devoir ».</p> <p><b>Critère de réussite 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Mettre en pause, arrêter, masquer</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Mettre en pause, arrêter, masquer</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<b>10.2.3 Crises et réactions physiques</b>	---
<p><b>10.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.6.</p> <p><b>Tableau 10.6: Critère de succès du document: Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Un document doit être exempt de tout élément qui flashe plus de trois fois dans n'importe quel intervalle</p>	<p><b>C.10.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>d'une seconde ou ce <a href="#">flash</a> doit se situer sous le seuil de flash générique et le seuil de flash rouge.</p> <p>REMARQUE 1: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, il est nécessaire que tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) satisfasse à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1</a> après remplacement de « pages Web » par « documents », de « la page entière » par « le document entier », « la page Web » par « le document », après suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-ingérence » et après la reformulation de la note 1 ci-dessus pour éviter le verbe « devoir ».</p> <p><b>Critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.6.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>10.2.4 Navigable</b>	---
<p><b>10.2.4.2 Titre de document</b></p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.7.</p> <p><b>Tableau 10.7: Critère de succès du document: Titre de document</b></p> <p>Les documents présentent un titre qui décrit leur sujet ou leur but.</p>	<p><b>C.10.2.4.2 Titre de document</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>REMARQUE 1: Le nom d'un document (p. ex. document, fichier multimédia) peut servir de titre s'il décrit le sujet ou le but.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1</a> après remplacement de « pages Web » par « documents » et après ajout de la note 1 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Titre de page</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Titre de page</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.7.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.8.</p> <p><b>Tableau 10.8: Critère de succès du document: Parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Si un document peut être <a href="#">parcourue de façon séquentielle</a> et que les séquences de navigation affectent la signification ou l'action, les éléments reçoivent la cible de saisie dans un ordre qui préserve la signification et l'opérabilité.</p> <p>REMARQUE: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1</a> après remplacement de « page Web » par « document ».</p> <p><b>Critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Parcours de la cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Parcours de la cible de saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p><b>C.10.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.8.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>10.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie est un document, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>La <a href="#">fonction de chaque lien</a> est déterminée par le texte du lien seul ou par le texte du lien associé à un <a href="#">contexte du lien déterminé par un programme informatique</a>, sauf si la fonction du lien est <a href="#">ambiguë pour tout utilisateur</a>.</p>	<p><b>C.10.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.2.4.6 En-têtes et étiquettes</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès En-têtes et étiquettes</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès En-têtes et étiquettes</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Les en-têtes et les <a href="#">étiquettes</a> décrivent le sujet ou le but.</p>	<p><b>C.10.2.4.6 En-têtes et étiquettes</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</b></p>	<p><b>C.10.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</b></p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Visibilité de la cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Visibilité de la cible de saisie</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Toute interface utilisable au clavier comporte un mode de fonctionnement où la cible de saisie est visible.</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.2.5 Saisie</b></p>	<p>---</p>
<p><b>10.2.5.1 Mouvements du pointeur</b></p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.9.</p> <p><b>Tableau 10.9: Critère de succès du document: Mouvements du pointeur</b></p> <p>Toutes les <a href="#">fonctions</a> qui utilisent des mouvements multipoints ou basés sur un tracé pour exécuter une commande peuvent être utilisées avec un <a href="#">seul pointeur</a> sans mouvement basé sur un tracé, à moins qu'un mouvement multipoint ou basé sur un tracé soit <a href="#">essentiel</a>.</p> <p>REMARQUE 1: cette exigence s'applique aux documents qui interprètent les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p> <p>REMARQUE 2: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</a> après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par la note 1 ci-dessus.</p>	<p><b>C.10.2.5.1 Mouvements du pointeur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.9.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Mouvements du pointeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Mouvements du pointeur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>10.2.5.2 Annulation du pointeur</b></p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.10.</p> <p><b>Tableau 10.10: Critère de succès du document: Annulation du pointeur</b></p> <p>Dans le cas des <a href="#">fonctions</a> qui peuvent fonctionner à l'aide d'un <a href="#">seul pointeur</a>, au moins l'un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun événement descendant: l'<a href="#">événement descendant</a> n'est pas utilisé pour exécuter une partie de la fonction;</li> <li>• Abandonner ou Annuler: la fonction se termine avec l'<a href="#">événement ascendant</a> et un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour abandonner la fonction avant la fin ou pour annuler la fonction une fois l'exécution de la fonction terminée;</li> <li>• Inversion de l'événement: l'événement montant inverse tout résultat de l'événement descendant précédent;</li> <li>• Essentiel: terminer la fonction sur inversion de l'événement est essentiel.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: les fonctions qui émulent un appui clavier ou un pavé numérique sont considérées comme essentielles.</p> <p>REMARQUE 2: cette exigence s'applique au contenu Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p>	<p><b>C.10.2.5.2 Annulation du pointeur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.10.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1</a> après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par les notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Annulation du pointeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Annulation du pointeur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>10.2.5.3 Étiquette dans le nom</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Étiquette dans le nom</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Étiquette dans le nom</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour les <a href="#">composants d'interface utilisateur</a> dont les <a href="#">étiquettes</a> contiennent du <a href="#">texte</a> ou du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, le <a href="#">nom</a> contient le texte qui est présenté visuellement.</p> <p>Remarque: il est grandement conseillé de placer le texte de l'étiquette au début du nom.</p>	<p><b>C.10.2.5.3 Étiquette dans le nom</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.10.2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Activation par le mouvement</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Activation par le mouvement</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les <a href="#">fonctions</a> activées en déplaçant le périphérique ou par le déplacement de l'utilisateur peuvent aussi être activées par les <a href="#">composants d'interface utilisateur</a>, et la réaction au mouvement peut être désactivée afin d'éviter le déclenchement accidentel, sauf lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interface prise en charge: le mouvement est utilisé pour faire fonctionner la fonctionnalité au moyen d'une interface <a href="#">qui prend en charge l'accessibilité</a>;</li> <li>• Essentiel: le mouvement est <a href="#">essentiel</a> pour exécuter la fonction, et ce faisant, il invalide l'activité.</li> </ul>	<p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>10.3 Compréhensible</b>	---
<b>10.3.1 Compréhensible</b>	---
<p><b>10.3.1.1 Langue du document</b></p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.11.</p> <p><b>Tableau 10.11: Critère de succès du document: Langue du document</b></p> <p>La <a href="#">langue</a> par défaut de chaque document peut être déterminée par un <a href="#">programme informatique</a>.</p> <p>REMARQUE: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1</a> après remplacement de « page Web » par « document ».</p>	<p><b>C.10.3.1.1 Langue du document</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.11.</p> <p>Résultat</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Langue de la page</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Langue de la page</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.3.1.2 Langue d'un passage</b></p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.12.</p> <p><b>Tableau 10.12: Critère de succès du document: Langue d'un passage</b></p> <p>La <a href="#">langue</a> de chaque passage ou expression du document peut être déterminée par un <a href="#">programme informatique</a> sauf pour un nom propre, pour un terme technique, pour un mot dont la langue est indéterminée ou pour un mot ou une expression faisant partie du langage courant de la langue utilisée dans le contexte immédiat.</p> <p>REMARQUE 1: Pour certaines technologies de documentation, il n'existe pas de méthode de technologie d'assistance pouvant indiquer la langue des différents passages ou expressions du document, et il ne serait pas possible de satisfaire au critère de succès en utilisant ces technologies.</p> <p>REMARQUE 2: L'héritage est une méthode courante. Par exemple, un document fournit la langue qu'il utilise et on peut supposer que tous les éléments de texte ou d'un élément d'interface utilisateur de ce document utiliseront la même langue, sauf indication contraire.</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage des WCAG 2.1</a> après remplacement de « contenu » par « document » et après ajout des notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage de WCAG 2.1</b></p>	<p><b>C.10.3.1.2 Langue d'un passage</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.12.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comprendre le critère de succès Langue d'un passage</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Langue d'un passage</a></p> <p>(Niveau AA)</p>	
<p><b>10.3.2 Prévisible</b></p>	<p>---</p>
<p><b>10.3.2.1 Cible de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: Certains documents composés et leurs agents utilisateurs sont conçus pour offrir des fonctions d'affichage et de modification très différentes selon la partie du document composé où les interactions ont lieu (par exemple, une présentation qui contient une feuille de calcul intégrée, dans laquelle les menus et les barres d'outils de l'agent utilisateur changent selon que l'utilisateur interagit avec le contenu de la présentation ou celui de la feuille de calcul intégrée). Si l'utilisateur utilise un mécanisme autre que celui de mettre la cible de saisie sur la partie du document composite avec laquelle il veut interagir (p. ex. par un choix de menu ou un mouvement spécial de clavier), tout changement de contexte qui en résulterait ne serait pas soumis à ce critère de succès parce qu'il n'a pas été causé par un déplacement de la cible de saisie.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Cible de saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Quand un <a href="#">composant de l'interface utilisateur</a> reçoit la cible de saisie, il ne doit pas amorcer un <a href="#">changement</a> de contexte.</p>	<p><b>C.10.3.2.1 Cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>10.3.2.2 À la saisie</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès À la saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès À la saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Le changement de paramètre d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> ne doit pas amorcer de <a href="#">changement de contexte</a>, à moins que l'utilisateur n'ait été avisé de ce comportement avant d'utiliser le composant.</p>	<p><b>C.10.3.2.2 À la saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.3.3 Aide à la saisie</b></p>	<p>---</p>
<p><b>10.3.3.1 Identification des erreurs</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Identification des erreurs</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Identification des erreurs</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si une <a href="#">erreur de saisie</a> est détectée automatiquement, l'élément en erreur est identifié et l'erreur est décrite à l'utilisateur sous forme de texte.</p>	<p><b>C.10.3.3.1 Identification des erreurs</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p>	<p><b>C.10.3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Étiquettes ou instructions</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Étiquettes ou instructions</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Des <a href="#">étiquettes</a> sont présentées ou des instructions sont fournies quand un contenu requiert une saisie utilisateur.</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.3.3.3 Suggestion après une erreur</b></p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Suggestion après une erreur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Suggestion après une erreur</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Si une <a href="#">erreur de saisie</a> est automatiquement détectée et que des suggestions de corrections sont connues, ces suggestions sont alors proposées à l'utilisateur à moins que cela puisse compromettre la sécurité ou la finalité du contenu.</p>	<p><b>C.10.3.3.3 Suggestion après une erreur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1</a>.<sup>[4]</sup></p> <p>Résultat:</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>10.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p>	<p><b>C.10.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p> <p>Type d'évaluation</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.13.</p> <p><b>Tableau 10.13: Critère de succès du document: Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p> <p>Lorsqu'un document donne lieu à des <a href="#">engagements juridiques</a> ou à des transactions financières de la part de l'utilisateur qui soit modifie ou efface des données <a href="#">contrôlables par l'utilisateur</a> dans des systèmes de stockage de données, soit enregistrent les réponses de l'utilisateur à un test ou un examen, au moins l'une des conditions suivantes est vraie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réversible: les actions d'envoi sont réversibles</li> <li>2. Vérifiée: les données saisies par l'utilisateur sont vérifiées au niveau des erreurs de saisie et la possibilité est donnée à l'utilisateur de les corriger.</li> <li>3. Confirmée: un mécanisme est disponible pour revoir, confirmer et corriger les informations avant leur soumission finale.</li> </ol> <p>REMARQUE: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridique, financier, de données) des WCAG 2.1</a> après remplacement de « pages Web » par « documents ».</p> <p><b>Critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</a></p> <p>(Niveau AA)</p>	<p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.13.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>10.4 Robuste</b>	---
<b>10.4.1 Compatible</b>	---
<b>10.4.1.1 Analyse syntaxique</b>	<b>C.10.4.1.1 Analyse syntaxique</b>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.14.</p> <p><b>Tableau 10.14: Critère de succès du document: Analyse syntaxique</b></p> <p>Lorsqu'un document utilise un langage de balisage de telle sorte que le balisage est visible et mis à la disposition des technologies d'assistance et des fonctions d'accessibilité du logiciel ou à un agent utilisateur sélectionnable par l'utilisateur, les éléments ont des balises de début et de fin complètes, les éléments sont imbriqués selon leurs spécifications, les éléments ne contiennent pas d'attributs en double et tout identifiant est unique, sauf lorsque les spécifications permettent ces fonctions.</p> <p>REMARQUE 1: Les balises de début et de fin auxquelles il manque un caractère critique, comme une parenthèse fermante ou un guillemet de valeur d'attribut mal appropriée, sont considérées incomplètes.</p> <p>REMARQUE 2: Le balisage n'est pas toujours mis à la disposition des technologies d'assistance ou des agents utilisateurs sélectionnables par l'utilisateur tels que les navigateurs. Dans de tels cas, la conformité à cette disposition n'aurait aucune incidence sur l'accessibilité, comme c'est le cas pour le contenu Web lorsqu'il est exposé.</p> <p>REMARQUE 3: Les exemples de balisage qui sont exposés séparément et disponibles pour les technologies d'assistance et les agents utilisateurs comprennent, sans s'y limiter: les documents encodés en HTML, ODF et OOXML. Dans ces exemples, le balisage peut être entièrement analysé de deux façons: a) par des technologies d'assistance qui peuvent ouvrir directement le document, b) par des technologies d'assistance utilisant des API DOM d'agents utilisateurs pour ces formats de document.</p> <p>REMARQUE 4: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1</a> après remplacement de « Dans le contenu mis en œuvre en utilisant des langages de balisage » par « Lorsqu'un document utilise un langage de balisage de telle sorte que le balisage est visible et</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.14.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>mis à la disposition des technologies d'assistance et des fonctions d'accessibilité du logiciel ou à un agent utilisateur sélectionnable par l'utilisateur » et après l'ajout des notes 2 et 3 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Analyse syntaxique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Analyse syntaxique</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>10.4.1.2 Nom, rôle et valeur</b></p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.15.</p> <p><b>Tableau 10.15: Critère de succès du document: Nom, rôle et valeur</b></p> <p>Pour tout <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> (comprenant, mais n'étant pas limité aux éléments de formulaire, liens et composants générés par des scripts), le <a href="#">nom</a> et le <a href="#">rôle</a> peuvent être <a href="#">déterminés par un programme informatique</a> ; les états, les propriétés et les valeurs qui peuvent être paramétrés par l'utilisateur peuvent être <a href="#">définis par</a> un programme informatique ; et la notification des changements de ces éléments est disponible aux <a href="#">agents utilisateurs</a>, incluant les <a href="#">technologies d'assistance</a>.</p> <p>REMARQUE 1: Ce critère de succès s'adresse principalement aux développeurs de logiciels qui développent ou utilisent des composants d'interface utilisateur personnalisés. Les composants d'interface utilisateur standard de la plupart des plateformes qui prennent en charge l'accessibilité répondent déjà à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés conformément aux spécifications.</p> <p>REMARQUE 2: Pour les formats de documents qui prennent en charge l'interopérabilité avec la technologie d'assistance, les composants d'interface utilisateur standard satisfont souvent à ce critère de succès lorsque leur usage est conforme aux</p>	<p><b>C.10.4.1.2 Nom, rôle et valeur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.15.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>indications générales en matière de conception et d'accessibilité pour le format du document.</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1</a> après remplacement de la note originale des WCAG 2.1 par note 1 et après ajout de la note 2 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Nom, rôle et valeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Nom, rôle et valeur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>10.5 Positionnement des sous-titres</b></p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne qui contient des médias synchronisés avec des sous-titres, ces sous-titres ne doivent pas masquer l'information pertinente contenue dans les médias synchronisés.</p>	<p><b>C.10.5 Positionnement des sous-titres</b></p> <p>La clause 10.5 ne contient aucune exigence en matière de tests.</p>
<p><b>10.6 Synchronisation de la audio description</b></p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne qui contient un média synchronisé avec description sonore, cette description sonore ne doit pas interférer avec les informations audio pertinentes du média synchronisé.</p>	<p><b>C.10.6 Synchronisation de la audio description</b></p> <p>La clause 10.6 ne contient aucune exigence en matière de test.</p>
<p><b>11 Logiciels</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.0 Généralités (information)</b></p> <p>Cette clause précise les exigences qui s'appliquent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux logiciels de plateformes;</li> <li>• aux logiciels qui ont une interface utilisateur, y compris le contenu du logiciel;</li> <li>• aux outil-auteurs;</li> <li>• aux logiciels qui servent de technologie d'assistance.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: L'agent utilisateur est un exemple de logiciel qui possède une interface utilisateur.</p>	<p><b>C.11.0 Généralités (information)</b></p> <p>La clause 11.0 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence relative aux tests de conformité.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>REMARQUE 2: Les exigences relatives au contenu Web, notamment aux logiciels qui sont du contenu Web, se trouvent à La clause 9.</p> <p>REMARQUE 3: Les exigences relatives aux documents, qui peuvent être présentés par les agents utilisateurs, se trouvent à La clause 10.</p> <p>REMARQUE 4: Bien que l'accessibilité des interfaces de ligne de commande ne soit pas abordée dans le présent document, l'accessibilité peut être réalisée au moyen d'exigences contextuelles, dont certaines se trouvent dans les clauses 5 et 11.</p> <p>Les exigences des clauses 11.1 à 11.5 s'appliquent aux logiciels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qui ne sont pas des pages Web;</li> <li>• qui ne sont pas intégrés dans une page Web ni utilisés dans le rendu ou le fonctionnement de la page.</li> </ul> <p>La clause 9 énonce les exigences de conformité des logiciels qui se trouvent dans des pages Web ou qui sont intégrés dans des pages Web, et qui sont utilisés dans le rendu ou qui sont destinés à être rendus avec la page Web dans laquelle ils sont intégrés.</p> <p>Certaines exigences des clauses 11.1 à 11.5 ont des versions différentes selon que la fonctionnalité est non restreinte ou restreinte. Dans ces cas, La clause correspondante est divisée en deux sous-dispositions.</p> <p>Les critères de succès énoncés dans les clauses 11.1 à 11.5 visent à s'harmoniser avec la Note du groupe de travail [i.26] produite par le <a href="#">WCAG2ICT Task Force</a> du W3C.</p> <p>REMARQUE 5: Le logiciel qui fournit une interface utilisateur comprend son propre contenu. Voici quelques exemples de contenu présent dans un logiciel: les composants d'interface et le texte d'une barre de menu issus d'une application d'interface utilisateur graphique, les icônes d'une barre d'outils, les invites prononcées dans une interface utilisateur audio, les autres commandes d'interaction utilisateur et les textes, graphiques ou documents qui sont chargés à l'extérieur du logiciel.</p>	

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<b>11.1 Perceptible</b>	---
<b>11.1.1 Équivalents textuels</b>	---
<b>11.1.1.1 Contenu non textuel</b>	---
<p><b>11.1.1.1.1 Contenu non textuel (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: Les CAPTCHAS n'apparaissent pas actuellement hors du Web. Cependant, s'ils apparaissent, la présente directive est pertinente.</p> <p><b>Critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Contenu non textuel</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Contenu non textuel</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Tout <a href="#">contenu non textuel</a> présenté à l'utilisateur a un <a href="#">équivalent textuel</a>, à l'exception des situations énumérées ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composant d'interface ou de saisie: si le contenu non textuel est un composant d'interface ou s'il permet la saisie d'informations par l'utilisateur, c'est qu'il a un <a href="#">nom</a> qui décrit sa fonction. (Se référer au <a href="#">critère de succès 4.1.2</a> pour des exigences supplémentaires à propos des composants d'interface utilisateur ou des contenus qui permettent la saisie d'informations par l'utilisateur.)</li> <li>• Média temporel: Si le contenu non textuel est un média temporel, fournissez au moins une description de ce contenu. (Reportez-vous à la <a href="#">Ligne directrice 1.2</a> pour obtenir d'autres exigences relatives aux médias.)</li> <li>• Test: Si le contenu non textuel est un test ou un exercice qui ne serait pas valide en <a href="#">format</a></li> </ul>	<p><b>C.11.1.1.1 Contenu non textuel (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</li> <li>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</li> </ol> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</a>.</li> </ol> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">texte</a>, fournissez au moins une description de ce contenu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensation: Si le contenu non textuel est principalement conçu pour créer une <a href="#">expérience sensorielle précise</a>, fournissez au moins une description de ce contenu.</li> <li>• <a href="#">CAPTCHA</a>: Si du contenu non textuel est utilisé pour confirmer l'accès par une personne plutôt que par un ordinateur, fournissez du texte qui décrit la fonction du contenu et offrez d'autres formes CAPTCHA au moyen de formes de reconnaissance qui utilisent d'autres sens pour tenir compte de divers handicaps.</li> <li>• Décoration, format, invisibilité: Si le contenu non textuel est utilisé uniquement aux fins de <a href="#">décoration</a> et de formatage, ou n'est pas affiché à l'utilisateur, il peut être mis en œuvre d'une manière qui peut être ignorée par les <a href="#">technologies d'assistance</a>.</li> </ul>	
<p><b>11.1.1.1.2 Contenu non textuel (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, cette technologie satisfait à l'exigence 5.1.3.6 (sortie vocale pour contenu non textuel).</p>	<p><b>C.11.1.1.1.2 Contenu non textuel (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</li> <li>2. L'interface utilisateur ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</li> <li>3. Le contenu non textuel est présenté aux utilisateurs via la sortie vocale.</li> </ol> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier que la sortie vocale est fournie comme solution de rechange au contenu non textuel.</li> <li>2. Vérifier que le contenu non textuel n'est pas seulement présent à titre décoratif.</li> </ol>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>3. Vérifier que le contenu non textuel n'est pas utilisé uniquement pour le formatage visuel.</p> <p>4. Vérifier que la sortie vocale est conforme aux indications relatives à l' « équivalent textuel » décrit dans les <a href="#">critères de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n° 1, 2, 3 et 4 sont vrais; ou le n° 1 et le n° 2 sont faux; ou le n° 1 et le n° 3 sont faux.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est vrai et le n° 2 est faux; ou le n° 1 est vrai et le n° 3 est faux; ou les n° 1, 2 et 3 sont vrais et le n° 4 est faux.</p>
<b>11.1.2 Médias temporels</b>	---
<b>11.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</b>	---
<p><b>11.1.2.1.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré – fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non-Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran et où un contenu audio pré-enregistré n'est pas nécessaire pour permettre l'utilisation des fonctions restreintes des TIC, la technologie remplit le <a href="#">critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: Le média de remplacement peut être fourni directement dans le logiciel – ou fourni dans une version de remplacement qui satisfait au critère de succès.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</a></p>	<p><b>C.11.1.2.1.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré – fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>3. Un contenu audio pré-enregistré n'est pas nécessaire pour permettre l'utilisation des fonctions restreintes de la TIC.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.2.1 Contenu seulement</a></p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour des médias <a href="#">pré-enregistrés seulement audio</a> et <a href="#">pré-enregistrés seulement vidéo</a>, les éléments suivants sont vrais, sauf si l'audio ou la vidéo est un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'il est clairement identifié comme tel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu pré-enregistré seulement audio: fournir une <a href="#">version de remplacement pour un média temporel</a>, présentant une information équivalente au contenu seulement audio.</li> <li>• Contenu pré-enregistré seulement vidéo: fournir, soit une version de remplacement pour un média temporel, soit une piste audio (présentant une information équivalente) pour un contenu pré-enregistré seulement vidéo.</li> </ul>	<p><a href="#">audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1.</a></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.2.1.2 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré – fonction restreinte)</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.2.1.2.1 Contenu pré-enregistré seulement audio (fonction restreinte)</b></p> <p>Lorsque la TIC est un logiciel non-Web qui fournit une interface utilisateur qui ne prend pas en charge les technologies d'assistance pour la lecture d'écran et où des informations auditives pré-enregistrées sont nécessaires pour permettre l'utilisation de fonctions restreintes des TIC, la fonctionnalité des logiciels qui fournissent une interface utilisateur doit satisfaire à l'exigence 5.1.5 (sortie visuelle pour informations auditives).</p>	<p><b>C.11.1.2.1.2.1 Contenu pré-enregistré seulement audio (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. L'interface utilisateur ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>3. Un contenu audio pré-enregistré est nécessaire pour permettre l'utilisation des fonctions restreintes de la TIC.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>1. Vérifier que l'information visuelle est équivalente à la sortie auditive pré-enregistrée.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.2.1.2.2 Contenu pré-enregistré seulement vidéo (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie d'information et de communications (TIC) est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit l'exigence 5.1.3.7 (sortie vocale pour information vidéo).</p>	<p><b>C.11.1.2.1.2.2 Contenu pré-enregistré seulement vidéo (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. L'interface utilisateur ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>3. Un contenu vidéo préenregistré est nécessaire pour permettre l'utilisation des fonctions restreintes de la TIC.</p> <p>4. La sortie vocale est fournie comme mode alternatif à une utilisation sans vision du contenu non textuel affiché sur une fonction restreinte.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la sortie vocale présente des informations équivalentes pour le contenu vidéo pré-enregistré.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</b></p>	<p><b>C.11.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</b></p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: La définition de « sous-titres » donnée par les WCAG 2.1 précise que « dans certains pays, les sous-titres sont appelés <i>captions</i> et <i>subtitles</i> ». On les appelle aussi parfois « sous-titres pour malentendants ». Selon la définition des WCAG 2.1, pour satisfaire à ce critère de succès, qu'il s'agisse de captions ou de subtitles, les sous-titres doivent fournir un « visuel synchronisé ou équivalent textuel pour l'information audio avec ou sans paroles nécessaires à la compréhension du contenu d'un média », lorsque l'information sans paroles comprend des « effets sonores, de la musique, des rires, l'identification et le positionnement des interlocuteurs ».</p> <p><b>Critères de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre les sous-titres (pré-enregistrés)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Sous-titres (pré-enregistrés)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Fournir des <a href="#">sous-titres</a> pour tout contenu <a href="#">audio préenregistré</a> <a href="http://www.w3.org/TR/WCAG21/">http://www.w3.org/TR/WCAG21/</a> – <a href="#">dfn-audio</a> dans un média <a href="#">synchronisé</a>, excepté lorsque le média est un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.2.3.1 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré et fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.11.1.2.3.1 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré et fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>REMARQUE 1: La définition des WCAG 2.1 précise qu' « audio-description » est également nommée « vidéo-description » et « narration descriptive ».</p> <p>REMARQUE 2: Des pistes audio secondaires ou de remplacement sont couramment utilisées à cette fin.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Fournir une <a href="#">version de remplacement pour un média temporel</a> ou une audio-descriptions du contenu <a href="#">vidéo pré-enregistré</a> pour un <a href="#">média synchronisé</a>, excepté quand le média est un <a href="#">média de remplacement pour un texte</a> et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.2.3.2 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré et fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la technologie d'information et de communications (TIC) est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit l'exigence 5.1.3.7 (sortie vocale pour information vidéo).</p>	<p><b>C.11.1.2.3.2 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré et fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. L'interface utilisateur ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>3. La sortie vocale est fournie comme mode alternatif à une utilisation sans vision du</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>contenu non textuel affiché sur une fonction restreinte.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la sortie vocale présente des informations équivalentes pour le contenu vidéo pré-enregistré.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.2.4 Sous-titres (en direct)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: La définition de « sous-titres » donnée par les WCAG 2.1 précise que « dans certains pays, les sous-titres sont appelés <i>captions</i> et <i>subtitles</i> ». On les appelle aussi parfois « sous-titres pour malentendants ». Selon la définition des WCAG 2.1, pour satisfaire à ce critère de succès, qu'il s'agisse de captions ou de subtitles, les sous-titres doivent fournir un « visuel synchronisé ou équivalent textuel pour l'information audio avec ou sans paroles nécessaires à la compréhension du contenu d'un média », lorsque l'information sans paroles comprend des « effets sonores, de la musique, des rires, l'identification et le positionnement des interlocuteurs ».</p> <p><b>Critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Sous-titres (en direct)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Sous-titres (en direct)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir des <a href="#">sous-titres</a> pour tout contenu <a href="#">audio en direct</a>, sous forme de <a href="#">média synchronisé</a>.</p>	<p><b>C.11.1.2.4 Sous-titres (en direct)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>11.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE 1: La définition des WCAG 2.1 précise « audio-description » est également nommée « vidéo-description » et « narration descriptive ».</p> <p>REMARQUE 2: Des pistes audio secondaires ou de remplacement sont couramment utilisées à cette fin.</p> <p><b>Critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre la audio-description (pré-enregistrée)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère audio-description (pré-enregistrée)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir une audio-description pour tout contenu <a href="#">vidéo pré-enregistré</a>, sous forme de <a href="#">média synchronisé</a>.</p>	<p><b>C.11.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.3 Adaptable</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.3.1 Information et relations</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.3.1.1 Information et relations (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: Dans le domaine des logiciels, la meilleure façon de déterminer par un programme informatique est d'utiliser les services d'accessibilité fournis par les logiciels de plateforme visant à permettre l'interopérabilité entre les logiciels et les technologies d'assistance et les fonctions d'accessibilité des logiciels. (voir La clause 11.5 Interopérabilité avec la technologie d'assistance).</p>	<p><b>C.11.1.3.1.1 Information et relations (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'information et les relations</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Information et relations</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>L'information, la <a href="#">structure</a> et les <a href="#">relations</a> véhiculées par la <a href="#">présentation</a> peuvent être déterminées par un <a href="#">programme informatique</a> ou sont disponibles sous forme de texte.</p>	<p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.3.1.2 Information et relations (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran et où l'information affichée à l'écran, la TIC devrait fournir des informations auditives qui permettent à l'utilisateur de mettre en corrélation l'audio et l'information affichée à l'écran.</p> <p>REMARQUE 1: De nombreuses personnes aveugles au sens de la loi ont encore des capacités visuelles et utilisent certains aspects de l'affichage visuel même s'il ne peut être entièrement compris. Une solution de rechange audio à la fois complète et complémentaire comprend toutes les informations visuelles telles que la cible de saisie ou la surbrillance, de sorte que l'audio peut être mis en corrélation avec des informations visibles à l'écran à tout moment.</p> <p>REMARQUE 2: Les exemples d'informations auditives qui permettent à l'utilisateur de mettre en corrélation l'audio avec les informations affichées à l'écran comprennent la structure et les relations véhiculées par la présentation.</p>	<p><b>C.11.1.3.1.2 Information et relations (fonction restreinte)</b></p> <p>Cette clause a pour seul but d'informer et ne contient aucune exigence en matière d'essai.</p>
<p><b>11.1.3.2 Ordre séquentiel logique</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.3.2.1 Ordre séquentiel logique (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture</p>	<p><b>C.11.1.3.2.1 Ordre séquentiel logique (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>d'écran, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'ordre séquentiel logique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Ordre séquentiel logique</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Lorsque l'ordre de présentation du contenu affecte sa signification, un <a href="#">ordre de lecture correct</a> peut être <a href="#">déterminé par un programme informatique</a>.</p>	<p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.3.2.2 Ordre séquentiel logique (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran et où l'information affichée à l'écran, la TIC devrait fournir des informations auditives qui permettent à l'utilisateur de mettre en corrélation l'audio et l'information affichée à l'écran.</p> <p>REMARQUE 1: De nombreuses personnes aveugles au sens de la loi ont encore des capacités visuelles et utilisent certains aspects de l'affichage visuel même s'il ne peut être entièrement compris. Une solution de rechange audio à la fois complète et complémentaire comprend toutes les informations visuelles telles que la cible de saisie ou la surbrillance, de sorte que l'audio peut être mis en corrélation avec des informations visibles à l'écran à tout moment.</p> <p>REMARQUE 2: Les exemples d'informations auditives qui permettent à l'utilisateur de mettre en corrélation l'audio avec les informations affichées à l'écran comprennent la structure et les relations véhiculées par la présentation.</p>	<p><b>C.11.1.3.2.2 Ordre séquentiel logique (fonction restreinte)</b></p> <p>Cette clause a pour seul but d'informer et ne contient aucune exigence en matière d'essai.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>11.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles</b></p> <p><a href="#">Comprendre les caractéristiques sensorielles</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Caractéristiques sensorielles</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les instructions données pour la compréhension et l'utilisation du contenu ne doivent pas reposer uniquement sur les caractéristiques sensorielles des éléments comme la forme, la couleur, la taille, l'emplacement visuel, l'orientation ou le son.</p>	<p><b>C.11.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.3.4 Orientation</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'orientation</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Orientation</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Le contenu ne limite pas son affichage et son fonctionnement à une seule orientation d'affichage, comme le portrait ou le paysage, à moins qu'une orientation d'affichage spécifique soit <a href="#">essentielle</a>.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples où une orientation particulière de l'affichage peut être essentielle, on retrouve les chèques de banque, une application pour le piano, des diapositives pour un projecteur ou un téléviseur, ou un contenu de réalité virtuelle où l'orientation binaire de l'affichage n'est pas applicable.</p>	<p><b>C.11.1.3.4 Orientation</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>11.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre la Finalité d'un champ de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Finalité d'un champ de saisie</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La fonction de chaque champ de saisie recueillant de l'information sur l'utilisateur peut être <a href="#">déterminée par un programme informatique</a> lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le champ de saisie sert à une fin indiquée dans la section <a href="#">Fonctions de saisie des composants de l'interface utilisateur</a>; et</li> <li>• Le contenu est mis en œuvre à l'aide de technologies permettant de déterminer la signification attendue des données de saisie des formulaires.</li> </ul>	<p><b>C.11.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.4 Distinguable</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.4.1 Utilisation de la couleur</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'utilisation de la couleur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Utilisation de la couleur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p><b>C.11.1.4.1 Utilisation de la couleur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</a>.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>La couleur n'est pas utilisée comme la seule façon de véhiculer de l'information, d'indiquer une action, de solliciter une réponse ou de distinguer un élément visuel.</p> <p>Remarque: Ce critère de succès traite spécifiquement de la perception des couleurs. Les autres formes de perception sont traitées à la <a href="#">règle 1.3</a> comme l'accès à la couleur par un programme informatique et les autres formes de codage de la présentation visuelle.</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.4.2 Contrôle du son</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.1.</p> <p><b>Tableau 11.1: Critère de succès du logiciel: Contrôle du son</b></p> <p>Si la lecture d'un fichier audio tiré d'un document dure plus de 3 secondes, un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour le mettre en pause, l'arrêter ou pour en contrôler le volume de façon indépendante du niveau de volume du système général.</p> <p>REMARQUE 1: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</a>, après remplacement de « sur une page Web » par « sur un document », de « tout contenu » par « toute partie d'un document », de « page entière » par « document entier », de « sur la page Web » par « sur le document », après suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence » et après l'ajout de la note 1.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contrôle du son</a></p>	<p><b>C.11.1.4.2 Contrôle du son</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment satisfaisre au critère Contrôle du son</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>11.1.4.3 Contraste (minimum)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contraste (minimum)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaisre au critère Contraste (minimum)</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La présentation visuelle du <a href="#">texte</a> et du <a href="#">texte sous forme d'image</a> a un <a href="#">rapport de contraste</a> d'au moins 4,5:1, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte agrandi: le <a href="#">texte agrandi</a> et le texte agrandi sous forme d'image ont un rapport de contraste d'au moins 3:1;</li> <li>• Texte décoratif: aucune exigence de contraste pour le texte ou le texte sous forme d'image qui fait partie d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> inactif, qui est <a href="#">purement décoratif</a>, qui est invisible pour tous ou qui est une partie d'une image contenant un autre contenu significatif.</li> <li>• Logotypes: aucune exigence de contraste pour le texte faisant partie d'un logo ou d'un nom de marque.</li> </ul>	<p><b>C.11.1.4.3 Contraste (minimum)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.4.4 Redimensionnement du texte</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.4.4.1 Redimensionnement du texte (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux fonctions d'élargissement de la plateforme ou de la technologie d'assistance, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.11.1.4.4.1 Redimensionnement du texte (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>REMARQUE 1: Les contenus pour lesquels il existe des lecteurs de logiciels, des visualiseurs ou des éditeurs dotés d'une fonction de zoom de 200% répondraient automatiquement à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés avec ces lecteurs, à moins que le contenu ne fonctionne pas avec le zoom.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès concerne la capacité de permettre aux utilisateurs d'agrandir le texte à l'écran au moins jusqu'à 200% sans avoir besoin d'avoir recours à des technologies d'assistance. Cela signifie que l'application fournit un moyen d'agrandir le texte à 200% (zoom ou autre) sans perte de contenu ou de fonctionnalité ou que l'application fonctionne avec les fonctions de la plateforme qui répondent à cette exigence.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le redimensionnement du texte</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Redimensionnement du texte</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>À l'exception des <a href="#">sous-titres</a> et du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, le <a href="#">texte</a> peut être redimensionné jusqu'à 200% sans l'aide d'une <a href="#">technologie d'assistance</a> et sans perte de contenu ou de fonctionnalité.</p>	<p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge les fonctions d'élargissement de la plateforme ou de la technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.4.4.2 Redimensionnement du texte (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne pas prend en charge l'accès aux fonctions d'agrandissement de la plateforme ou à la technologie d'assistance, elle remplit l'exigence 5.1.4 (fonction restreinte à l'agrandissement du texte).</p> <p>REMARQUE: Comme la prise en charge du texte dans un environnement restreinte peut être plus limitée que celle des agents utilisateurs pour le Web, satisfaire au critère 11.1.4.4.2 dans un environnement restreint peut imposer un fardeau beaucoup plus lourd à l'auteur du contenu.</p>	<p><b>C.11.1.4.4.2 Redimensionnement du texte (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et établissement de mesures</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. L'interface utilisateur est restreinte aux fonctions d'agrandissement de la plateforme ou de la technologie d'assistance.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>3. Une distance de visualisation est définie par le fournisseur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Mesurer la hauteur de la lettre H en majuscule.</p> <p>2. Vérifier qu'il sous-entend un angle d'au moins 0,7 degré à la distance de visualisation définie.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 2 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 2 est faux.</p>
<b>11.1.4.5 Texte sous forme d'image</b>	---
<p><b>11.1.4.5.1 Texte sous forme d'image (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère 1.4.5 Texte sous forme d'image</b></p> <p><a href="#">Comprendre le texte sous forme d'image</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Texte sous forme d'image</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Si les technologies utilisées peuvent réaliser la présentation visuelle, le <a href="#">texte</a> est utilisé pour véhiculer de l'information plutôt que du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnalisable: Le texte sous forme d'image peut être <a href="#">personnalisé visuellement</a> selon les exigences de l'utilisateur;</li> <li>• Essentielle: Une présentation spécifique du texte est <a href="#">essentielle</a> à l'information véhiculée.</li> </ul>	<p><b>C.11.1.4.5.1 Texte sous forme d'image (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Remarque: Les logotypes sont considérés comme essentiels (le texte qui fait partie d'un logo ou d'un nom de marque).</p>	
<p><b>11.1.4.5.2 Texte sous forme d'image (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne prend pas en charge les technologies d'assistance pour la lecture d'écran, il n'est pas nécessaire qu'elle remplisse le <a href="#">critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</a>, car il n'y a pas lieu d'imposer une exigence à toutes les fonctions restreintes que le texte affiché à l'écran soit effectivement représenté en interne sous forme de texte (au sens des WCAG 2.1) puisqu'il n'y a pas d'interopérabilité avec les technologies d'assistance.</p> <p><b>Critère 1.4.5 Texte sous forme d'image</b></p> <p><a href="#">Comprendre le texte sous forme d'image</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Texte sous forme d'image</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Si les technologies utilisées peuvent réaliser la présentation visuelle, le <a href="#">texte</a> est utilisé pour véhiculer de l'information plutôt que du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnalisable: Le texte sous forme d'image peut être <a href="#">personnalisé visuellement</a> selon les exigences de l'utilisateur;</li> <li>• Essentielle: Une présentation spécifique du texte est <a href="#">essentielle</a> à l'information véhiculée.</li> </ul> <p>Remarque: Les logotypes sont considérés comme essentiels (le texte qui fait partie d'un logo ou d'un nom de marque).</p>	<p><b>C.11.1.4.5.2 Texte sous forme d'image (fonction restreinte)</b></p> <p>Cette clause a pour seul but d'informer et ne contient aucune exigence en matière d'essai.</p>
<p><b>11.1.4.10 Redisposition</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.1.4.10.1 Redisposition (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture</p>	<p><b>C.11.1.4.10.1 Redisposition (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>d'écran, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.2.</p> <p><b>Tableau 11.2: Documenter le critère de succès: Redisposition (fonction non restreinte)</b></p> <p>Le contenu peut être présenté sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans nécessiter de défilement en deux dimensions en ce qui a trait aux éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu à défilement vertical d'une largeur équivalente à 320 <a href="#">pixels CSS</a>;</li> <li>• Contenu à défilement horizontal d'une hauteur équivalente à 256 <a href="#">pixels CSS</a>;</li> </ul> <p>À l'exception des parties du contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle aux fins de l'utilisation ou de la signification.</p> <p>REMARQUE 1: 320 pixels CSS équivalent à une largeur de fenêtre de départ de 1 280 pixels CSS avec un zoom de 400%. Pour les logiciels non Web qui sont conçus pour défiler horizontalement (par exemple avec du texte vertical), les 256 pixels CSS équivalent à une hauteur de fenêtre de départ de 1 024 pixels avec un zoom de 400%.</p> <p>REMARQUE 2: Les exemples de contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle sont les images, les cartes, les diagrammes, les vidéos, les jeux, les présentations, les tableaux de données et les interfaces où il est nécessaire de garder les barres d'outils en vue pendant la manipulation du contenu.</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1</a> après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par les notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre la redisposition</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Redisposition</a></p> <p>(Niveau AA)</p>	<p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</li> <li>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</li> </ol> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.2.</li> </ol> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>11.1.4.10.2 Redisposition (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne pas prend en charge l'accès aux fonctions d'agrandissement de la plateforme ou à la technologie d'assistance, elle remplit l'exigence 5.1.4 (fonction restreinte à l'agrandissement du texte).</p>	<p><b>C.11.1.4.10.2 Redisposition (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et établissement de mesures</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Une fonctionnalité de la TIC ne prend pas en charge les fonctions d'agrandissement de la plateforme ou de la technologie d'assistance.</p> <p>3. Une distance de visualisation est définie par le fournisseur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Mesurer la hauteur de la lettre H en majuscule.</p> <p>2. Vérifier qu'il sous-entend un angle d'au moins 0,7 degré à la distance de visualisation définie.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 2 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 2 est faux.</p>
<p><b>11.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le contraste des éléments non textuels</a></p>	<p><b>C.11.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Satisfaire au critère Contraste des éléments non textuels</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La <a href="#">présentation</a> visuelle des éléments suivants a un <a href="#">rapport de contraste</a> d'au moins 3:1 par rapport aux couleurs adjacentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composants de l'interface utilisateur: Les informations visuelles nécessaires à l'identification des <a href="#">composants de l'interface utilisateur</a> et des <a href="#">états</a>, à l'exception des composants inactifs ou lorsque l'apparence du composant est déterminée par l'agent utilisateur et non modifiée par l'auteur;</li> <li>• Objets graphiques: Parties de graphiques nécessaires à la compréhension du contenu, sauf lorsqu'une présentation graphique particulière est <a href="#">essentielle</a> à l'information véhiculée.</li> </ul>	<p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1.</a></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.1.4.12 Espacement du texte</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui n'a pas de zone de présentation de contenu de taille fixe essentielle à l'information véhiculée, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1.</a></p> <p><b>Critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre l'espacement du texte</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Espacement du texte</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Dans les contenus mis en œuvre à l'aide de langages de balisage qui prennent en charge les <a href="#">propriétés de style de texte</a> suivantes, aucune perte de contenu ou de fonctionnalité ne se produit en définissant tous les éléments suivants et en ne modifiant aucune autre propriété de style:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur des lignes (interligne) jusqu'à au moins 1,5 fois la taille de la police;</li> </ul>	<p><b>C.11.1.4.12 Espacement du texte</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1.</a></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacement des paragraphes suivants jusqu'à au moins 2 fois la taille de la police;</li> <li>• Espacement des lettres (suivi) jusqu'à au moins 0,12 fois la taille de la police;</li> <li>• Espacement des mots jusqu'à au moins 0,16 fois la taille de la police.</li> </ul> <p>Exception: Les langues humaines et les scriptes qui n'utilisent pas une ou plusieurs de ces propriétés de style de texte dans un texte écrit peuvent se conformer en utilisant uniquement les propriétés qui existent pour cette combinaison de langue et de script.</p>	
<p><b>11.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le Contenu en mode survol ou focus</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Contenu en mode survol ou focus</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Lorsque la réception puis la suppression du pointeur ou de la cible de saisie du clavier déclenchent l'affichage et le masquage d'un contenu supplémentaire, ce qui suit est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rejeté: Un <a href="#">mécanisme</a> permet de rejeter le contenu supplémentaire sans déplacer le pointeur ou la cible de saisie du clavier, à moins que le contenu supplémentaire ne communique une <a href="#">erreur de saisie</a> ou n'obscurcisse ou ne remplace pas un autre contenu;</li> <li>• Stationnaire: Si le survol du pointeur peut déclencher le contenu supplémentaire, alors le pointeur peut être déplacé sur le contenu supplémentaire sans que le contenu supplémentaire disparaisse;</li> <li>• Persistant: Le contenu supplémentaire reste visible jusqu'à ce que le déclencheur de</li> </ul>	<p><b>C.11.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le <a href="#">critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>survol ou de cible de saisie soit supprimé, que l'utilisateur le rejette ou que ses informations ne soient plus valables.</p> <p>Exception: La présentation visuelle du contenu supplémentaire est contrôlée par l'agent utilisateur et n'est pas modifiée par l'auteur.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples de contenu supplémentaire contrôlé par l'agent utilisateur figurent les infobulles du navigateur créées à l'aide de l'<a href="#">attribut titre</a> HTML.</p> <p>Remarque: Les infobulles, sous-menus et autres fenêtres contextuelles non modales qui s'affichent sur le survol et la cible de saisie sont des exemples de contenu supplémentaire couvert par ce critère.</p>	
<b>11.2 Utilisable</b>	---
<b>11.2.1 Clavier accessible</b>	---
<b>11.2.1.1 Clavier</b>	---
<p><b>11.2.1.1.1 Clavier (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès à des claviers ou à une interface clavier, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: cela ne signifie pas qu'un logiciel est nécessaire pour prendre directement en charge un clavier ou une « interface clavier ». Cela n'implique pas non plus qu'un logiciel soit requis pour fournir un clavier programmable. Le logiciel de plateforme sous-jacent peut fournir des services de saisie indépendants de dispositifs à des applications qui assurent l'exploitation à l'aide d'un clavier. Le logiciel qui prend en charge l'exploitation par l'intermédiaire de ces services indépendants pourrait être utilisé par un clavier et serait conforme.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le clavier</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Clavier</a></p>	<p><b>C.11.2.1.1.1 Clavier (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge les claviers ou une interface clavier.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>(Niveau A)</p> <p>Toutes <a href="#">les fonctions</a> du contenu sont contrôlées par une <a href="#">interface clavier</a> qui n'exige pas de rythmes de frappe particuliers, sauf lorsque la fonction sous-jacente nécessite des données indiquant la trajectoire donnée par l'utilisateur en plus des points finaux.</p> <p>Remarque: Cette exception s'applique à la fonction sous-jacente et non à la technique d'entrée. Par exemple, si la saisie se fait par écriture manuscrite, la technique de saisie (écriture manuscrite) nécessitera une saisie qui dépend du tracé, mais non pas de la fonction sous-jacente (saisie de texte).</p> <p>Remarque: Rien de ce qui précède ne vient s'opposer à l'utilisation de la souris ni aux méthodes de saisie autres que l'utilisation du clavier.</p>	
<p><b>11.2.1.1.2 Clavier (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui fournit une interface utilisateur restreinte aux claviers ou une interface clavier, elle doit satisfaire à l'exigence 5.1.6.1 (Fonctionnement sans interface clavier: fonction restreinte).</p>	<p><b>C.11.2.1.1.2 Clavier (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. L'interface utilisateur est restreinte aux claviers ou aux interfaces clavier.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que toutes les fonctions de l'interface utilisateur sont utilisables sans vision.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.1.2 Pas de piège au clavier</b></p>	<p><b>C.11.2.1.2 Pas de piège au clavier</b></p> <p>Type d'évaluation</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 11.3.</p> <p><b>Tableau 11.3: Critère de succès du logiciel: Pas de piège au clavier</b></p> <p>Si la cible de saisie du clavier peut être positionnée sur un élément du logiciel à l'aide d'une <a href="#">interface clavier</a>, réciproquement, il peut être déplacé hors de ce même composant simplement à l'aide d'une interface clavier et, si ce déplacement exige plus que l'utilisation d'une simple touche flèche ou tabulation ou toute autre méthode standard de sortie, l'utilisateur est informé de la méthode permettant de déplacer la cible de saisie hors de ce composant.</p> <p>REMARQUE 1: puisque toute partie d'un logiciel ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le logiciel entier, il est nécessaire que tout le contenu présent dans le logiciel (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) satisfasse à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: La méthode standard de sortie pourrait varier d'une plateforme à l'autre. Par exemple, la touche Échap est une méthode standard de sortie sur de nombreuses plateformes de bureau.</p> <p>REMARQUE 3: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.1.2 Pas de piège au clavier des WCAG 2.1</a> à clavier après remplacement de « contenu », « page » et « page Web » par « logiciel », après suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence », après l'ajout de la note 2 ci-dessus et la reformulation de la note 1 ci-dessus de manière à éviter le verbe « devoir ».</p> <p><b>Critère de succès 2.1.2 Pas de piège au clavier des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre pas de piège au clavier</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère pas de piège au clavier</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.3.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</b></p>	<p>---</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>11.2.1.4.1 Raccourcis clavier des caractères (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.1.4 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre les raccourcis clavier des caractères</a></p> <p><a href="#">Comment utiliser les raccourcis clavier des caractères</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si un <a href="#">raccourci clavier</a> est mis en œuvre dans le contenu en utilisant uniquement des lettres (y compris les lettres majuscules et minuscules), des signes de ponctuation, des chiffres ou des symboles, alors au moins un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désactiver: un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour désactiver le raccourci;</li> <li>• Reprogrammer: Un mécanisme est offert pour reprogrammer le raccourci afin d'utiliser un ou plusieurs caractères clavier non imprimables (par exemple Ctrl, Alt, etc.);</li> <li>• Actif uniquement sur le contenu de la cible de saisie: Le raccourci clavier d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> n'est actif que lorsque la cible de saisie est sur ce composant.</li> </ul>	<p><b>C.11.2.1.4.1 Raccourcis clavier des caractères (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.1.4.2 Raccourcis clavier des caractères (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui fournit une interface utilisateur restreinte aux claviers ou une interface clavier, elle doit satisfaire à l'exigence 5.1.6.1 (Fonctionnement sans interface clavier: fonction restreinte).</p>	<p><b>C.11.2.1.4.2 Raccourcis clavier des caractères (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La fonctionnalité des TIC est f restreintes aux claviers ou aux interfaces clavier.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>1. Vérifier que toutes les fonctions sont utilisables sans vision.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>11.2.2 Assez de temps</b>	---
<p><b>11.2.2.1 Réglage du délai</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 11.4.</p> <p><b>Tableau 11.4: Critère de succès du logiciel: réglage du délai</b></p> <p>Pour chaque limite de temps fixée par le logiciel, au moins l'un des points suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suppression: l'utilisateur a la possibilité de désactiver la limite de temps avant de l'atteindre.</li> <li>• Ajustement: l'utilisateur a la possibilité d'ajuster la limite de temps avant de l'atteindre dans un intervalle d'au moins dix fois la durée paramétrée par défaut.</li> <li>• Extension: l'utilisateur est averti avant que la limite de temps expire et il lui est accordé au moins 20 secondes pour étendre cette limite par une action simple (par exemple, « appuyer sur la barre d'espace ») et l'utilisateur a la possibilité d'étendre la limite de temps au moins dix fois.</li> <li>• Exception du temps réel: la limite de temps est une partie constitutive d'un événement en temps réel (par exemple, une enchère) et aucune solution de rechange n'est possible.</li> <li>• Exception de la limite essentielle: la limite de temps est <a href="#">essentielle</a> et l'étendre invaliderait alors l'activité.</li> <li>• Exception des 20 heures: la limite de temps est supérieure à 20 heures.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: Ce critère de succès permet de s'assurer que les utilisateurs peuvent accomplir les tâches sans changements inattendus dans le contenu ou le contexte résultant d'une limite de temps. Ce</p>	<p><b>C.11.2.2.1 Réglage du délai</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.4.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>critère de succès doit être considéré conjointement avec le <a href="#">critère de succès 3.2.1 des WCAG 2.1</a>, qui impose des limites aux changements de contenu ou de contexte résultant de l'action des utilisateurs.</p> <p>REMARQUE 2: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1</a>, après remplacement de « le contenu » par « logiciel » et l'ajout des mots « des WCAG 2.1 » après les mots « critère de succès » à la note 1 ci-dessus.</p>	
<p><b>11.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.5.</p> <p><b>Tableau 11.5: Critère de succès du logiciel: mettre en pause, arrêter, masquer</b></p> <p>Pour déplacer, <a href="#">faire clignoter</a>, faire défiler ou mettre à jour automatiquement des informations, tous les éléments suivants sont vrais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacement, clignotement, défilement: pour toute information en mouvement, clignotante ou défilante qui (1) démarre automatiquement, (2) dure plus de cinq secondes et (3) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de mettre en <a href="#">pause</a>, d'arrêter ou de masquer l'information à moins que le déplacement, le clignotement ou le défilement fasse partie d'une activité où cela est <a href="#">essentiel</a>.</li> <li>• Mise à jour automatique: pour toute mise à jour qui (1) démarre automatiquement et (2) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de la mettre en pause, de l'arrêter, de la masquer ou de contrôler sa fréquence, sauf si la mise à jour automatique fait partie d'une activité où elle est essentielle.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: Pour les exigences relatives au contenu clignotant ou avec flash, se référer à la <a href="#">règle 2.3 des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE 2: ce critère de succès s'applique à tout le contenu du logiciel (qu'il existe ou non un autre</p>	<p><b>C.11.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.5.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>mode de fonctionnement accessible du logiciel), car toute partie d'un logiciel qui ne satisfait pas à ce critère de succès peut nuire à la capacité de l'utilisateur d'utiliser le logiciel en entier (y compris un élément d'interface utilisateur qui lui permet d'activer le deuxième mode accessible).</p> <p>REMARQUE 3: Le contenu qui est mis à jour périodiquement par un logiciel ou qui est transmis en continu à l'agent utilisateur n'est pas tenu de préserver ou de présenter l'information générée ou reçue entre le début de la pause et la reprise de la présentation, car cela pourrait ne pas être techniquement possible et, dans de nombreuses situations, être trompeur.</p> <p>REMARQUE 4: Une animation qui se produit dans le cadre d'une phase de préchargement ou d'une situation similaire peut être considérée comme essentielle si l'interaction ne peut pas se produire pendant cette phase pour tous les utilisateurs et si le fait de ne pas indiquer les progrès pouvait dérouter les utilisateurs ou leur faire croire que le contenu était gelé ou séparé.</p> <p>REMARQUE 5: cela s'applique à tous les contenus. Tout contenu, informatif ou décoratif, qui est mis à jour automatiquement, clignote ou bouge peut créer un obstacle à l'accessibilité.</p> <p>REMARQUE 6: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1</a>, après remplacement de « page » et de « page Web » par « logiciel », suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: non-ingérence » dans la note 2 du critère de succès, l'ajout des mots « des WCAG 2.1 » à la suite de « règle » à la note 1, la reformulation de la note 2 de façon à éviter le verbe « devoir » et l'ajout de la note 5 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de réussite 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Mettre en pause, arrêter, masquer</a></p>	

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment satisfaire au critère Mettre en pause, arrêter, masquer</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>11.2.3 Crises et réactions physiques</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.6.</p> <p><b>Tableau 11.6: Critère de succès du logiciel: Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Un logiciel doit être exempt de tout élément qui flashe plus de trois fois dans n'importe quel intervalle d'une seconde ou ce <a href="#">flash</a> doit se situer sous le seuil de <a href="#">flash générique et le seuil de flash rouge</a>.</p> <p>REMARQUE 1: ce critère de succès s'applique à tout le contenu du logiciel (qu'il existe ou non un autre mode de fonctionnement accessible du logiciel), car toute partie d'un logiciel qui ne satisfait pas à ce critère de succès peut nuire à la capacité de l'utilisateur d'utiliser le logiciel en entier (y compris un élément d'interface utilisateur qui lui permet d'activer le deuxième mode accessible).</p> <p>REMARQUE 2: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes des WCAG 2.1</a> après remplacement de « pages Web » par « logiciel », de « la page entière » par « le logiciel entier », « la page Web » par « le logiciel », après suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-ingérence » et après la reformulation de la note 1 ci-dessus pour éviter le verbe « devoir ».</p> <p><b>Critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</a></p>	<p><b>C.11.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.6.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
(Niveau A)	
<b>11.2.4 Navigable</b>	---
<p><b>11.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 11.7.</p> <p><b>Tableau 11.7: Critère de succès du logiciel: parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Si un logiciel peut être <a href="#">parcourue de façon séquentielle</a> et que les séquences de navigation affectent la signification ou l'action, les éléments reçoivent la cible de saisie dans un ordre qui préserve la signification et l'opérabilité.</p> <p>REMARQUE: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1</a> après le remplacement de « page Web » par « logiciel ».</p> <p><b>Critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Parcours de la cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Parcours de la cible de saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p><b>C.11.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.7.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</a></p>	<p><b>C.11.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>La <a href="#">fonction de chaque lien</a> est déterminée par le texte du lien seul ou par le texte du lien associé à un <a href="#">contexte du lien déterminé par un programme informatique</a>, sauf si la fonction du lien est <a href="#">ambiguë pour tout utilisateur</a>.</p>	<p>1. Vérifiez que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.4 Objectif du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.4.6 En-têtes et étiquettes</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: dans un logiciel, les en-têtes et les étiquettes sont utilisés pour décrire les sections du contenu et les contrôles respectivement. Dans certains cas, il peut être difficile de savoir si un élément de texte statique est un en-tête ou une étiquette. Mais qu'il s'agisse d'une étiquette ou d'un en-tête, l'exigence est la même: s'ils sont présents, ils doivent décrire le sujet ou le but des éléments auxquels ils sont associés.</p> <p><b>Critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès En-têtes et étiquettes</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès En-têtes et étiquettes</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Les en-têtes et les <a href="#">étiquettes</a> décrivent le sujet ou le but.</p>	<p><b>C.11.2.4.6 En-têtes et étiquettes</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.11.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Visibilité de la cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Visibilité de la cible de saisie</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Toute interface utilisable au clavier comporte un mode de fonctionnement où la cible de saisie est visible.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</a> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.5 Saisie</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.2.5.1 Mouvements du pointeur</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 11.8.</p> <p><b>Tableau 11.8: Critère de succès du logiciel: mouvements du pointeur</b></p> <p>Toutes les <a href="#">fonctions</a> qui utilisent des mouvements multipoints ou basés sur un tracé pour exécuter une commande peuvent être utilisées avec un <a href="#">seul pointeur</a> sans mouvement basé sur un tracé, à moins qu'un mouvement multipoint ou basé sur un tracé soit <a href="#">essentiel</a>.</p> <p>REMARQUE 1: cette exigence s'applique au logiciel non Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p> <p>REMARQUE 2: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</a> après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par la note 1 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</b></p>	<p><b>C.11.2.5.1 Mouvements du pointeur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.8.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">Comprendre le critère de succès Mouvements du pointeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Mouvements du pointeur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>11.2.5.2 Annulation du pointeur</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.9.</p> <p><b>Tableau 11.9: Critère de succès du logiciel: annulation du pointeur</b></p> <p>Dans le cas des <a href="#">fonctions</a> qui peuvent fonctionner à l'aide d'un <a href="#">seul pointeur</a>, au moins l'un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun événement descendant: l'<a href="#">événement descendant</a> n'est pas utilisé pour exécuter une partie de la fonction.</li> <li>• Abandonner ou Annuler: la fonction se termine avec l'<a href="#">événement ascendant</a> et un <a href="#">mécanisme</a> est disponible pour abandonner la fonction avant la fin ou pour annuler la fonction une fois l'exécution de la fonction terminée.</li> <li>• Inversion de l'événement: l'événement montant inverse tout résultat de l'événement descendant précédent.</li> <li>• Essentiel: terminer la fonction sur inversion de l'événement est <a href="#">essentiel</a>.</li> </ul> <p>REMARQUE 1: les fonctions qui émulent un appui clavier ou un pavé numérique sont considérées comme essentielles.</p> <p>REMARQUE 2: cette exigence s'applique au logiciel non Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des</a></p>	<p><b>C.11.2.5.2 Annulation du pointeur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.9.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">WCAG 2.1</a> après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par les notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Annulation du pointeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Annulation du pointeur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>11.2.5.3 Étiquette dans le nom</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Étiquette dans le nom</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Étiquette dans le nom</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour les <a href="#">composants d'interface</a> utilisateur dont les <a href="#">étiquettes</a> contiennent du <a href="#">texte</a> ou du <a href="#">texte sous forme d'image</a>, le <a href="#">nom</a> contient le texte qui est présenté visuellement.</p> <p>Remarque: il est grandement conseillé de placer le texte de l'étiquette au début du nom.</p>	<p><b>C.11.2.5.3 Étiquette dans le nom</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.11.2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Activation par le mouvement</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Activation par le mouvement</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les <a href="#">fonctions</a> activées en déplaçant le périphérique ou par le déplacement de l'utilisateur peuvent aussi être activées par les <a href="#">composants d'interface utilisateur</a>, et la réaction au mouvement peut être désactivée afin d'éviter le déclenchement accidentel, sauf lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interface prise en charge: le mouvement est utilisé pour faire fonctionner la fonctionnalité au moyen d'une interface <a href="#">qui prend en charge l'accessibilité</a>;</li> <li>• Essentiel: le mouvement est <a href="#">essentiel</a> pour exécuter la fonction, et ce faisant, il invalide l'activité.</li> </ul>	<p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>11.3 Compréhensible</b>	---
<b>11.3.1 Compréhensible</b>	---
<b>11.3.1.1 Langue du logiciel</b>	---
<p><b>11.3.1.1.1 Langue du logiciel (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.10.</p> <p><b>Tableau 11.10: Critère de succès du logiciel: langue du logiciel</b></p> <p>La <a href="#">langue</a> par défaut du logiciel peut être déterminée par un <a href="#">programme informatique</a>.</p> <p>REMARQUE 1: lorsque les plateformes logicielles fournissent un paramètre « endroit/langue », les applications qui utilisent ce paramètre et rendent leur</p>	<p><b>C.11.3.1.1.1 Langue du logiciel (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>interface propre à cet « endroit » ou cette « langue » seraient conformes à ce critère de succès. Les applications qui n'utilisent pas le paramètre « endroit/langue » de la plateforme, mais qui utilisent une méthode d'exposition de la langue humaine du logiciel basée sur l'accessibilité seraient également conformes à ce critère de succès. Les applications mises en œuvre dans des technologies où les technologies d'assistance ne peuvent pas déterminer la langue humaine et ne prennent pas en charge le paramètre « endroit/langue » de la plateforme peuvent ne pas être en mesure de satisfaire à ce critère de succès pour cet endroit ou cette langue.</p> <p>REMARQUE 2: ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1</a> après remplacement de « pages Web » par « logiciel » et après l'ajout de la note 1 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Langue de la page</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Langue de la page</a></p> <p>(Niveau A)</p>	<p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.10.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.3.1.1.2 Langue du logiciel (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit l'exigence 5.1.3.14 (Langues parlées).</p>	<p><b>C.11.3.1.1.2 Langue du logiciel (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur. 2. L'interface utilisateur ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>2. La sortie vocale est fournie en tant qu'accès non visuel à une fonction restreinte.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>3. La sortie vocale n'est pas utilisée pour les noms propres, les termes techniques, les mots d'une langue indéterminée et les mots ou expressions qui font maintenant partie de la langue vernaculaire du texte qui les entoure immédiatement.</p> <p>4. Le contenu n'est pas généré à l'extérieur et est sous le contrôle du fournisseur de TIC.</p> <p>5. Les langues affichées peuvent être sélectionnées à l'aide d'un accès non visuel.</p> <p>6. L'utilisateur n'a pas sélectionné une langue vocale différente de la langue du contenu affiché.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la sortie vocale est dans la même langue humaine que le contenu affiché.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>11.3.2 Prévisible</b>	---
<p><b>11.3.2.1 Cible de saisie</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle doit satisfaire au <a href="#">critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>REMARQUE: Certains documents composés et leurs agents utilisateurs sont conçus pour offrir des fonctions d'affichage et de modification très différentes selon la partie du document composé où les interactions ont lieu (par exemple, une présentation qui contient une feuille de calcul intégrée, dans laquelle les menus et les barres d'outils de l'agent utilisateur changent selon que l'utilisateur interagit avec le contenu de la présentation ou celui de la feuille de calcul intégrée).</p>	<p><b>C.11.3.2.1 Cible de saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</a>.</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Si l'utilisateur utilise un mécanisme autre que celui de mettre la cible de saisie sur la partie du document composite avec laquelle il veut interagir (p. ex. par un choix de menu ou un mouvement spécial de clavier), tout changement de contexte qui en résulterait ne serait pas soumis à ce critère de succès parce qu'il n'a pas été causé par un déplacement de la cible de saisie.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Cible de saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Cible de saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Quand un <a href="#">composant de l'interface utilisateur</a> reçoit la cible de saisie, il ne doit pas amorcer un <a href="#">changement de contexte</a>.</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.3.2.2 À la saisie</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès À la saisie</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès À la saisie</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Le changement de paramètre d'un <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> ne doit pas amorcer de <a href="#">changement de contexte</a>, à moins que l'utilisateur n'ait été avisé de ce comportement avant d'utiliser le composant.</p>	<p><b>C.11.3.2.2 À la saisie</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.3.3 Aide à la saisie</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.3.3.1 Identification des erreurs</b></p>	<p>---</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>11.3.3.1.1 Identification d'erreur (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit le <a href="#">critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Identification des erreurs</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Identification des erreurs</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si une <a href="#">erreur de saisie</a> est détectée automatiquement, l'élément en erreur est identifié et l'erreur est décrite à l'utilisateur sous forme de texte.</p>	<p><b>C.11.3.3.1.1 Identification d'erreur (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.3.3.1.2 Identification d'erreur (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran, elle remplit l'exigence 5.1.3.15 (Identification non visuelle des erreurs).</p>	<p><b>C.11.3.3.1.2 Identification d'erreur (fonction restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. L'interface utilisateur ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance pour la lecture d'écran.</p> <p>3. La sortie vocale est fournie en tant qu'accès non visuel à une fonction restreinte.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>4. Une erreur de saisie est automatiquement détectée.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la sortie vocale identifie l'élément qui est en erreur.</p> <p>2. Vérifiez que la sortie vocale décrit l'élément qui est en erreur.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1 et 2 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1 ou 2 sont faux.</p>
<p><b>11.3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions des WCAG 2.1</a>.</p> <p><b>Critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Étiquettes ou instructions</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère Étiquettes ou instructions</a></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Des <a href="#">étiquettes</a> sont présentées ou des instructions sont fournies quand un contenu requiert une saisie utilisateur.</p>	<p><b>C.11.3.3.2 Étiquettes ou instructions</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.3.3.3 Suggestion après une erreur</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le <a href="#">critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1</a>.</p>	<p><b>C.11.3.3.3 Suggestion après une erreur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>Critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Suggestion après une erreur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Suggestion après une erreur</a></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Si une <a href="#">erreur de saisie</a> est automatiquement détectée et que des suggestions de corrections sont connues, ces suggestions sont alors proposées à l'utilisateur à moins que cela puisse compromettre la sécurité ou la finalité du contenu.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le logiciel n'échoue pas au <a href="#">critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1</a>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.11.</p> <p><b>Tableau 11.11: Critère de succès du logiciel: Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p> <p>Pour les logiciels qui donnent lieu à des <a href="#">engagements juridiques</a> ou à des transactions financières de la part de l'utilisateur qui soit modifient ou effacent des données <a href="#">contrôlables par l'utilisateur</a> dans des systèmes de stockages de données, soit enregistrent les réponses de l'utilisateur à un test ou un examen, au moins l'une des conditions suivantes est vraie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réversible: les actions d'envoi sont réversibles</li> <li>2. Vérifiée: les données saisies par l'utilisateur sont vérifiées au niveau des erreurs de saisie et la possibilité est donnée à l'utilisateur de les corriger.</li> <li>3. Confirmée: un mécanisme est disponible pour revoir, confirmer et corriger les informations avant leur soumission finale.</li> </ol> <p>REMARQUE: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs</a></p>	<p><b>C.11.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><a href="#">(juridique, financier, de données) des WCAG 2.1</a> remplaçant « pages Web » par « logiciel ».</p> <p><b>Critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</a></p> <p>(Niveau AA)</p>	
<b>11.4 Robuste</b>	---
<b>11.4.1 Compatible</b>	---
<b>11.4.1.1 Analyse syntaxique</b>	---
<p><b>11.4.1.1.1 Analyse syntaxique (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.12.</p> <p><b>Tableau 11.12: Critère de succès du logiciel: Analyse syntaxique</b></p> <p>Pour les logiciels qui utilisent des langages de balisage, de manière à ce que le balisage soit exposé et disponible séparément aux technologies d'assistance et aux fonctions d'accessibilité du logiciel ou à un agent utilisateur sélectionnable par l'utilisateur, les éléments ont des balises de début et de fin complètes, les éléments sont imbriqués selon leurs spécifications, les éléments ne contiennent pas d'attributs en double et tout identifiant est unique, sauf lorsque les spécifications permettent ces fonctions.</p> <p>REMARQUE 1: Les balises de début et de fin auxquelles il manque un caractère critique, comme une parenthèse fermante ou un guillemet de valeur d'attribut mal appropriée, sont considérées incomplètes.</p> <p>REMARQUE 2: Le balisage n'est pas toujours mis à la disposition des technologies d'assistance ou des</p>	<p><b>C.11.4.1.1.1 Analyse syntaxique (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.12.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>agents utilisateurs sélectionnables par l'utilisateur tels que les navigateurs. Dans de tels cas, la conformité à cette disposition n'aurait aucune incidence sur l'accessibilité, comme c'est le cas pour le contenu Web lorsqu'il est exposé.</p> <p>REMARQUE 3: Les exemples de balisage qui sont exposés séparément et disponibles pour les technologies d'assistance et les agents utilisateurs comprennent, sans s'y limiter: les documents encodés en HTML, ODF et OOXML. Dans ces exemples, le balisage peut être entièrement analysé de deux façons: (a) par des technologies d'assistance qui peuvent ouvrir directement le document, (b) par des technologies d'assistance utilisant des API DOM d'agents utilisateurs pour ces formats de document.</p> <p>REMARQUE 4: Les exemples de balisage utilisé à l'interne pour la persistance de l'interface utilisateur du logiciel qui ne sont jamais exposés à la technologie d'assistance comprennent, sans s'y limiter: XUL, GladeXML et FXML. Dans ces exemples, la technologie d'assistance n'interagit qu'avec l'interface utilisateur du logiciel généré.</p> <p>REMARQUE 5: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1</a> en remplaçant « Dans le contenu mis en œuvre en utilisant des langages de balisage » par « Pour les logiciels qui utilisent des langages de balisage, de manière à ce que le balisage soit exposé et disponible séparément aux technologies d'assistance et aux fonctions d'accessibilité du logiciel ou à un agent utilisateur sélectionnable par l'utilisateur » avec l'ajout des notes 2, 3 et 4 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Analyse syntaxique</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Analyse syntaxique</a></p> <p>(Niveau A)</p>	

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p><b>11.4.1.1.2 Analyse syntaxique (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur qui ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance, elle ne remplit pas le critère de succès Analyse syntaxique indiqué dans le tableau 11.10, parce que le but de ce critère de succès est d'assurer la cohérence afin que différents agents utilisateurs ou technologies d'assistance donnent le même résultat.</p>	<p><b>C.11.4.1.1.2 Analyse syntaxique (fonction restreinte)</b></p> <p>La clause 11.4.1.1.2 ne contient aucune exigence en matière de test.</p>
<p><b>11.4.1.2 Nom, rôle et Valeur</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.4.1.2.1 Nom, rôle et valeur (fonction non restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur et qui prend en charge l'accès aux technologies d'assistance, elle remplit le critère de succès indiqué dans le tableau 11.13.</p> <p><b>Tableau 11.13: Critère de succès du logiciel: Nom, rôle, valeur</b></p> <p>Pour tout <a href="#">composant d'interface utilisateur</a> (comprenant, mais n'étant pas limité aux éléments de formulaire, liens et composants générés par des scriptes), le <a href="#">nom</a> et le <a href="#">rôle</a> peuvent être <a href="#">déterminés par un programme informatique</a> ; les états, les propriétés et les valeurs qui peuvent être paramétrés par l'utilisateur peuvent être <a href="#">définis par un programme informatique</a> ; et la notification des changements de ces éléments est disponible aux <a href="#">agents utilisateurs</a>, incluant les <a href="#">technologies d'assistance</a>.</p> <p>REMARQUE 1: Ce critère de succès s'adresse principalement aux développeurs de logiciels qui développent ou utilisent des composants d'interface utilisateur personnalisés. Les composants d'interface utilisateur standard de la plupart des plateformes qui prennent en charge l'accessibilité répondent déjà à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés conformément aux spécifications.</p> <p>REMARQUE 2: Pour se conformer à ce critère de succès, il est généralement préférable que les interfaces utilisateur des logiciels utilisent les services d'accessibilité fournis par les logiciels de plateforme. Ces services d'accessibilité permettent l'interopérabilité entre les interfaces utilisateur des</p>	<p><b>C.11.4.1.2.1 Nom, rôle et valeur (fonction non restreinte)</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur.</p> <p>2. Le logiciel prend en charge au moins une technologie d'assistance.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le logiciel n'échoue pas le critère de succès indiqué dans le tableau 11.13.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>logiciels et les technologies d'assistance et les caractéristiques d'accessibilité des logiciels de manière normalisée. La plupart des services d'accessibilité de plateforme vont au-delà de l'exposition programmatique du nom et du rôle, et de l'établissement programmatique des états, des propriétés et des valeurs (et de leur notification), et spécifient des informations supplémentaires qui pourraient ou doivent être exposées et/ou établies (p. ex. une liste des actions disponibles pour un composant d'interface utilisateur donné, et un moyen pour exécuter par un programme informatique une des actions indiquées).</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <a href="#">critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1</a> remplaçant la note initiale des WCAG 2.1 par la suivante: « Ce critère de succès s'adresse principalement aux développeurs de logiciels qui développent ou utilisent des composants d'interface utilisateur personnalisés. Les composants d'interface utilisateur standard de la plupart des plateformes qui prennent en charge l'accessibilité répondent déjà à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés conformément aux spécifications » et l'ajout de la note 2 ci-dessus.</p> <p><b>Critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1</b></p> <p><a href="#">Comprendre le critère de succès Nom, rôle et valeur</a></p> <p><a href="#">Comment satisfaire au critère de succès Nom, rôle et valeur</a></p> <p>(Niveau A)</p>	
<p><b>11.4.1.2.2 Nom, rôle et valeur (fonction restreinte)</b></p> <p>Dans le cas où la TIC est un logiciel non Web qui est doté d'une interface utilisateur qui ne prend pas en charge l'accès aux technologies d'assistance, elle ne remplit pas le critère de succès « Nom, rôle, valeur » du tableau 11.11, parce que ce critère de succès exige des informations sous une forme pouvant être déterminée par le programme.</p>	<p><b>C.11.4.1.2.2 Nom, rôle et valeur (fonction restreinte)</b></p> <p>La clause 11.4.1.2.2 ne contient aucune exigence en matière de test.</p>
<p><b>11.5 Interopérabilité avec la technologie d'assistance</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.5.1 Fonction restreinte</b></p>	<p><b>C.11.5.1 Fonction restreinte</b></p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>Lorsque la fonction restreinte du logiciel est conforme à La clause 5.1 (Fonction restreinte), il n'est pas nécessaire de se conformer aux clauses 11.5.2 à 11.5.2.17.</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel a une fonction restreinte.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la fonction restreinte est conforme à La clause 5.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Si l'énoncé testable no 1 est vrai, le logiciel n'est pas tenu de se conformer aux clauses 11.5.2 à 11.5.17.</p> <p>Si l'énoncé testable no 1 est faux, le logiciel est tenu de se conformer aux clauses 11.5.2 à 11.5.17.</p>
<p><b>11.5.2 Services d'accessibilité</b></p>	<p>---</p>
<p><b>11.5.2.1 Soutien pour le service d'accessibilité aux plateformes pour les logiciels qui fournissent une interface utilisateur.</b></p> <p>Les logiciels de plateforme fournissent un ensemble de services de plateforme documentés qui permettent aux logiciels qui fournissent une interface utilisateur fonctionnant sur le logiciel de plateforme d'interagir avec la technologie d'assistance.</p> <p>Le logiciel de la plateforme doit prendre en charge les exigences 11.5.2.5 à 11.5.2.17, sauf que, lorsqu'un concept d'interface utilisateur correspondant à l'une des clauses 11.5.2.5 à 11.5.2.17 ne s'applique pas à l'environnement logiciel, ces exigences ne sont pas applicables. Par exemple, les attributs de sélection de 11.5.2.14 (Modification des attributs de cible de saisie et de sélection) pourraient ne pas exister dans les environnements qui ne permettent pas la sélection, qui est le plus souvent associée au copier-coller.</p> <p>REMARQUE 1: Elles définissent la fonctionnalité minimale des logiciels fournissant des interfaces</p>	<p><b>C.11.5.2.1 Soutien pour le service d'accessibilité aux plateformes pour les logiciels qui fournissent une interface utilisateur.</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel de plateforme.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la documentation du logiciel de plateforme comprend des informations sur les services de la plateforme qui peuvent être utilisés par un logiciel qui fournit une interface utilisateur pour interagir avec la technologie d'assistance.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>utilisateur lors de l'utilisation des services de la plateforme.</p> <p>REMARQUE 2: Dans certaines plateformes, ces services peuvent être appelés services d'accessibilité, mais dans d'autres plateformes, ces services peuvent être fournis dans le cadre des services d'interface utilisateur.</p> <p>REMARQUE 3: Les services d'interface utilisateur qui fournissent par défaut un soutien à l'accessibilité sont considérés comme faisant partie des services fournis pour se conformer à cette clause (par exemple, le service de création d'un nouvel élément d'interface utilisateur fournit un rôle, un état, une limite, un nom et une description).</p> <p>REMARQUE 4: Pour se conformer à cette exigence, le logiciel de la plateforme peut fournir son propre ensemble de services ou exposer les services fournis par ses couches de plateforme sous-jacentes, si ces services sont conformes à cette exigence.</p> <p>REMARQUE 5: Dans des environnements de un programme informatique particuliers, les attributs techniques associés aux propriétés de l'interface utilisateur décrites dans les clauses 11.5.2.5 à 11.5.2.17 peuvent avoir des noms différents de ceux utilisés dans ces clauses.</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.5.2.2 Soutien pour le service d'accessibilité aux plateformes pour les technologies d'assistance</b></p> <p>Le logiciel de la plateforme doit fournir un ensemble de services d'accessibilité documentés qui permettent à la technologie d'assistance d'interagir avec les logiciels qui fournissent une interface utilisateur fonctionnant sur le logiciel de plateforme.</p> <p>Le logiciel de plateforme doit prendre en charge les exigences 11.5.2.5 à 11.5.2.17, sauf que, lorsqu'un concept d'interface utilisateur correspondant à l'une des clauses 11.5.2.5 à 11.5.2.17 ne s'applique pas à l'environnement logiciel, ces exigences ne sont pas applicables. Par exemple, les attributs de sélection de 11.5.2.14 (Modification des attributs de cible de saisie et de sélection) pourraient ne pas exister dans les</p>	<p><b>C.11.5.2.2 Soutien pour le service d'accessibilité aux plateformes pour les technologies d'assistance</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel de plateforme.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la documentation du logiciel de plateforme comprend des informations sur les services d'accessibilité de la plateforme qui permettent à la technologie</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>environnements qui ne permettent pas la sélection, qui est le plus souvent associée au copier-coller.</p> <p>REMARQUE 1: Celles-ci définissent les fonctions minimales disponibles pour les technologies d'assistance lors de l'utilisation des services de plateforme.</p> <p>REMARQUE 2: La définition de plateforme dans la clause 3.1 s'applique aux logiciels qui fournissent des services à d'autres logiciels, y compris, mais sans s'y limiter, les systèmes d'exploitation, les navigateurs Web et les machines virtuelles.</p> <p>REMARQUE 3: Dans certaines plateformes, ces services peuvent être appelés services d'accessibilité, mais dans d'autres plateformes, ces services peuvent être fournis dans le cadre des services d'interface utilisateur.</p> <p>REMARQUE 4: Généralement, ces services appartiennent au même ensemble de services qui sont décrits dans La clause 11.5.2.1.</p> <p>REMARQUE 5: Pour se conformer à cette exigence, le logiciel de la plateforme peut fournir son propre ensemble de services ou exposer les services fournis par ses couches de plateforme sous-jacentes, si ces services sont conformes à cette exigence.</p>	<p>d'assistance d'interagir avec le logiciel qui fournit une interface utilisateur fonctionnant sur le logiciel de plateforme.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>
<p><b>11.5.2.3 Utilisation des services d'accessibilité</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il utilise les services d'accessibilité de plateforme documentés applicables. Si les services d'accessibilité de la plateforme documentés ne permettent pas au logiciel de satisfaire aux exigences applicables des clauses 11.5.2.5 à 11.5.2.17, le logiciel qui fournit une interface utilisateur doit utiliser d'autres services documentés pour interagir avec la technologie d'assistance.</p> <p>REMARQUE: L'expression « services documentés d'accessibilité de la plateforme » désigne l'ensemble des services fournis par la plateforme conformément aux clauses 11.5.2.1 et 11.5.2.2.</p> <p>Il est préférable de développer des logiciels à l'aide de boîtes à outils qui mettent en œuvre</p>	<p><b>C.11.5.2.3 Utilisation des services d'accessibilité</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le logiciel utilise les services d'accessibilité de plateforme documentés applicables.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>automatiquement les services d'accessibilité de la plateforme sous-jacente.</p>	<p>2. Vérifiez que le logiciel peut répondre aux exigences applicables de 11.5.2.5 à 11.5.2.17 tout en utilisant les services d'accessibilité documentés de la plateforme.</p> <p>3. Vérifiez que le logiciel peut répondre aux exigences de 11.5.2.5 à 11.5.2.17 tout en utilisant les services d'accessibilité documentés de la plateforme et autres services documentés.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai et l'énoncé testable n° 2 ou 3 est vrai.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n° 1 ou 3 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.5 Renseignements sur les objets</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, permettre au rôle, aux états, à la limite, au nom et à la description des éléments d'interface utilisateur d'être déterminés par un programme informatique au moyen de technologies d'assistance.</p>	<p><b>C.11.5.2.5 Renseignements sur les objets</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le rôle de l'élément d'interface utilisateur peut être déterminé par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>2. Vérifiez que l'état ou les états l'élément d'interface utilisateur peuvent être déterminés par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>3. Vérifiez que la limite de l'élément d'interface utilisateur peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>4. Vérifiez que le nom de l'élément d'interface utilisateur peut être déterminé par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>5. Vérifiez que la description de l'élément d'interface utilisateur peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1, 2, 3, 4 et 5 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1, 2, 3, 4 ou 5 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.6 Ligne, colonne et en-têtes</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, rendre la ligne et la colonne de chaque cellule d'un tableau de données, y compris les en-têtes de la ligne et de la colonne, le cas échéant, déterminables par un programme informatique au moyen de technologies d'assistance.</p>	<p><b>C.11.5.2.6 Ligne, colonne et en-têtes</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Il y a des tableaux de données dans l'interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Sélectionnez une table de données dans laquelle les tests doivent être effectués.</p> <p>2. Vérifiez que la rangée de chaque cellule peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>3. Vérifiez que la colonne de chaque cellule peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>4. Vérifiez que l'en-tête de ligne de chaque cellule, si elle existe, peut être déterminé par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>5. Vérifiez que l'en-tête de la colonne de chaque cellule, si elle existe, peut être déterminé par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 2, 3, 4 et 5 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 2, 3, 4 ou 5 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.7 Valeurs</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, rendre la valeur actuelle d'un élément d'interface utilisateur et toute valeur minimale ou maximale de la plage, si l'élément d'interface utilisateur fournit des informations sur une plage de valeurs, pouvant être déterminées par un programme informatique par des technologies d'assistance.</p>	<p><b>C.11.5.2.7 Valeurs</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Certains éléments d'interface utilisateur peuvent avoir des valeurs.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Sélectionnez un élément d'interface utilisateur qui peut avoir une valeur.</p> <p>2. Vérifiez que la valeur actuelle peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>3. Si l'élément d'interface utilisateur fournit des informations sur une plage de valeurs, vérifiez que la valeur minimale peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>4. Si l'élément d'interface utilisateur fournit des informations sur une plage de valeurs, vérifiez que la valeur maximale peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 2, 3 et 4 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 2, 3, ou 4 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.8 Liens entre les étiquettes</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il expose le lien qu'entretient un élément d'interface utilisateur en tant qu'étiquette pour un autre élément ou en tant qu'élément étiqueté par un autre élément, en utilisant les services décrits dans la clause 11.5.2.3, de sorte que ces informations puissent être déterminées par un programme informatique par des technologies d'assistance.</p>	<p><b>C.11.5.2.8 Liens entre les étiquettes</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Il existe des éléments d'interface utilisateur qui sont des étiquettes d'autres éléments d'interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Obtenir les informations de chaque élément d'interface utilisateur.</p> <p>2. Vérifiez que les informations de l'élément d'interface utilisateur incluent la relation avec l'élément d'interface utilisateur qui est son étiquette, si l'élément d'interface utilisateur actuel a une étiquette, et que cette relation peut être déterminée par un programme informatique par des technologies d'assistance.</p> <p>3. Vérifiez que les informations de l'élément d'interface utilisateur incluent la relation avec l'élément d'interface utilisateur qu'il étiquette, si l'élément d'interface utilisateur actuel est une étiquette, et que cette relation peut être déterminée par un programme</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>informatique par des technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 2 ou 3 sont vrais</p> <p>Échec: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 2 et 3 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.9 Relations parents-enfants</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, permettre de déterminer, par un programme informatique au moyen de technologies d'assistance, la relation entre un élément d'interface utilisateur et tout élément parent ou enfant.</p>	<p><b>C.11.5.2.9 Relations parents-enfants</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Il existe des éléments d'interface utilisateur qui sont les parents d'autres éléments d'interface utilisateur dans une structure hiérarchique.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Pour les éléments d'interface utilisateur qui ont un parent, vérifiez que les informations de l'élément d'interface utilisateur incluent la relation avec l'élément d'interface utilisateur qui est son parent.</p> <p>2. Vérifiez que les informations des éléments d'interface utilisateur qui sont les parents de l'élément d'interface utilisateur sélectionné dans l'énoncé testable n<sup>o</sup> 1 incluent la relation avec les éléments d'interface utilisateur qui sont ses enfants, et que cette relation peut être déterminée par un programme informatique par des technologies d'assistance.</p> <p>3. Pour les éléments d'interface utilisateur qui sont le parent d'autres éléments d'interface utilisateur, vérifiez que les informations de l'élément d'interface</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>utilisateur incluent la relation avec les éléments d'interface utilisateur qui sont ses enfants, et que cette relation peut être déterminée par un programme informatique par des technologies d'assistance.</p> <p>4. Vérifiez que les informations des éléments d'interface utilisateur qui sont les enfants de l'élément d'interface utilisateur sélectionné dans l'énoncé testable n° 3 incluent la relation avec les éléments d'interface utilisateur qui sont ses parents, et que cette relation peut être déterminée par un programme informatique par des technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 ou 2 est vrai et l'énoncé testable n° 3 ou 4 est vrai.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n°s 1 et 2 sont faux ou les énoncés testables n°s 3 et 4 sont faux.</p> <p>REMARQUE: Pour cette exigence, il suffit que l'une des deux directions d'une relation parent-enfant puisse être déterminée par le programme. C'est la raison pour laquelle les vérifications de l'exigence sont effectuées par paires et l'exigence est satisfaite si un membre de chaque paire est vrai.</p>
<p><b>11.5.2.10 Texte</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, permettre de déterminer, par un programme informatique au moyen de technologies d'assistance, le contenu textuel, les attributs textuels et la limite du texte rendu à l'écran.</p>	<p><b>C.11.5.2.10 Texte</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Il y a du texte rendu à l'écran.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>1. Pour les exemples de texte rendu à l'écran, vérifiez que l'information du texte inclut son contenu textuel et que cette information peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>2. Pour les exemples de texte rendu à l'écran, vérifiez que l'information du texte inclut ses attributs et que cette information peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>3. Pour les exemples de texte rendu à l'écran, vérifiez que l'information du texte inclut sa limite et que cette information peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables nos 1, 2 et 3 sont vrais</p> <p>Échec: Les énoncés testables n° 1, 2 ou 3 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.11 Liste des actions disponibles</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, permettre de déterminer, par un programme informatique au moyen de technologies d'assistance, une liste des actions disponibles qui peuvent être exécutées sur un élément d'interface utilisateur.</p>	<p><b>C.11.5.2.11 Liste des actions disponibles</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Certains éléments d'interface utilisateur ont des actions qui peuvent être exécutées par l'utilisateur.</p> <p>Procédure</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>1. Vérifiez que les informations de l'élément d'interface utilisateur contiennent la liste des actions qui peuvent être exécutées.</p> <p>2. Vérifiez que cette liste peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1 et 2 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1 ou 2 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.12 Exécution des actions disponibles</b></p> <p>Lorsque les exigences de sécurité le permettent, le logiciel qui fournit une interface utilisateur doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, permettre l'exécution programmatique des actions exposées, au moyen des technologies d'assistance, conformément à la clause 11.5.2.11.</p> <p>REMARQUE 1: Dans certains cas, les exigences de sécurité imposées à un logiciel peuvent interdire à un logiciel externe d'interférer avec le produit de TIC. À titre d'exemple de systèmes soumis à des exigences strictes en matière de sécurité, mentionnons les systèmes qui traitent des activités de renseignement, des activités cryptologiques liées à la sécurité nationale, du commandement et du contrôle des forces militaires.</p> <p>REMARQUE 2: Des technologies d'assistance peuvent être nécessaires pour maintenir le même niveau de sécurité que les mécanismes de saisie standard pris en charge par la plateforme.</p>	<p><b>C.11.5.2.12 Exécution des actions disponibles</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et essais</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Certains éléments d'interface utilisateur offrent des actions qui peuvent être exécutées par l'utilisateur.</p> <p>3. Les exigences en matière de sécurité permettent à la technologie d'assistance d'exécuter par un programme informatique les actions de l'utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que les informations de l'élément d'interface utilisateur incluent la liste des actions qui peuvent être exécutées par les technologies d'assistance selon la clause 11.5.2.11.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>2. Vérifiez que toutes les actions de la liste peuvent être exécutées avec succès par des technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1 et 2 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n<sup>os</sup> 1 ou 2 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.13 Suivi des attributs de cible de saisie et de sélection</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, rendre l'information et les mécanismes nécessaires au suivi de la cible de saisie, du point d'insertion du texte et des attributs de sélection des éléments d'interface utilisateur, déterminables par un programme informatique par les technologies d'assistance.</p>	<p><b>C.11.5.2.13 Suivi des attributs de cible de saisie et de sélection</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et essais</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>2. Certains éléments d'interface utilisateur permettent la modification de textes.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que les informations de l'élément d'interface utilisateur comprennent des mécanismes de suivi de la cible de saisie, du point d'insertion du texte et des attributs de sélection.</p> <p>2. Vérifiez que cette information peut être déterminée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>3. Activez ces mécanismes de suivi.</p> <p>4. En tant qu'utilisateur, utilisez la fonctionnalité d'édition de texte dans le produit logiciel évalué.</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>5. Vérifiez que le suivi de la cible de saisie, du point d'insertion de texte et des attributs de sélection fonctionne.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n°s 2 et 5 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n° 1 ou 5 sont faux.</p>
<p><b>11.5.2.14 Modification des attributs de cible de saisie et de sélection</b></p> <p>Lorsque les exigences de sécurité le permettent, les logiciels qui fournissent une interface utilisateur doivent, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, permettre aux technologies d'assistance de modifier par un programme informatique le foyer, le point d'insertion de texte et les attributs de sélection des éléments d'interface utilisateur où l'utilisateur peut modifier ces éléments.</p> <p>REMARQUE 1: Dans certains cas, les exigences de sécurité imposées à un logiciel peuvent interdire à un logiciel externe d'interférer avec le produit de TIC et cette exigence ne s'applique donc pas. À titre d'exemple de systèmes soumis à des exigences strictes en matière de sécurité, mentionnons les systèmes qui traitent des activités de renseignement, des activités cryptologiques liées à la sécurité nationale, du commandement et du contrôle des forces militaires.</p> <p>REMARQUE 2: Des technologies d'assistance peuvent être nécessaires pour maintenir le même niveau de sécurité que les mécanismes de saisie standard pris en charge par la plateforme.</p>	<p><b>C.11.5.2.14 Modification des attributs de cible de saisie et de sélection</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</li> <li>2. Certains éléments d'interface utilisateur peuvent recevoir une cible de saisie ou permettre l'édition de texte.</li> <li>3. Les exigences de sécurité permettent au logiciel de plateforme de modifier par un programme informatique la cible de saisie, le point d'insertion du texte et les attributs de sélection des éléments d'interface utilisateur.</li> </ol> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour les éléments d'interface utilisateur qui peuvent recevoir la cible de saisie et où la cible de saisie peut être modifiée par un utilisateur sans l'utilisation d'une technologie d'assistance, vérifier que la cible de saisie peut être modifiée par un programme informatique par des technologies d'assistance.</li> <li>2. Pour les éléments d'interface utilisateur qui permettent à un utilisateur de modifier du texte sans l'aide d'une technologie</li> </ol>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>d'assistance, vérifier que la position du point d'insertion du texte peut être modifiée par un programme informatique à l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>3. Pour les éléments d'interface utilisateur qui permettent l'édition de texte, vérifiez que les attributs de sélection peuvent être modifiés par un programme informatique par des technologies d'assistance, dans les cas où ils peuvent être modifiés par l'utilisateur sans l'aide de technologies d'assistance.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Tous les énoncés testables sont vrais.</p> <p>Échec: N'importe quel énoncé testable est faux.</p>
<p><b>11.5.2.15 Avis de modification</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit, en utilisant les services décrits à la clause 11.5.2.3, aviser les technologies d'assistance des changements apportés aux attributs des éléments d'interface utilisateur pouvant être déterminés par un programme informatique qui sont mentionnés dans les exigences 11.5.2.5 à 11.5.2.11 et 11.5.2.13.</p>	<p><b>C.11.5.2.15 Avis de modification</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et essais</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Activer les avis de modification dans les éléments d'interface utilisateur.</p> <p>2. Vérifier que les avis de modification des renseignements sur les objets (rôle, état, limite, nom et description) sont envoyés aux technologies d'assistance, si ces renseignements changent dans l'interface utilisateur du logiciel.</p> <p>3. Vérifier que les avis de modification des lignes, colonnes et en-têtes des tableaux de données sont envoyés aux technologies</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>d'assistance, si ces renseignements changent dans le logiciel.</p> <p>4. Vérifier que des avis de modification de valeurs (valeur actuelle, valeur minimale et valeur maximale) sont envoyés, si ces renseignements changent dans le logiciel.</p> <p>5. Vérifier que des avis de modification des liens entre les étiquettes sont envoyés aux technologies d'assistance, si ces renseignements changent dans le logiciel.</p> <p>6. Vérifier que des avis de modification des relations parent-enfant sont envoyés aux technologies d'assistance, si ces informations changent dans le logiciel.</p> <p>7. Vérifier que des avis de modification du texte (contenu ou attributs du texte et limite du texte rendu à l'écran) sont envoyés aux technologies d'assistance, si ces renseignements changent dans le logiciel.</p> <p>8. Vérifier que des avis de modifications apportées à liste des actions disponibles sont envoyés aux technologies d'assistance, si ces renseignements changent dans le logiciel.</p> <p>9. Vérifier que des avis de modification de la cible de saisie, du point d'insertion du texte et des attributs de sélection sont envoyés aux technologies d'assistance, si ces renseignements changent dans le logiciel.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: les énoncés testables n° 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 et 9 sont vrais</p> <p>Échec: les énoncés testables n° 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 ou 9 sont faux</p>
<p><b>11.5.2.16 Modifications d'états ou de propriétés</b></p> <p>Lorsque les exigences de sécurité l'autorisent, les logiciels qui fournissent une interface utilisateur doivent, en utilisant les services décrits à la clause</p>	<p><b>C.11.5.2.16 Modifications d'états ou de propriétés</b></p> <p>Type d'évaluation</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>11.5.2.3, permettre aux technologies d'assistance de modifier par un programme informatique les états et propriétés des éléments d'interface utilisateur grâce auxquels l'utilisateur peut modifier ces articles.</p> <p>REMARQUE 1: Dans certains cas, les exigences de sécurité imposées à un logiciel peuvent interdire à un logiciel externe d'interférer avec le produit de TIC et cette exigence ne s'applique donc pas. À titre d'exemple de systèmes soumis à des exigences strictes en matière de sécurité, mentionnons les systèmes qui traitent des activités de renseignement, des activités cryptologiques liées à la sécurité nationale, du commandement et du contrôle des forces militaires.</p> <p>REMARQUE 2: Des technologies d'assistance peuvent être nécessaires pour maintenir le même niveau de sécurité que les mécanismes de saisie standard pris en charge par la plateforme.</p>	<p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</li> <li>2. Il existe des éléments d'interface utilisateur dont l'état ou les propriétés peuvent être modifiés par un utilisateur sans l'aide d'une technologie d'assistance.</li> <li>3. Les exigences de sécurité permettent à la technologie d'assistance de modifier par un programme informatique les états et les propriétés des éléments d'interface utilisateur.</li> </ol> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier que l'état des éléments d'interface utilisateur, dont l'état peut être changé par un utilisateur sans l'aide d'une technologie d'assistance, est susceptible d'être modifié par un programme informatique par des technologies d'assistance.</li> <li>2. Vérifier que les propriétés des éléments d'interface utilisateur, dont les propriétés peuvent être modifiées par un utilisateur sans l'utilisation de technologies d'assistance, sont susceptibles d'être changées par un programme informatique par des technologies d'assistance.</li> </ol> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Tous les énoncés testables sont vrais.</p> <p>Échec: N'importe quel énoncé testable est faux.</p>
<p><b>11.5.2.17 Modifications des valeurs et du texte</b></p> <p>Lorsque les exigences en matière de sécurité l'autorisent, les logiciels qui fournissent une interface utilisateur doivent, en utilisant les services décrits à La clause 11.5.2.3, permettre aux technologies</p>	<p><b>C.11.5.2.17 Modifications des valeurs et du texte</b></p> <p>Type d'évaluation</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>d'assistance de modifier les valeurs et le texte des éléments d'interface utilisateur en se servant des méthodes de saisie de la plateforme grâce auxquelles un utilisateur peut changer ces éléments sans recours aux technologies d'assistance.</p> <p>REMARQUE 1: Dans certains cas, les exigences de sécurité imposées à un logiciel peuvent interdire à un logiciel externe d'interférer avec le produit de TIC et cette exigence ne s'applique donc pas. À titre d'exemple de systèmes soumis à des exigences strictes en matière de sécurité, mentionnons les systèmes qui traitent des activités de renseignement, des activités cryptologiques liées à la sécurité nationale, du commandement et du contrôle des forces militaires.</p> <p>REMARQUE 2: Des technologies d'assistance peuvent être nécessaires pour maintenir le même niveau de sécurité que les mécanismes de saisie standard pris en charge par la plateforme.</p>	<p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le logiciel évalué est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</li> <li>2. Il existe des éléments d'interface utilisateur dont les valeurs ou le texte peuvent être modifiés par un utilisateur sans l'aide d'une technologie d'assistance.</li> <li>3. Les exigences de sécurité permettent à la technologie d'assistance de modifier par un programme informatique les valeurs et le texte des éléments d'interface utilisateur.</li> </ol> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier que les valeurs des éléments d'interface utilisateur, dont les valeurs peuvent être modifiées par un utilisateur sans l'aide d'une technologie d'assistance, peuvent être changées par des technologies d'assistance utilisant les méthodes de saisie de la plateforme.</li> <li>2. Vérifier que le texte des éléments d'interface utilisateur, dont le texte peut être modifié par un utilisateur sans l'aide d'une technologie d'assistance, peut être changé par des technologies d'assistance utilisant les méthodes de saisie de la plateforme.</li> </ol> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Tous les énoncés testables sont vrais.</p> <p>Échec: N'importe quel énoncé testable est faux.</p>
<b>11.6 Utilisation documentée de l'accessibilité</b>	---
<p><b>11.6.2 Aucune perturbation des caractéristiques d'accessibilité</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, elle ne doit pas perturber les caractéristiques</p>	<p><b>C.11.6.2 Aucune perturbation des caractéristiques d'accessibilité</b></p> <p>Type d'évaluation</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>d'accessibilité documentées qui sont définies dans la documentation de la plateforme, sauf si l'utilisateur en fait la demande pendant le fonctionnement du logiciel.</p>	<p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Certaines fonctions de la plateforme sont définies dans la documentation de celle-ci comme étant des caractéristiques d'accessibilité.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier si un logiciel qui fournit une interface utilisateur perturbe le fonctionnement normal des caractéristiques d'accessibilité de la plateforme.</p> <p>2. Vérifier si la perturbation a été spécifiquement demandée ou confirmée par l'utilisateur.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est faux ou les deux énoncés sont vrais.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est vrai et l'énoncé testable n° 2 est faux.</p>
<p><b>11.7 Préférences de l'utilisateur</b></p> <p>Lorsque le logiciel fournit une interface utilisateur, il doit fournir suffisamment de modes de fonctionnement se servant des préférences de l'utilisateur pour les réglages de la plateforme en ce qui concerne la couleur, le contraste, le type et la taille de police et le curseur de cible de saisie, sauf s'il s'agit de logiciels conçus pour être isolés de leur plateforme sous-jacente.</p> <p>REMARQUE: Les logiciels isolés de leur plateforme sous-jacente n'ont pas accès aux paramètres de l'utilisateur de la plateforme et ne peuvent donc pas respecter cette clause.</p>	<p><b>C.11.7 Préférences de l'utilisateur</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et essais</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel est un logiciel qui fournit une interface utilisateur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier si le logiciel offre suffisamment de modes de fonctionnement se servant des préférences de l'utilisateur pour les paramètres de la plateforme en ce qui concerne la couleur, le contraste, le type et</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>la taille de police ainsi que le curseur de cible de saisie.</p> <p>2. Vérifier que la documentation du logiciel indique que le logiciel est conçu pour être isolé de sa plateforme sous-jacente.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai ou l'énoncé testable n° 1 est faux et l'énoncé testable n° 2 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux et l'énoncé testable n° 2 est faux.</p>
<b>11.8 Outils-auteurs</b>	---
<p><b>11.8.1 Technologie du contenu</b></p> <p>Les outils-auteurs doivent être conformes aux clauses 11.8.2 à 11.8.5 dans la mesure où les renseignements requis pour l'accessibilité sont pris en charge par le format utilisé pour les extraits de l'outil-auteur.</p>	<p><b>C.11.8.1 Technologie du contenu</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et essais</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel est un outil-auteur.</p> <p>2. Le format de l'extrait de l'outil-auteur prend en charge les renseignements nécessaires à l'accessibilité.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier si l'outil-auteur est conforme aux clauses 11.8.2 à 11.8.5 dans la mesure où les renseignements requis pour l'accessibilité sont pris en charge par le format utilisé pour les extraits de l'outil-auteur.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p> <p>REMARQUE: Lorsque le format des extraits de l'outil-auteur ne prend pas en charge</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	certains types de renseignements requis pour l'accessibilité, il n'est pas nécessaire de respecter les exigences relatives à ce type de renseignements.
<p><b>11.8.2 Création de contenu accessible</b></p> <p>Les outils-auteurs doivent permettre et orienter la production de contenu conforme aux clauses 9 (contenu Web) ou 10 (contenu autre que le contenu Web), selon le cas.</p> <p>REMARQUE: Les outils-auteurs peuvent s'appuyer sur des outils supplémentaires lorsqu'il n'est pas possible de respecter des exigences spécifiques avec un seul outil. Par exemple, un outil de montage vidéo peut permettre la création de fichiers vidéo aux fins de diffusion via la télévision et le Web, mais la création de fichiers de sous-titres pour des formats multiples peut être assurée par un outil différent.</p>	<p><b>C.11.8.2 Création de contenu accessible</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et essais</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel est un outil-auteur.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier si l'outil-auteur possède des caractéristiques qui permettent et orientent la production conforme aux clauses 9 (contenu Web) ou 10 (contenu autre que le contenu Web).</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.8.3 Préservation des renseignements sur l'accessibilité dans le cadre de transformations</b></p> <p>Lorsque l'outil-auteur fournit des transformations de restructuration ou de recodage, les renseignements sur l'accessibilité doivent alors être préservés dans l'extrait s'il existe des mécanismes équivalents dans la technologie du contenu de l'extrait.</p> <p>REMARQUE 1: Les transformations de restructuration sont des transformations dans le cadre desquelles la technologie du contenu reste identique, mais les caractéristiques structurelles du contenu sont modifiées (par exemple, linéarisation des tableaux, division d'un document en pages).</p> <p>REMARQUE 2: Les transformations de recodage sont des transformations dans le cadre desquelles la technologie utilisée pour coder le contenu est modifiée.</p>	<p><b>C.11.8.3 Préservation des renseignements sur l'accessibilité dans le cadre de transformations</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection et essais</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel est un outil-auteur.</p> <p>2. L'outil-auteur fournit des transformations de restructuration ou de recodage.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Pour une transformation de restructuration, vérifier si les</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>renseignements d'accessibilité sont préservés dans l'extrant.</p> <p>2. Pour une transformation de restructuration, vérifier si la technologie du contenu prend en charge les renseignements d'accessibilité dans la forme restructurée de l'information.</p> <p>3. Pour une transformation de recodage, vérifier si les renseignements d'accessibilité sont préservés dans l'extrant.</p> <p>4. Pour une transformation de recodage, vérifier si les renseignements d'accessibilité sont pris en charge par la technologie de l'extrant recodé.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai ou les énoncés testables n° 1 et 2 sont faux ou l'énoncé testable n° 3 est vrai ou les énoncés testables n° 3 et 4 sont faux.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux et l'énoncé testable n° 2 est vrai.</p>
<p><b>11.8.4 Aide à la réparation</b></p> <p>Si la fonctionnalité de vérification de l'accessibilité d'un outil-auteur peut détecter que le contenu n'est pas conforme aux clauses 9 (contenu Web) ou 10 (contenu autre que le contenu Web), selon le cas, alors l'outil-auteur doit formuler des suggestions en matière de réparation.</p> <p>REMARQUE: Cela n'exclut pas les réparations automatisées ou semi-automatisées qui sont possibles (et recommandées) pour de nombreux types de problèmes d'accessibilité du contenu.</p>	<p><b>C.11.8.4 Aide à la réparation</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le logiciel est un outil-auteur.</p> <p>2. La fonctionnalité de vérification de l'accessibilité d'un outil-auteur peut détecter que le contenu n'est pas conforme aux clauses 9 (contenu Web) ou 10 (contenu autre que le contenu Web), selon le cas.</p> <p>Procédure</p> <p>1. L'outil-auteur formule des suggestions en matière de réparation lorsque le contenu</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>fournit des suggestions de réparation lorsque le contenu n'est pas conforme à l'une des exigences des clauses 9 ou 10 (selon le cas).</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>11.8.5 Modèles</b></p> <p>Lorsque l'outil-auteur fournit des modèles, au moins l'un des modèles qui prend en charge la création de contenu conforme aux exigences des clauses 9 (contenu Web) ou 10 (contenu autre que le contenu Web), selon le cas, doit être disponible et identifié en tant que tel.</p>	<p><b>C.11.8.5 Modèles</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le logiciel est un outil-auteur.</li> <li>2. L'outil-auteur fournit des modèles</li> </ol> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier que l'outil-auteur fournit au moins un modèle qui prend en charge la création de contenu conforme aux exigences 9 (contenu Web) ou 10 (contenu autre que le contenu Web), selon le cas.</li> <li>2. Vérifier qu'au moins un modèle indiqué à l'étape 1 est disponible et qu'il est identifié comme étant conforme aux clauses 9 ou 10 (selon le cas).</li> </ol> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n°s 1 et 2 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n°s 1 ou 2 sont faux.</p> <p>REMARQUE: L'indication que le modèle est conforme aux exigences des clauses 9 ou 10 (selon le cas) mentionnée dans l'énoncé testable 2 peut être, par exemple, formulée</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	dans les termes suivants: « Conforme à la directive WCAG 2.1 ». Lorsque l'indication n'indique pas explicitement que toutes les exigences énoncées aux clauses 9 ou 10 (selon le cas) sont respectées, il peut être nécessaire d'utiliser le modèle pour créer un site Web ou un document, puis de mettre à l'essai ce site Web ou ce document conformément aux exigences des clauses 9 ou 10 afin d'avoir la certitude que le modèle se comporte tel que requis.
<b>12 Documentation et soutien technique</b>	---
<b>12.1 Documentation du produit</b>	---
<p><b>12.1.1 Caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité</b></p> <p>La documentation du produit fournie avec les TIC, qu'elle soit fournie séparément ou intégrée aux TIC doit énumérer et expliquer les modes d'utilisation des caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité des TIC.</p> <p>REMARQUE: Les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité comprennent les caractéristiques d'accessibilité intégrées et celles qui assurent la compatibilité avec la technologie d'assistance.</p>	<p><b>C.12.1.1 Caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La documentation du produit est fournie avec les TIC.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la documentation du produit fournie avec les TIC énumère et explique les modes d'utilisation des caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité des TIC.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>12.1.2 Documentation accessible</b></p> <p>La documentation du produit fournie avec les TIC doit être disponible dans au moins un des formats électroniques suivants:</p> <p>a. un format Web conforme aux exigences de la clause 9;</p>	<p><b>C.12.1.2 Documentation accessible</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>b. un format autre qu'un format Web conforme aux exigences de la clause 10.</p> <p>REMARQUE 1: Cela n'exclut pas la possibilité de fournir également la documentation du produit dans d'autres formats (électroniques ou papier) non accessibles.</p> <p>REMARQUE 2: Cela n'exclut pas non plus la possibilité de fournir des formats différents répondant aux besoins d'un type précis d'utilisateurs (p. ex. des documents en braille pour les personnes aveugles ou des renseignements faciles à lire pour les personnes ayant une déficience cognitive).</p> <p>REMARQUE 3: Lorsque la documentation fait partie intégrante des TIC, elle est fournie par l'intermédiaire de l'interface utilisateur qui est accessible.</p> <p>REMARQUE 4: Un agent utilisateur prenant en charge la conversion automatique des médias serait bénéfique pour améliorer l'accessibilité.</p>	<p>1. La documentation du produit en format électronique est fournie avec les TIC.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la documentation du produit en format électronique fournie avec les TIC est conforme aux exigences des clauses 9 ou 10, selon le cas.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<b>12.2 Services de soutien</b>	---
<p><b>12.2.1 Généralités (information)</b></p> <p>Les services d'appui en matière de TIC comprennent, sans s'y limiter, les centres d'assistance, les centres d'appel, le soutien technique, les services de relais et les services de formation.</p>	<p><b>C.12.2.1 Généralités (information)</b></p> <p>La clause 12.2.1 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence en matière de tests.</p>
<p><b>12.2.2 Renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité</b></p> <p>Les services de soutien en matière de TIC doivent fournir des renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité inclus dans la documentation du produit.</p> <p>REMARQUE: Les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité comprennent les caractéristiques d'accessibilité intégrées et celles qui assurent la compatibilité avec la technologie d'assistance.</p>	<p><b>C.12.2.2 Renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Des services de soutien en matière de TIC sont fournis.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les services de soutien en matière de TIC fournissent des renseignements sur les caractéristiques</p>



Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
	<p>d'accessibilité et de compatibilité figurant dans la documentation du produit.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>
<p><b>12.2.3 Communication efficace</b></p> <p>Les services de soutien en matière de TIC doivent répondre aux besoins en communication des personnes handicapées, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un point de référence.</p>	<p><b>C.12.2.3 Communication efficace</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Des services de soutien en matière de TIC sont fournis.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les services de soutien en matière TIC répondent aux besoins en communication des personnes handicapées, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un point de référence.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p> <p>REMARQUE: La prestation de tout niveau de soutien visant à répondre aux besoins en communication des personnes handicapées constitue une réussite pour cette exigence. Les fournisseurs voudront peut-être fournir davantage de renseignements sur le niveau de soutien fourni pour permettre de juger de la pertinence et de la qualité du soutien.</p>
<p><b>12.2.4 Documentation accessible</b></p> <p>La documentation fournie par les services de soutien doit être disponible dans au moins un des formats électroniques suivants:</p>	<p><b>C.12.2.4 Documentation accessible</b></p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>

Clause de la norme EN 301 549	Détermination de la conformité
<p>a. un format Web conforme aux exigences de la clause 9;</p> <p>b. un format autre qu'un format Web conforme aux exigences de la clause 10.</p> <p>REMARQUE 1: Cela n'exclut pas la possibilité de fournir également la documentation dans d'autres formats (électroniques ou papier) non accessibles.</p> <p>REMARQUE 2: Cela n'exclut pas non plus la possibilité de fournir des formats différents répondant aux besoins d'un type précis d'utilisateurs (p. ex. des documents en braille pour les personnes aveugles ou des renseignements faciles à lire pour les personnes ayant une déficience cognitive).</p> <p>REMARQUE 3: Un agent utilisateur prenant en charge la conversion automatique des médias serait bénéfique pour améliorer l'accessibilité.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La documentation est fournie par les services de soutien en matière de TIC.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la documentation en format électronique fournie par les services de soutien en matière de TIC est conforme aux exigences des clauses 9 ou 10, selon le cas.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>

## Appendice - Références (de la norme EN 301 549 – en anglais seulement)

### 2.1 Références normatives

Les références sont spécifiques, identifiées par leur date de publication et/ou leur numéro d'édition ou leur numéro de version. Seule la version citée est applicable.

Les documents cités en référence qui ne sont pas disponibles publiquement à l'emplacement prévu peuvent se trouver à [ETSI References in docbox](#).

- REMARQUE : Bien que les hyperliens inclus dans cette clause soient valides au moment de la publication, ETSI ne peut en garantir la validité à long terme.

Les documents de référence suivants sont nécessaires à l'application du présent document.

**[1]** ETSI ETS 300 381 (Edition 1) (December 1994): "Telephony for hearing impaired people; Inductive coupling of telephone earphones to hearing aids".

**[2]** ETSI ES 200 381-1 (V1.2.1) (October 2012): "Telephony for hearing impaired people; Inductive coupling of telephone earphones to hearing aids Part 1: Fixed-line speech terminals".

**[3]** ETSI ES 200 381-2 (V1.1.1) (October 2012): "Telephony for hearing impaired people; Inductive coupling of telephone earphones to hearing aids; Part 2: Cellular speech terminals".

**[4]** W3C Recommendation (December 2008) /ISO/IEC 40500:2012: "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0".

- REMARQUE : Disponible à [WCAG 2.0](#).

[5] W3C Proposed Recommendation (June 2018): "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1".

- REMARQUE : Disponible à [WCAG 2.1](#).

## 2.2 Références informatives

Les références sont soit spécifiques (identifiées par la date de publication et/ou le numéro d'édition ou le numéro de version), soit non spécifiques. Pour des références spécifiques, seule la version citée est applicable. En ce qui concerne les références non spécifiques, la dernière version du document cité en référence (y compris les modifications éventuelles) est applicable.

- REMARQUE : Bien que les hyperliens inclus dans cette clause soient valides au moment de la publication, ETSI ne peut en garantir la validité à long terme.  
Les documents de référence suivants ne sont pas nécessaires pour l'application du présent document, mais ils aident l'utilisateur dans un domaine particulier.

[i.1] ANSI/IEEE C63.19 (2011): "American National Standard Method of Measurement of Compatibility between Wireless Communication Devices and Hearing Aids".

[i.2] ANSI/TIA-4965: "Receive volume control requirements for digital and analogue wireline terminals".

[i.3] European Commission M 376-EN: "Standardization Mandate to CEN, CENELEC and ETSI in support of European accessibility requirements for public procurement of products and services in the ICT domain".

[i.4] ETSI EG 201 013: "Human Factors (HF); Definitions, abbreviations and symbols".

[i.5] ETSI ES 202 975: "Human Factors (HF); Requirements for relay services".

[i.6] ETSI ETS 300 767: "Human Factors (HF); Telephone Prepayment Cards; Tactile Identifier".

[i.7] ETSI CEN/CENELEC/ETSI TR 101 550: "Documents relevant to EN 301 549 "Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe"".

[i.8] ETSI CEN/CENELEC/ETSI TR 101 551: "Guidelines on the use of accessibility award criteria suitable for publicly procured ICT products and services in Europe".

[i.9] ETSI TR 102 612: "Human Factors (HF); European accessibility requirements for public procurement of products and services in the ICT domain (European Commission Mandate M 376, Phase 1)".

[i.10] ETSI TS 126 114: "Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; IP Multimedia Subsystem (IMS); Multimedia telephony; Media handling and interaction (3GPP TS 26.114)".

[i.11] ETSI TS 122 173: "Digital cellular telecommunications system (Phase 2+) (GSM); Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; IP Multimedia Core Network Subsystem (IMS) Multimedia Telephony Service and supplementary services; Stage 1 (3GPP TS 22.173)".

**[i.12]** ETSI TS 134 229: "Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; Internet Protocol (IP) multimedia call control protocol based on Session Initiation Protocol (SIP) and Session Description Protocol (SDP); User Equipment (UE) conformance specification (3GPP TS 34.229)".

**[i.13]** IETF RFC 4103 (2005): "RTP Payload for Text Conversation".

**[i.14]** ISO/IEC 17007:2009: "Conformity assessment - Guidance for drafting normative documents suitable for use for conformity assessment".

**[i.15]** ISO 9241-11:1998: "Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability".

**[i.16]** ISO 9241-110:2006: "Ergonomics of human-system interaction -- Part 110: Dialogue principles".

**[i.17]** ISO 9241-171:2008: "Ergonomics of human-system interaction-Part 171: Guidance on software accessibility".

**[i.18]** ISO 26800:2011: "Ergonomics - General approach, principles and concepts".

**[i.19]** ISO/IEC 13066-1:2011: "Information technology - Interoperability with assistive technology (AT) - Part 1: Requirements and recommendations for interoperability".

**[i.20]** Recommendation ITU-T E.161 (2001): "Arrangement of digits, letters and symbols on telephones and other devices that can be used for gaining access to a telephone network".

**[i.21]** Recommendation ITU-T G.722 (1988): "7 kHz audio-coding within 64 kbit/s".

**[i.22]** Recommendation ITU-T G.722.2 (2003): "Wideband coding of speech at around 16 kbit/s using Adaptive Multi-Rate Wideband (AMR-WB)".

**[i.23]** Recommendation ITU-T V.18 (2000): "Operational and interworking requirements for DCEs operating in the text telephone mode".

**[i.24]** TIA-1083-A (2010): "Telecommunications; Telephone Terminal equipment; Handset magnetic measurement procedures and performance requirements".

**[i.25]** US Department of Justice: "2010 ADA Standards for Accessible Design".

**[i.26]** W3C Working Group Note 5 September 2013: "Guidance on Applying WCAG 2.0 to Non-Web Information and Communications Technologies (WCAG2ICT)".

- REMARQUE : Disponible à [WCAG2ICT](#).

**[i.27]** Commission Implementing Decision of 27.4.2017 on a standardisation request to the European standardisation organisations in support of Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies.

[i.28] Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies.

[i.29] ETSI EN 301 549 (V1.1.2) (04-2015): "Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe".

[i.30] ETSI TR 101 552: "Guidance for the application of conformity assessment to accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe".

## **Appendice - Définitions et abréviations (de la norme EN 301 549)**

### **3.1 Définitions**

Aux fins du présent document, les termes et définitions figurant dans la norme EG 201 013[i.4] de l'ETSI et les définitions suivantes s'appliquent:

**Accessibilité:** Degré selon lequel des produits, systèmes, services, environnements et installations peuvent être utilisés par des membres d'une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités en vue d'atteindre un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation donné (tirée de la norme ISO 26800[i.18])

- REMARQUE 1: Le contexte d'utilisation comprend l'utilisation directe et l'utilisation assistée par des technologies d'assistance.
- REMARQUE 2: Le contexte dans lequel les TIC sont utilisées peut avoir une incidence sur leur accessibilité globale. Le contexte peut comprendre d'autres produits et services avec lesquels les TIC sont susceptibles d'interagir.

**Technologie d'assistance:** Matériel ou logiciel ajouté ou connecté à un système qui améliore l'accessibilité d'une personne.

- REMARQUE 1: Citons par exemple les dispositifs d'affichage en braille, les lecteurs d'écran, les logiciels de grossissement d'écran et de dispositifs de suivi oculaire ajoutés aux TIC.
- REMARQUE 2: Lorsque les TIC ne prennent pas en charge directement la technologie d'assistance connectée, les dispositifs qui peuvent être exploités par un système mis en réseau ou connecté par un autre système de connexion à distance, ledit système distinct (y compris la technologie d'assistance incluse) peut également être considéré comme étant une technologie d'assistance.

**Audiodescription:** Narration ajoutée à une piste sonore intercalée avec le dialogue, qui décrit les aspects importants du contenu visuel de médias audiovisuels qui ne pourraient être compris à partir de la piste sonore principale uniquement.

- REMARQUE: On parle aussi de "vidéodescription" ou "narration descriptive".

**Outil-auteur:** Logiciel pouvant être utilisé pour créer ou modifier du contenu.

- REMARQUE 1: Un outil-auteur peut être utilisé par un seul utilisateur ou par plusieurs utilisateurs travaillant ensemble.
- REMARQUE 2: Un outil-auteur peut être une application autonome unique ou être composé d'un ensemble d'applications.

- REMARQUE 3: Un outil de création peut produire un contenu destiné à être modifié ou à être utilisé par les utilisateurs finaux.

**Légende:** Texte ou élément visuel synchronisé constituant une solution de remplacement pour l'information sonore, vocale ou non vocale nécessaire à la compréhension du contenu média (d'après la directive WCAG 2.1[5])

- REMARQUE: On parle également de «sous-titres » ou de «sous-titres pour les sourds et les malentendants ».

**Fonction restreinte:** Fonctionnalité limitée par des caractéristiques qui empêche un utilisateur de joindre, d'installer ou d'utiliser une technologie d'assistance.

**Contenu:** Information et expérience sensorielle à communiquer à l'utilisateur au moyen d'un logiciel, y compris le code ou le balisage qui définit la structure, la présentation et les interactions du contenu (d'après WCAG2ICT[i.26])

- REMARQUE: Le contenu se trouve dans trois endroits: les pages Web, les documents et les logiciels. Lorsqu'il s'agit du contenu d'une page Web ou d'un document, un agent utilisateur est nécessaire afin de pouvoir communiquer à l'utilisateur l'information et l'expérience sensorielle du contenu. Lorsqu'il s'agit du contenu d'un logiciel, un agent utilisateur n'est pas nécessaire pour pouvoir communiquer à l'utilisateur l'information et l'expérience sensorielle du contenu – le logiciel exécute lui-même cette fonction.

**Contexte d'utilisation:** Les utilisateurs, les tâches, l'équipement (matériel, logiciels et matériaux) et les environnements physiques et sociaux dans lesquels un produit est utilisé (d'après la norme ISO 9241-11[i.15])

**Fonction non restreinte:** fonctionnalité qui prend en charge l'accès par une technologie d'assistance.

- REMARQUE: C'est le contraire de la fonction restreinte.

**Pièce manœuvrable:** Composante des TIC utilisée pour les activer, les désactiver ou les ajuster.

- REMARQUE: Les pièces manœuvrables peuvent être fournies pour le matériel (voir les pièces manœuvrables mécaniques ci-dessus) et les logiciels. Un bouton à l'écran est un exemple d'une pièce manœuvrable fournie par un logiciel.

**Logiciel de plateforme:** ensemble de composants logiciels qui s'exécute sur une couche logicielle ou matérielle sous-jacente et qui fournit un ensemble de services logiciels à d'autres composants logiciels permettant d'isoler ces applications de la couche logicielle ou matérielle sous-jacente (d'après ISO/IEC 13066-1[i.19])

- REMARQUE: Un composant logiciel particulier peut jouer le rôle d'une plateforme dans certaines situations et d'un client dans d'autres.

**Déterminable par programmation:** capable d'être lu par un logiciel à partir de données fournies par le développeur de sorte que d'autres logiciels, y compris les technologies d'assistance, puissent extraire et présenter ces renseignements aux utilisateurs selon différentes modalités.

- REMARQUE: La directive WCAG 2.1 utilise l'adjectif « déterminé » alors que la présente définition utilise l'expression « capable d'être lu » (pour éviter toute ambiguïté avec le mot « déterminé »).

**Texte en temps réel:** forme d'une conversation par texte au cours de situations point à point ou de conférence multipoint dans le cadre desquelles le texte saisi est envoyé de telle sorte que la communication est perçue par l'utilisateur comme étant continue.

**Satisfait à un critère de réussite:** Le critère de réussite ne se révèle pas faux lorsqu'il est appliqué au TIC (d'après la directive WCAG 2.1 [5])

**Terminal:** Ensemble de matériel et de logiciel grâce auquel l'utilisateur final interagit directement et qui fournit l'interface utilisateur.

- REMARQUE 1: Le matériel peut être composé de plusieurs appareils fonctionnant ensemble, par exemple un appareil mobile et un ordinateur.
- REMARQUE 2: Pour certains systèmes, le logiciel qui fournit l'interface utilisateur peut se trouver sur plusieurs appareils, comme un téléphone et un serveur.

**Agent utilisateur:** Tout logiciel qui récupère et présente le contenu aux utilisateurs (d'après la directive WCAG 2.1[5])

- REMARQUE 1: Les logiciels qui n'affichent que le contenu qu'ils contiennent sont traités comme des logiciels et ne sont pas considérés comme des agents utilisateurs.
- REMARQUE 2: À titre d'exemple de logiciel qui n'est pas un agent utilisateur, on peut citer une application de calculatrice qui n'obtient pas les résultats des calculs à l'extérieur du logiciel afin de les présenter à un utilisateur. Dans ce cas, le logiciel de la calculatrice n'est pas un agent utilisateur, c'est simplement un logiciel doté d'une interface utilisateur.
- REMARQUE 3: Les logiciels qui n'affichent qu'un aperçu du contenu tel qu'une vignette ou toute autre présentation qui n'est pas entièrement opérationnelle ne fournissent pas de fonctionnalité d'agent utilisateur.

**Interface utilisateur:** Toutes les composantes d'un système interactif (logiciel ou matériel) qui fournissent des renseignements ou des commandes permettant à l'utilisateur d'accomplir des tâches spécifiques avec le système interactif (d'après la norme ISO 9241-110[i.16])

**Élément d'interface utilisateur:** Entité de l'interface utilisateur qui est présentée à l'utilisateur par le logiciel (d'après la norme ISO 9241171[i.17])

- REMARQUE 1: On parle aussi de « composante d'interface utilisateur ».
- REMARQUE 2: Les éléments d'interface utilisateur peuvent être interactifs ou non.

**Contenu Web:** contenu qui se trouve dans une page Web, et qui est utilisé dans la restitution ou qui est conçu pour être utilisé dans la restitution de la page Web.

**Page Web:** Une ressource autonome obtenue depuis un URI unique grâce au protocole HTTP, accompagnée de toutes les autres ressources utilisées dans la restitution ou conçues pour être restituées simultanément par un agent utilisateur (d'après la directive WCAG 2.1[5])

### 3.2 Abréviations

Aux fins du présent document, les abréviations suivantes sont employées :

**ADA** Americans with Disabilities Act

**ANSI** American National Standards Institute

**AT** Assistive Technology

**CIF** Common Intermediate Format

**CSS** Cascading Style Sheets

**DOM** Document Object Model

**EU** European Union

**FPS** Frames Per Second

**FXML** XML-based user interface markup language

**HTML** HyperText Markup Language

**HTTP** HyperText Transfer Protocol

**ICT** Information and Communication Technology

**IETF** Internet Engineering Task Force

**IMS** IP Multimedia System

**IP** Internet Protocol

**JWG** Joint Working Group (of CEN/CENELEC/ETSI)

**ODF** Open Document Format

**OOXML** Office Open eXtensible Markup Language

**PSTN** Public Switched Telephone Network

**QCIF** Quarter Common Intermediate Format

**RFC** Request For Comment

**RTT** Real-Time Text

**SC** Success Criterion



**SIP** Session Initiation Protocol

**URI** Uniform Resource Identifier

**USB** Universal Serial Bus

**VoIP** Voice over IP

**W3C** World Wide Web Consortium

**WCAG** Web Content Accessibility Guidelines (of W3C)

**XML** eXtensible Markup Language

**XUL** XML User interface Language

### **Appendice - Conseils pratiques sur la création d'une documentation non-Web accessible**

Dans les WCAG, les « critères de succès » sont tous agnostiques sur le plan technologique. Les exigences relatives aux documents non-Web sont basées sur les exigences de niveau AA de la norme WCAG 2.1, ce qui signifie que tous les critères de niveau A et AA pertinents pour les documents doivent être respectés.

Les W3C publient des [techniques suffisantes](#) pour répondre aux critères de succès du WCAG, y compris des techniques pour les formats de document autres que Web, tels que PDF. L'utilisation d'une technique donnée est considérée « suffisante » pour répondre aux critères pertinents pour la technique, mais vous pouvez également répondre aux critères d'autres manières.

Services partagés Canada a créé un ensemble de guides pour la production de documents accessibles dans Microsoft Office :

- [Comment créer des documents accessibles](#)

Divers organismes et fournisseurs de logiciels offrent du matériel supplémentaire proposant des instructions en vue de rendre les documents accessibles :

- [Fonction d'accessibilité du format de fichier PDF d'Adobe](#) (en anglais seulement)
- [Projet Accessible Digital Office Document \(ADOD\)](#) (en anglais seulement)
- [Centre d'accessibilité Microsoft](#)
- [Formation Webaim: Techniques pour Microsoft Word](#) (en anglais seulement)
- [Formation Webaim: Techniques pour PDF](#) (en anglais seulement)
- [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#)
- [Google Docs – Rendre votre document ou présentation plus accessible](#)
- [Perspectives d'accessibilité Web - Compilation de 10 sujets / vidéos](#) (en anglais seulement)
- [Guide sur l'accessibilité de 18F \(Web\)](#) (en anglais seulement)
- [Guides sur l'accessibilité des documents de l'Université de Washington](#) (en anglais seulement)

REMARQUE : Le fait de suivre les conseils prodigués dans les liens susmentionnés ne garantit pas la conformité aux normes WCAG 2.1. Les liens sont fournis à titre indicatif seulement.

## **Appendice G : Critères d'évaluation pour les examens de l'assurance de la qualité**

La présente annexe présente les critères d'évaluation minimaux à utiliser au moment des examens de l'assurance de la qualité (AQ), conformément à la *section 5.22 Configuration de l'assurance de la qualité* et la *section 6.31 Assurance de la qualité* de l'Énoncé des travaux (EDT). Ces critères d'évaluation serviront à mesurer l'exactitude du travail de l'entrepreneur et la conformité aux règles opérationnelles pour chacun des programmes. Les critères d'évaluation seront finalisés en collaboration avec les organisations partenaires au cours de la phase de mise en œuvre.

### **Autorisations (avantages médicaux et de santé, soins dentaires, pharmacie, etc.)**

- Le participant est-il admissible?
- Le fournisseur répond-il aux critères d'Anciens Combattants Canada (ACC), des Forces armées canadiennes (FAC) ou de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) relativement à un professionnel de la santé reconnu?
- Si le participant réside dans une province ou un pays différent de celui du fournisseur, ce dernier est-il qualifié pour offrir des services dans cette province ou ce pays?
- Le tableau des avantages et les autres paramètres ont-ils été respectés?
- Une justification a-t-elle été fournie en cas de dispense au-delà des limites du tableau des avantages?
- L'autorisation a-t-elle été établie correctement dans le système (p. ex., dates exactes, notes)?
- Les demandes de prolongation requises ont-elles été traitées correctement, le cas échéant?
- Le processus de recours au niveau supérieur a-t-il été suivi de manière appropriée, le cas échéant?
- L'autorisation spéciale ou le processus d'exception ont-ils été appropriés, le cas échéant?
- La communication relative à l'autorisation a-t-elle été envoyée au fournisseur?
- Le participant pouvait-il consulter tous les renseignements relatifs aux autorisations dans le portail des participants?
- Des consultations appropriées ont-elles été menées (p. ex., avec un médecin ou un dentiste consultant)?

### **Demandes de règlement et remboursements des fournisseurs et des participants (avantages médicaux et de santé, soins dentaires, pharmacie, etc.)**

- Le participant est-il admissible?
- Le service a-t-il eu lieu dans les 18 derniers mois?
- Le fournisseur répond-il aux critères des organismes partenaires relativement à un professionnel de la santé reconnu?
- La demande de règlement a-t-elle été soumise correctement (fournisseurs)?
- Si la demande a été soumise de manière incorrecte, le fournisseur a-t-il été renseigné?
- Les paramètres du tableau des avantages et les autres paramètres ont-ils été respectés?
- Une justification a-t-elle été fournie en cas de dispense en dehors des paramètres?
- L'avantage ou le service ont-ils été autorisés, le cas échéant?
- La demande a-t-elle été appliquée au bon numéro d'autorisation?
- Si nécessaire, le bon montant en dollars a-t-il été associé aux bons codes d'avantages (p. ex., code d'avantage et code de taxe)?
- Le processus de recours au niveau supérieur a-t-il été suivi de manière appropriée, le cas échéant?
- Si des documents ont été soumis, la demande a-t-elle été traitée correctement avec ces documents?
- Le bon message a-t-il été utilisé dans la communication?

- Le fournisseur a-t-il procédé aux consultations appropriées (p. ex., avec un médecin consultant)?
- Les règles opérationnelles ont-elles été respectées?
- Si un élément du tableau autre qu'un avantage ou un processus d'exception sont en place, les règles opérationnelles ont-elles été applicables et suivies?
- L'approbation ou le refus sont-ils visibles dans le système?
- Le remboursement a-t-il été fait en utilisant le mode de paiement préféré?
- Si le fournisseur n'est pas inscrit, a-t-on demandé aux services aux fournisseurs de communiquer avec lui pour qu'il puisse l'être?
- Si le participant réside dans une province ou un pays différent de celui du fournisseur, ce dernier est-il qualifié pour offrir des services dans cette province ou ce pays?

### **Soins de longue durée (ACC seulement)**

Réception, examen et traitement des demandes relatives aux soins de longue durée en vérifiant les éléments suivants :

- Le vétérán est-il admissible?
- Les dates de service indiquées sur la demande sont-elles conformes aux dates d'autorisation de service approuvées?
- Le nom de l'établissement figurant sur la facture correspond-il à celui qui se trouve dans les systèmes d'ACC?
- Le paiement était-il exact (p. ex., le montant payé correspondait au montant soumis, moins les taux applicables pour l'hébergement et les repas)?
- Le taux pour l'hébergement et les repas a-t-il été déduit correctement?
- Le sommaire du paiement est-il complet et exact?

Évaluer des lettres relativement à l'hébergement et aux repas dans les établissements de soins de longue durée) :

- Le vétérán (ou son représentant légal) nommé par ACC a-t-il reçu une lettre relative à l'hébergement et aux repas?
- La lettre a-t-elle été envoyée avant la date limite annuelle?
- La lettre indiquait-elle le taux exact d'hébergement et de repas selon lequel le vétérán doit contribuer aux coûts des soins de longue durée qu'il reçoit pour l'année (du 1er octobre au 30 septembre), comme l'a fourni ACC?
- L'établissement a-t-il reçu une liste sommaire des montants pour l'hébergement et les repas individuels de chaque vétérán résidant pour l'année (du 1er octobre au 30 septembre)?

### **Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) (ACC seulement)**

Examen et évaluer des demandes de règlement pour le Programme pour l'autonomie des anciens combattants :

- Le participant est-il admissible au type de service ou d'avantage soumis?
- Les dates de service indiquées sur la demande sont-elles conformes aux dates d'autorisation de service approuvées?
- Le paiement était-il exact (p. ex., le montant payé correspondait au montant soumis)?
- Le montant total payé a-t-il été déduit avec exactitude du montant de l'avantage approuvé pour l'année?
- Le sommaire du paiement est-il complet et exact?
- Si le montant total en dollars était inférieur à la limite prédéfinie pour les montants « de faible valeur » et qu'un paiement par chèque était demandé, les règles opérationnelles ont-elles été suivies? Le chèque n'a-t-il pas été produit ou retiré?

- Si la demande a été soumise pour l'accès à des services d'alimentation, à un taux supérieur au taux journalier maximum, la demande a-t-elle été réduite avec exactitude et payée au taux journalier maximum?
- Si la demande visait des soins intermédiaires dans le cadre du PAAC, le taux pour l'hébergement et les repas a-t-il été déduit?

Examen des paiements de subventions du PAAC pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain :

- Le participant est-il admissible au type de subvention versée (entretien ménager ou entretien du terrain)?
- Le paiement de la subvention a-t-il été fait à la date appropriée?
- Le paiement était-il exact (p. ex., le montant payé correspondait au montant fourni par les systèmes d'ACC)?
- Le sommaire du paiement est-il complet et exact?

Examen des appels de suivi annuels pour le PAAC :

- Le participant exigeant un suivi selon ACC a-t-il été joint, ou un nombre approprié de tentatives afin de communiquer avec lui ont-elles été faites?
- L'Outil de suivi du PAAC (VAC 1035) a-t-il été rempli et enregistré dans le dossier du participant?
- Si un changement dans les besoins ou l'admissibilité a été cerné lors de la communication, l'Outil de détermination de la subventions (ODS) a-t-il été rempli?
- Si l'ODS a entraîné une modification de la subvention, l'entente relative aux avantages a-t-elle été mise à jour avec exactitude (modifiée ou réévaluée) avec les montants indiqués dans l'ODS?
- La lettre de modification, de réévaluation ou de cessation a-t-elle été envoyée comme il se doit?
- Si un changement dans les remboursements actuels du PAAC a eu lieu ou si une nouvelle demande de remboursement de services a été reçue, un aiguillage a-t-il été fait à ACC pour suivi?
- Si un changement dans les renseignements personnels (adresse, représentation juridique, etc.) a été relevé, un aiguillage a-t-il été fait à ACC pour suivi?
- Toutes les interactions avec les participants pour les suivis, les changements au dossier et les tentatives de communication ont-ils été indiqués dans le dossier du participant?

Examen des renouvellements annuels des avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants à l'intention des survivants :

- Si le formulaire de renouvellement annuel des avantages du PAAC à l'intention des survivants reçu était incomplet, l'entrepreneur a-t-il communiqué avec le participant pour obtenir des renseignements supplémentaires (p. ex. une preuve de Supplément de revenu garanti [SRG] ou de crédit d'impôt pour personnes handicapées)?
- Si le formulaire indique un changement dans les besoins, le participant a-t-il été joint et l'ODS a-t-il été rempli?
- Si l'ODS a entraîné une modification de la subvention, l'entente relative aux avantages a-t-elle été mise à jour avec exactitude (modifiée ou réévaluée) avec les montants indiqués dans l'ODS?
- La lettre de renouvellement, de réévaluation ou de cessation a-t-elle été envoyée comme il se doit?
- Toutes les interactions avec les participants, les changements au dossier et les tentatives de communication ont-ils été indiqués dans le dossier du participant?

## **Cannabis à des fins médicales (ACC seulement)**

Tenue d'examens annuels d'assurance de la qualité sur les autorisations de remboursement d'ACC :

- Tous les documents électroniques et papiers à l'appui de la demande d'autorisation ont-ils été reçus et conservés (c'est-à-dire qu'aucun document n'a été perdu ou oublié entre la réception et le traitement de la demande)?
- Toutes les données pertinentes provenant des documents à l'appui de la demande d'autorisation ont-elles été recueillies et stockées dans le système?
- La demande d'autorisation a-t-elle été correctement traitée?
- L'identité du vétérinaire a-t-elle été confirmée?
- Le vétérinaire était-il admissible à un remboursement d'ACC conformément aux règles opérationnelles (y compris les demandes exceptionnelles)?
- Le document d'autorisation médicale a-t-il été fourni par un professionnel de la santé approprié?
- L'autorisation médicale était-elle valide?
- Des documents justificatifs ont-ils été fournis par un médecin spécialiste approprié (pour les demandes exceptionnelles uniquement)?
- Les aiguillages vers des professionnels de la santé pour consultation ont-ils été faits de manière appropriée?
- Les dates de début et de fin de l'autorisation de remboursement d'ACC étaient-elles exactes (si le remboursement a été approuvé)?
- Le vendeur détenant un permis fédéral a-t-il été informé des résultats de l'autorisation?
- Le vétérinaire a-t-il été informé des résultats de l'autorisation?
- Les renseignements détaillés relatifs à l'autorisation de remboursement d'ACC ont-ils été inscrits adéquatement dans le système (approbations seulement)?

Tenue d'examens annuels de l'assurance de la qualité du traitement des demandes (électronique et manuel) :

- Les demandes de règlement et factures électroniques et non électroniques ont-elles été reçues et stockées (c'est-à-dire qu'aucune demande ou facture n'a été perdue ou oubliée entre la réception au paiement)?
- Les données pertinentes provenant des demandes de règlement et factures ont-elles été recueillies et stockées dans le système?
- La demande était-elle admissible au paiement?
- Toutes les informations requises ont-elles été fournies?
- Les informations manquantes ont-elles été obtenues?
- Le vendeur détenant un permis fédéral a-t-il été enregistré auprès de l'entrepreneur?
- La date de service était-elle dans le 18 mois?
- La réclamation a-t-elle été payée sur la base de l'autorisation de remboursement d'ACC ? (c'est-à-dire, dans les limites des grammes par jour autorisés par le vétérinaire, le produit était-il destiné à une méthode de consommation et à un niveau de CBD/THC approuvés)?
- La demande a-t-elle été traitée correctement?
- La demande a-t-elle été remboursée à la hauteur du taux de remboursement maximal au plus?
- Les pourcentages de taxes appropriés ont-ils été utilisés?
- Le résultat du traitement des demandes a-t-il été communiqué au vendeur détenant un permis fédéral, au vétérinaire ou au tiers autorisé?
- Une explication claire de la raison pour laquelle une demande a été refusée ou rajustée (le cas échéant) a-t-elle été fournie?

- Le paiement exact a-t-il été fourni au vendeur détenant un permis fédéral, au vétérinaire ou au tiers autorisé?

### **Déplacement des vétérinaires (ACC seulement)**

Les critères à évaluer sont les suivants :

- Le vétérinaire est-il admissible?
- La bonne personne a-t-elle été payée (par exemple, le participant ou le fournisseur)?
- Le fournisseur répond-il aux critères d'ACC en ce qui concerne les déplacements des vétérinaires?
- Si des documents ont été soumis, la demande a-t-elle été traitée correctement avec ces documents?
- La demande a-t-elle été traitée correctement, avec la signature?
- A-t-on utilisé la bonne région, la bonne province, le bon type de fournisseur et le bon numéro de fournisseur?
- La bonne couverture était-elle disponible? A-t-elle été utilisée?
- Les approbations préalables adéquates étaient-elles présentes (p. ex., accompagnateur, autorisation pour renoncer à la franchise pour les taxis)?
- Le nombre de kilomètres a-t-il été validé?
- Le tarif de l'hôtel a-t-il été validé?
- Les repas ont-ils été pris en compte et traités correctement?
- Le service a-t-il eu lieu dans les 18 mois?
- Le processus de recours hiérarchique a-t-il été suivi de manière appropriée, le cas échéant?
- La bonne communication a-t-elle été envoyée au participant ou au fournisseur, le cas échéant?
- L'approbation ou le refus sont-ils visibles dans le système?

### **Services hors du pays**

Les services à examiner et les critères d'évaluation minimaux à utiliser pour le programme à l'intention des vétérinaires à l'étranger figurent ci-dessous :

- Le nombre exact d'unités de temps (occurrences) a-t-il été payé?
- La bonne date de service a-t-elle été saisie?
- Les montants exacts ont-ils été payés?
- Le fournisseur répond-il aux critères d'ACC, des FAC ou de la GRC relativement à un professionnel de la santé reconnu?
- Le bon message d'explication des avantages a-t-il été utilisé?
- Le remboursement a-t-il été fait en utilisant le mode de paiement préféré?
- La conversion des devises pour les montants était-elle exacte?
- Le processus de recours au niveau supérieur a-t-il été suivi de manière appropriée, le cas échéant?

### **Contact Centre**

Les services à examiner et les critères d'évaluation minimaux à utiliser pour le centre d'appels figurent ci-dessous.

Appels téléphoniques :

- L'appelant a-t-il été salué correctement?
- L'identité de l'appelant a-t-elle été correctement vérifiée?
- L'appel a-t-il été traité conformément aux règles opérationnelles?

- L'appelant a-t-il reçu les renseignements demandés? Sa question a-t-elle été résolue?
- Si nécessaire, les suivis appropriés ou les prochaines étapes dans le but de résoudre la question ont-ils été faits?
- L'appel a-t-il été correctement résumé et terminé?
- L'appel a-t-il été correctement consigné?
- Le membre du personnel a-t-il été professionnel dans ses communications?

Clavardage :

- Le clavardage a-t-il été traité conformément aux règles opérationnelles?
- Le participant ou fournisseur a-t-il reçu les renseignements demandés ou sa question a-t-elle été résolue?
- L'appel a-t-il été correctement résumé et terminé?
- L'appel a-t-il été correctement consigné?
- Le membre du personnel a-t-il été professionnel dans ses communications?

Courriels et messages sécurisés :

- Le message a-t-il été traité conformément aux règles opérationnelles?
- Le participant ou fournisseur a-t-il reçu les renseignements demandés ou sa question a-t-elle été résolue?
- Le courriel ou message sécurisé a-t-il été correctement résumé et terminé?
- Le courriel ou message sécurisé a-t-il été correctement consigné?
- Le membre du personnel a-t-il été professionnel dans ses communications?



N° de l'invitation - Sollicitation No.  
51019-211004/A  
N° de réf. du client - Client Réf. No.  
51019-211004

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID  
stj002  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

## **ANNEXE « B »**

### **BASE DE PAIEMENT**

**Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

**pour**

**Anciens Combattants Canada (ACC)  
Forces armées canadiennes (FAC)  
Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

L'entrepreneur sera remboursé pour les dépenses qu'il a faites de façon raisonnable et convenable dans l'exécution des travaux, conformément aux précisions ci-dessous. Les taxes applicables sont en sus.

## 1. Phase de mise en œuvre

L'entrepreneur recevra un prix ferme unique tout compris pour la mise en œuvre, concernant notamment les installations, l'équipement, les matériaux, la main-d'œuvre, les frais généraux et les bénéfices pour tous les biens et services utilisés ou fournis pendant la phase de mise en œuvre. Cette phase commence à l'attribution du contrat et prend fin au commencement de la phase d'exploitation. Consultez, dans l'énoncé des travaux, la section 4, Exigences générales, et la section 5, Phase de mise en œuvre, pour savoir quels sont les travaux et les produits livrables requis. Les documents de communication initiaux décrits à la section 2 sont exclus, tout comme les ressources informatiques destinées à soutenir la mise en œuvre du contrat d'ACC indiquées à la section 3 de la présente base de paiement. À la fin de cette phase, les Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) doit être prêt à amorcer ses activités.

**Phase de mise en œuvre : \_\_\_\_\_ \$ – Prix ferme unique tout compris pour la mise en œuvre**

À la suite du processus d'évaluation et avant l'attribution du contrat, le Canada exigera du soumissionnaire retenu une ventilation détaillée du prix ferme unique tout compris pour la mise en œuvre.

Le prix ferme unique tout compris pour la mise en œuvre n'est pas soumis à l'ajustement des prix.

## 2. Documents de communication initiaux

L'entrepreneur recevra un prix ferme unique tout compris notamment pour les matériaux, la main-d'œuvre, les frais généraux et les bénéfices pour tous les biens et services utilisés ou fournis aux fins d'élaboration, de production et de distribution des cartes de soins de santé et des trousseaux de bienvenue à l'intention des participants lors de leur inscription initiale, comme le définit le tableau 2.1. Consultez les sections 5.5 Configuration de l'inscription des participants et 5.6 Création d'une carte de soins de santé de l'énoncé des travaux.

Les soumissionnaires sont informés que les nombres indiqués dans la colonne « Volume estimé » du tableau 2.1 représentent une estimation raisonnable du volume prévu. Toutefois, le Canada fournit ces nombres aux fins d'évaluation seulement. Le Canada ne peut être tenu responsable des écarts entre les estimations indiquées et les nombres réels de documents de communications requis. L'entrepreneur sera payé uniquement pour les articles et les documents réellement commandés, autorisés et demandés par le Canada.

**Tableau 2.1 : Prix ferme unique tout compris aux fins d'élaboration, de production et de distribution des cartes de soins de santé et des troussees de bienvenue à l'intention des participants lors de leur inscription initiale**

<b>Documents de communication initiaux</b>	<b>Volume estimé</b>	<b>Prix ferme unique tout compris par carte</b>	<b>Prix total</b>
Cartes de soins de santé et troussees de bienvenue à l'intention des participants lors de leur inscription initiale	300 000	_____ \$	_____ \$

L'entrepreneur recevra un prix ferme unique tout compris notamment pour les matériaux, la main-d'œuvre, les frais généraux et les bénéfices pour tous les biens et services utilisés ou fournis aux fins d'élaboration et de distribution des documents électroniques de communication initiaux à l'intention des participants et des fournisseurs de soins de santé, comme le définit le tableau 2.2. Consultez, dans l'énoncé des travaux, les sections 5.5 Configuration de l'inscription des participants, 5.7 Recrutement, inscription et configuration de la gestion des fournisseurs, 5.9 Configuration du portail des participants, 5.10 Configuration du portail des fournisseurs et 5.11 Configuration du portail ministériel.

Les participants et les fournisseurs recevront les documents de communication en version numérique. Le prix ferme unique tout compris ne concerne que l'élaboration des documents de communication électroniques initiaux. Aucune distribution massive des documents de communication papier n'aura lieu.

**Tableau 2.2 : Prix ferme unique tout compris pour l'élaboration des documents de communication électroniques initiaux**

<b>Documents de communication</b>	<b>Élaboration des documents de communication électroniques initiaux – Prix ferme unique tout compris</b>
Documents de communication initiaux pour les participants	_____ \$
Documents de communication initiaux pour les fournisseurs	_____ \$
Documents de communication pour les organisations partenaires	_____ \$
<b>Total</b>	_____ \$

Le prix ferme unique tout compris aux fins d'élaboration, de production et de distribution des cartes de soins de santé et des troussees de bienvenue à l'intention des participants lors de leur inscription initiale et le prix ferme unique tout compris pour l'élaboration des documents de communication électroniques initiaux ne sont pas soumis à l'ajustement des prix.

### 3. Ressources informatiques destinées à soutenir la mise en œuvre du contrat d'ACC

L'entrepreneur recevra un taux horaire ferme tout compris pour ses ressources informatiques mentionnées dans le tableau 3.1 pour la conception ou la modification des systèmes internes d'ACC afin de remplir les exigences décrites à la section 4.9 de l'énoncé des travaux, Ressources de l'entrepreneur.

Ce prix **ne comprend pas** les travaux indiqués à la section 1 Phase de mise en œuvre de la présente base de paiement.

Les soumissionnaires sont informés que les nombres indiqués dans la colonne « Nombre d'heures prévu » représentent une estimation raisonnable du nombre d'heures prévu pour chaque catégorie de ressources informatiques. Toutefois, le Canada fournit ces nombres aux fins d'évaluation seulement. Le Canada ne peut être tenu responsable des écarts entre les estimations indiquées et les nombres réels d'heures requises.

**Tableau 3.1 : Taux horaires fermes tout compris pour les ressources informatiques destinées à soutenir la mise en œuvre du contrat d'ACC**

Ressource informatique	Nombre d'heures prévu	Taux horaire ferme tout compris	Total
Maître de mêlée	2 700	_____ \$	_____ \$
Concepteurs informatiques	5 400	_____ \$	_____ \$
Testeurs informatiques	5 400	_____ \$	_____ \$
Développeur en intégration	2 700	_____ \$	_____ \$
Analystes des activités	5 400	_____ \$	_____ \$
<b>Total</b>			_____ \$

Les taux horaires fermes tout compris pour les ressources informatiques destinées à soutenir la mise en œuvre du contrat d'ACC ne sont pas soumis à l'ajustement des prix.

### 4. Phase d'exploitation – Prix annuel ferme tout compris

L'entrepreneur recevra un prix annuel ferme tout compris pour l'exploitation, concernant notamment les demandes de service, les installations, l'équipement, les matériaux, la main-d'œuvre, les frais généraux et les bénéfices nécessaires pour l'exécution des travaux. Consultez, dans l'énoncé des travaux, la section 4.9 Ressources de l'entrepreneur et la section 6 Phase d'exploitation pour en savoir plus. Ce prix **ne comprend pas** les travaux indiqués dans les autres parties de la présente base de paiement.

**Phase d'exploitation : \_\_\_\_\_ \$ – Prix annuel ferme tout compris pour l'exploitation**

À la suite du processus d'évaluation et avant l'attribution du contrat, le Canada exigera du soumissionnaire retenu une ventilation détaillée du prix annuel ferme tout compris pour l'exploitation. Les ressources humaines et les autres ressources prises en compte dans le

prix annuel ferme tout compris pour l'exploitation ne seront pas incluses dans les autres parties de la présente base de paiement.

Le prix annuel ferme tout compris pour l'exploitation est soumis à l'ajustement des prix.

## 5. Phase d'exploitation – Selon le prix unitaire

L'entrepreneur sera payé selon un prix unitaire donné pour les travaux indiqués dans la présente partie de la base de paiement. Les ressources humaines et les autres ressources requises pour l'exécution des travaux figurant dans la présente partie de la base de paiement ne sont pas prises en compte dans le prix annuel ferme tout compris pour l'exploitation à la partie 4 ou à toute autre partie de la présente base de paiement.

### 5.1 Autorisation manuelle des prestations et de services de soins de santé

L'entrepreneur sera payé conformément aux prix unitaires fermes tout compris de l'autorisation manuelle des prestations et de services de soins de santé, définis dans le tableau 5.1 ci-dessous. Ces tarifs comprennent, sans s'y limiter, les installations, l'équipement, la main-d'œuvre, les matériaux, les frais généraux et les bénéfices et tous les autres coûts liés à l'autorisation manuelle des prestations et de services de soins de santé. Consultez les sections 6.13 Autorisations relatives aux avantages, 6.14 Autorisations pour soins dentaires, 6.15 Autorisations des avantages pharmaceutiques, 6.19 Cannabis à des fins médicales et 6.20 Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

L'entrepreneur sera payé au prix unitaire ferme tout compris de l'autorisation **pour chaque code de prestation correspondant** que l'entrepreneur a traité manuellement (approuvé, partiellement approuvé ou refusé). Ce prix ne comprend pas les autorisations automatisées ou celles qui ont été saisies dans le système par le personnel de l'organisation partenaire.

Le Canada s'attend à ce que le volume d'autorisations manuelles à effectuer sur une base annuelle, présenté dans le tableau 5.1, diminue grâce à l'automatisation accrue de l'autorisation des prestations et de services de soins de santé.

Les soumissionnaires sont informés que les quantités indiquées dans la colonne « Volume annuel estimé » du tableau 5.1 représentent des estimations raisonnables des volumes prévus. Toutefois, elles sont fournies par le Canada aux fins d'évaluation seulement. Le Canada n'accepte aucune responsabilité pour toute variation entre les estimations fournies et le volume réel reçu par l'entrepreneur.

**Tableau 5.1 : Prix unitaires fermes tout compris de l'autorisation manuelle des prestations et de services de soins de santé**

<b>Catégorie d'autorisation</b>	<b>Volume annuel estimé des autorisations</b>	<b>Prix unitaires fermes tout compris de l'autorisation manuelle</b>	<b>Total</b>
Traitement (ACC, FAC et GRC)	120 000	_____ \$	_____ \$
Soins dentaires (ACC, FAC et GRC)	15 000	_____ \$	_____ \$
Services pharmaceutiques (ACC, FAC et GRC)	21 000	_____ \$	_____ \$
Cannabis à des fins médicales – Demandes régulières (ACC uniquement)	35 000	_____ \$	_____ \$
Cannabis à des fins médicales – Demandes exceptionnelles (ACC seulement)	2 500	_____ \$	_____ \$
Programme pour l'autonomie des anciens combattants – Suivi (ACC seulement)	13 000	_____ \$	_____ \$
Programme pour l'autonomie des anciens combattants – Renouvellement des survivants (ACC seulement)	2 000	_____ \$	_____ \$
<b>Total</b>			_____ \$

Les prix unitaires fermes tout compris de l'autorisation manuelle des prestations et de services de soins de santé sont soumis à un ajustement annuel des prix.

## **5.2 Prix unitaires fermes pour les transactions des prestations et de services de soins de santé**

Les transactions sont définies comme le traitement d'un seul code de prestation inclus dans une demande. Les transactions sont traitées soit par soumission automatisée (électronique), soit manuellement par l'entrepreneur. Les transactions automatisées (électroniques) sont celles pour lesquelles aucune saisie manuelle de données n'est requise de la part de l'entrepreneur, le système de traitement des demandes traitant automatiquement la transaction. Les transactions manuelles sont celles pour lesquelles le personnel de l'entrepreneur doit saisir les renseignements dans le système de traitement des demandes afin de compléter le traitement de la transaction.

L'entrepreneur sera payé conformément au prix unitaire ferme tout compris pour le traitement automatisé (électronique) des transactions relatives aux prestations et de services de soins de santé, défini dans le tableau 5.2.1, et au prix unitaire ferme tout compris pour le traitement manuel des transactions relatives aux prestations et de services de soins de santé, défini dans le tableau 5.2.2. Les prix comprennent, sans s'y limiter, les installations, l'équipement, la main-d'œuvre, les matériaux, les frais généraux et les bénéfiques, ainsi que tous les autres coûts liés aux ressources de l'entrepreneur pour la préparation et la saisie des demandes de remboursement, le traitement, la prise de décision, le paiement, les frais de ligne de réseau et les services de centre d'appels pour les participants, les prestataires de soins de santé et le personnel de l'organisation partenaire, consulter la section 6.25 Services de traitement des demandes de remboursement pour des renseignements généraux.

Le Canada s'attend à ce que le volume des transactions de prestations et de services de soins de santé traitées manuellement, tel que décrit dans le tableau 5.2.2, diminue grâce à l'automatisation accrue du traitement de ces transactions.

Les soumissionnaires sont avisés que les quantités indiquées dans les colonnes « Volume estimé de transactions automatisées (électroniques) » et « Volume estimé de transactions manuelles » des tableaux 5.2.1 et 5.2.2 respectivement, représentent des estimations raisonnables des volumes prévus. Toutefois, elles sont fournies par le Canada aux fins d'évaluation seulement. Le Canada n'accepte aucune responsabilité pour toute variation entre les estimations fournies et le volume réel reçu par l'entrepreneur.

L'entrepreneur ne sera pas payé par le Canada pour toute transaction (qu'elle soit traitée automatiquement ou manuellement) où l'entrepreneur est responsable d'erreurs qui nécessitent un nouveau traitement de la transaction.

**Tableau 5.2.1 : Prix unitaires fermes tout compris pour le traitement automatisé (électronique) des transactions relatives aux prestations et de services de soins de santé**

<b>Programme de prestations et de services de soins de santé</b>	<b>Volume annuel estimé des transactions automatisées (électroniques)</b>	<b>Prix unitaire ferme tout compris par transaction électronique</b>	<b>Total</b>
Avantages médicaux (ACC, FAC et GRC)	2 900 000	_____ \$	_____ \$
Pharmacies dans les bases militaires (FAC)	550 000	_____ \$	_____ \$
Services pharmaceutiques (ACC)	2 500 000	_____ \$	_____ \$
Déplacements des anciens combattants (ACC)	473 000	_____ \$	_____ \$
Cannabis à des fins médicales (ACC)	700 000	_____ \$	_____ \$
Paiements récurrents des subventions du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC)	250 000	_____ \$	_____ \$
<b>Total</b>			_____ \$

Les prix unitaires fermes tout compris pour le traitement automatisé (électronique) des transactions relatives aux prestations et de services de soins de santé sont soumis à un ajustement annuel des prix.



**Tableau 5.2.2 : Prix unitaires fermes tout compris pour le traitement manuel des transactions relatives aux prestations et de services de soins de santé**

<b>Programme de prestations et de services de soins de santé</b>	<b>Volume annuel estimé de transactions manuelles</b>	<b>Prix unitaire ferme tout compris par transaction manuelle</b>	<b>Total</b>
Avantages médicaux (ACC, FAC et GRC)	1 400 000	_____ \$	_____ \$
Services pharmaceutiques (ACC)	500 000	_____ \$	_____ \$
Déplacements des anciens combattants (ACC)	202 000	_____ \$	_____ \$
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC) (paiements récurrents des subventions exclus)	400 000	_____ \$	_____ \$
Soins de longue durée (ACC)	20 000	_____ \$	_____ \$
Extérieur du pays (ACC, FAC et GRC)	17 000	_____ \$	_____ \$
<b>Total</b>			_____ \$

Les prix unitaires fermes tout compris pour le traitement manuel des transactions relatives aux prestations et de services de soins de santé sont soumis à l'ajustement annuel des prix.

## **6. Phase opérationnelle – Production continue de la carte de soins de santé**

L'entrepreneur sera payé à un prix unitaire ferme tout compris comprenant, mais sans s'y

limiter, les matériaux, la main-d'œuvre, les frais généraux et les bénéfices pour tous les biens et services utilisés pour la production et la distribution des cartes de soins de santé et des documents associés pour les nouveaux participants et les demandes de cartes de remplacement, définis dans le tableau 6.1.

Les soumissionnaires sont avisés que les quantités fournies dans les colonnes « Volume annuel estimé » représentent des estimations raisonnables des volumes prévus. Toutefois, elles sont fournies par le Canada aux fins d'évaluation seulement. Le Canada n'accepte aucune responsabilité pour toute variation entre les estimations fournies et le volume réel de travail requis par l'entrepreneur.

**Tableau 6.1 : Prix unitaire ferme tout compris pour la production et la distribution continues de cartes de soins de santé**

	<b>Volume annuel estimé :</b>	<b>Prix unitaire ferme tout compris par carte</b>	<b>Prix total</b>
Cartes de soins de santé et documents connexes	25 000	_____ \$	_____ \$

Le prix unitaire ferme tout compris pour la production et la distribution continues de cartes de soins de santé est soumis à l'ajustement annuel des prix.

## 7. Services professionnels de soins de santé

L'entrepreneur recevra un taux horaire ferme tout compris pour ses ressources professionnelles en soins de santé afin de remplir les exigences décrites dans l'EDT. Consultez, dans l'énoncé des travaux, la section 4.9 Ressources de l'entrepreneur et la section 6 Phase d'exploitation pour en savoir plus. Ces prix **ne comprennent pas** les honoraires de médecin et de pharmacien à temps plein, ainsi que tous autres frais connexes, qui sont pris en compte dans le prix annuel ferme tout compris des activités décrites à la section 4 de la présente base de paiement.

Les soumissionnaires sont avisés que les nombres indiqués dans la colonne « Heures annuelles estimées » représentent une estimation raisonnable du nombre d'heures prévu pour chaque catégorie de professionnels de la santé. Le Canada fournit ces nombres aux fins d'évaluation seulement. Le Canada ne peut être tenu responsable des écarts entre les estimations indiquées et les nombres réels d'heures requises.

Le Canada se réserve le droit d'ajouter d'autres types de ressources professionnelles en soins de santé pendant la durée du contrat; le taux horaire ferme tout compris sera négocié avec l'entrepreneur.

**Tableau 7.1 : Taux horaires fermes tout compris pour les professionnels de la santé**

Professionnel de la santé	Heures annuelles estimées	Taux horaire ferme tout compris	Total
Ergothérapeute	1 000	_____ \$	_____ \$
Médecin	2 000	_____ \$	_____ \$
Audiologiste	400	_____ \$	_____ \$
Dentiste	350	_____ \$	_____ \$
Inhalothérapeute	450	_____ \$	_____ \$
Infirmière autorisée	1 350	_____ \$	_____ \$
Psychologue agréé	2 000	_____ \$	_____ \$
Pharmacien	200	_____ \$	_____ \$
Diététiste	50	_____ \$	_____ \$
Physiothérapeute	50	_____ \$	_____ \$
Chiropraticien	100	_____ \$	_____ \$
<b>Total</b>			_____ \$

Les taux horaires fermes tout compris pour les professionnels de la santé sont soumis à l'ajustement annuel des prix.

**8. Vérification après paiement des déplacements des vétérans**

L'entrepreneur recevra un taux horaire ferme tout compris pour les ressources de vérification après paiement des déplacements des vétérans afin de fournir les services décrits à la section 6.17 de l'EDT, Déplacement des vétérans à des fins médicales ou à des fins d'évaluation de leur invalidité (ACC seulement). Les prix, définis dans le tableau 8.1, comprennent, sans s'y limiter, les installations, l'équipement, la main-d'œuvre, le matériel, les frais généraux et les profits, ainsi que tous les autres coûts liés à la vérification après paiement des déplacements des vétérans.

Pendant la durée du contrat, si le Canada détermine que d'autres programmes de prestations et de services de santé nécessitent une vérification après paiement, le taux horaire ferme tout compris pour la vérification après paiement des déplacements des vétérans s'appliquera.

Les soumissionnaires sont avisés que le nombre indiqué dans la colonne « Heures annuelles estimées » représente une estimation raisonnable du nombre d'heures prévu. Le Canada fournit ce nombre aux fins d'évaluation seulement. Le Canada ne peut être tenu responsable des écarts entre l'estimation indiquée et le nombre réel d'heures

**Tableau 8.1 : Taux horaire ferme tout compris pour les ressources de vérification après paiement des déplacements des vétérans**

Catégorie de ressource	Heures annuelles estimées	Taux horaire ferme tout compris	Total
Analyste de la vérification après paiement des déplacements des vétérans	2 000	_____ \$	_____ \$

Le taux horaire ferme tout compris pour les ressources de vérification après paiement des déplacements des vétérans est soumis à l'ajustement annuel des prix.

### **9. Examen annuel indépendant par un tiers du programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur**

L'entrepreneur recevra une allocation annuelle ferme en espèces qui doit couvrir tous les coûts associés à l'embauche d'un tiers indépendant pour effectuer un examen annuel de son programme d'assurance de la qualité. Consultez la section 6.32 de l'EDT, Assurance de la qualité – Exploitation, et l'annexe H, Critères d'évaluation pour les examens de l'assurance de la qualité.

La valeur réelle du travail sera négociée chaque année en fonction de la portée de l'examen du programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur. Les allocations doivent être considérées comme une compensation intégrale du coût net de la main-d'œuvre et d'autres dépenses autorisées engagées pour l'exécution des travaux. Le prix du contrat sera ajusté par une modification afin de prévoir un excédent ou un déficit pour chaque allocation en espèces. Les paiements sur les comptes des travaux autorisés en vertu de chaque allocation en espèces seront inclus dans la facture mensuelle de l'entrepreneur pour paiement.

**Examen indépendant par un tiers du programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur : allocation ferme en espèces de 200 000 \$**

### **10. Services demandés au fur et à mesure des besoins**

L'entrepreneur recevra des paiements uniques fermes, qui seront négociés entre lui et l'autorité contractante, pour fournir des « services demandés au fur et à mesure des besoins ». Ces services demandés au fur et à mesure des besoins servent à payer tous frais imprévus liés, sans s'y limiter, à la révision d'une loi, d'une politique ou de toute autre exigence, à condition que l'autorité contractuelle considère que cette révision s'inscrit dans la portée du contrat aux termes de l'EDT. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels (clause 1031-2 du Guide des CUA) ainsi que la politique de TPSGC sur les profits en vigueur à ce moment. Les coûts ne s'appliqueront qu'aux autorisations de tâches approuvées pour lesquelles ils ont été négociés, à moins qu'ils soient incorporés au contrat au moyen d'une modification de contrat officielle établie par l'autorité contractante.

Les coûts inclus dans une autorisation de tâches **NE PEUVENT PAS** s'appliquer aux ressources humaines ni à aucune autre ressource comprise dans les autres sections de la présente base de paiement.

## 11. Déplacement de l'entrepreneur

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement qu'il a raisonnablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et/ou les frais généraux administratifs, conformément à la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#) et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Consultez la section 4.4 de l'EDT, Exigences en matière de déplacement. Tout déplacement de l'entrepreneur doit être approuvé au préalable par le chargé de projet.

## 12. Options visant les biens et services

Si le Canada décide d'exercer son droit d'acquérir des biens et/ou des services pour des plans et/ou des programmes de prestations de maladie ou de s'en départir, les Principes des coûts contractuels (clause 1031-2 du Guide des CCUA) ainsi que la politique de TPSGC sur les profits s'appliqueront.

Le Canada a le droit de retirer en tout ou en partie des biens et/ou des services indiqués à l'annexe A, Énoncé des travaux. Si le Canada décide d'exercer ce droit, l'entrepreneur accepte de fournir le reste des biens et/ou des services conformément à des modalités qui leur conviennent mutuellement. L'entrepreneur convient qu'il sera payé conformément aux dispositions applicables qui sont établies dans la présente base de paiement.

Le Canada peut exercer ce droit en tout temps pendant la période du contrat en envoyant un avis à l'entrepreneur. Le droit peut uniquement être exercé par l'autorité contractante, et sera confirmé par une modification au contrat mutuellement acceptable.

## 13. Retenues, primes de rendement et crédits de frais, phase d'exploitation

### 13.1 Retenues :

L'entrepreneur doit exécuter les travaux en respectant les exigences énoncées dans l'énoncé des travaux pendant la phase d'exploitation. Pendant la phase d'exploitation du contrat, le paiement des divers frais indiqués dans la base de paiement est fondé sur l'exécution et l'acceptation par le chargé de projet des exigences (le cas échéant) précisées dans l'EDT. Si l'entrepreneur ne respecte pas l'une des exigences de l'EDT qui n'est pas déjà couverte par un crédit de frais dans cette section, le Canada peut, à sa discrétion, retenir des paiements pour les services contractuels.

Les retenues à appliquer ne dépasseront pas 20 % de tout montant facturé pour la section de la base de paiement associée aux services applicables tels que définis dans l'EDT. Le pourcentage de la retenue applicable, tel que déterminé par le Canada, sera basé à la fois sur la valeur inhérente de l'exigence et sur le degré de non-respect de l'exigence. Le solde du compte de retenue relatif à cet article sera versé à l'entrepreneur lorsque celui-ci aura fourni les services pertinents définis dans l'EDT.

### **13.2 Primes de rendement :**

Le Canada vise à encourager l'entrepreneur à fournir la gestion, la main-d'œuvre et la supervision nécessaires pour dépasser les exigences de rendement établies au contrat. Le Canada reconnaît que l'entrepreneur ajoute de la valeur lorsque les normes de service clés sont dépassées de façon significative; toutefois, il serait commercialement irréalisable ou extrêmement difficile de déterminer la valeur exacte de ce travail exceptionnel. L'entrepreneur convient que les primes de rendement décrites dans cette section de la Base de paiement constituent une juste compensation pour la valeur ajoutée livrée au Canada.

### **13.3 Crédits de frais :**

Les dommages réels que pourrait subir le Canada en cas de manquement aux exigences de l'EDT de la part de l'entrepreneur seraient commercialement impossibles ou très difficiles à confirmer. L'entrepreneur convient que les crédits de frais décrits dans cette section de la Base de paiement constituent des dommages-intérêts prédéterminés et représentent leur meilleure estimation préliminaire de la perte qu'essuie le Canada en cas de manquement aux exigences de l'EDT; un tel crédit de frais n'a pas pour objet d'être une pénalité.

En cas de circonstances extraordinaires, l'entrepreneur peut demander au Canada de renoncer aux crédits de frais. Le Canada peut renoncer aux crédits de frais à sa seule discrétion si l'entrepreneur peut démontrer que son incapacité à satisfaire aux exigences était indépendante de sa volonté, qu'elle résultait d'un changement de politique ou de programme gouvernemental ou de circonstances que le Canada juge exceptionnelles.

Nulle disposition du présent article n'aura pour effet de limiter les droits et les recours dont le Canada pourrait autrement avoir le droit de se prévaloir en vertu de ce contrat, y compris le droit de résilier le contrat pour inexécution.

### **13.4 Primes de rendement et crédits de frais appliqués aux normes de service clés :**

Les primes de rendement et les crédits de frais s'appliqueront aux factures de l'entrepreneur associées aux sections de la Base de paiement liées aux normes de service clés, définies dans le tableau 13.4.

Les primes de rendement ne s'appliqueront que si l'entrepreneur respecte ou dépasse **toutes** les normes de service clés énumérées dans le tableau 13.4.

Une prime de rendement de 5 % sera appliquée aux factures de l'entrepreneur pour les travaux liés aux normes de service clés définies dans le tableau 13.4 pour le mois où le niveau de service obtenu atteint ou dépasse le seuil défini dans le tableau 13.4 comme « Rendement exceptionnel ».

Si l'entrepreneur dépasse plusieurs normes de service clés qui s'appliquent à la même section de la présente base de paiement, la prime de rendement à appliquer ne dépassera pas 10 % des factures de l'entrepreneur pour la section applicable de la base de paiement.

Un crédit de frais de 5 % sera appliqué aux factures de l'entrepreneur pour les travaux liés aux normes de service clés définies dans le tableau 13.4 lorsque le niveau de service est inférieur aux normes pendant trois (3) mois consécutifs.

Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de respecter plusieurs normes de services clés qui s'appliquent à la même section de la présente base de paiement, les crédits de frais à appliquer ne dépasseront pas 10 % des factures de l'entrepreneur pour la section applicable de la base de paiement.

Il y a trois sections de cette base de paiement auxquelles s'appliquent les primes de rendement et les crédits de frais :

- Section 4 – Phase d'exploitation - Prix annuel ferme tout compris
- Section 5.1 – Autorisation manuelle des prestations et services de soins de santé
- Section 5.2 – Prix unitaires fermes pour les transactions de prestations et de services de soins de santé

Exemples de primes de rendement : *Au cours du mois de mai, l'entrepreneur a atteint le seuil de « rendement exceptionnel » pour trois normes de service clés qui s'appliquent à la section 4 de la présente base de paiement, tout en respectant la norme contractuelle pour toutes les autres normes de service clés définies dans le tableau 13.4. Bien qu'il y ait une prime de 5 % pour chacune des normes de service clés, l'entrepreneur a atteint la limite de 10 % pour les primes au rendement associées à la section 4 de la présente base de paiement. L'entrepreneur recevra une prime de rendement de 10 % de la facture de mai pour la section 4 de la présente base de paiement. Remarque : si l'entrepreneur est en dessous de la norme pour **TOUTE** autre norme de service clé pour le mois de mai, aucune prime de rendement ne sera versée.*

Exemple de crédit de frais : *L'entrepreneur a été en dessous de la norme pour trois normes de service clés qui s'appliquent à la section 4 de cette base de paiement pendant trois mois consécutifs (mai, juin et juillet). Bien qu'un crédit de frais de 5 % soit applicable pour chacune d'elles, l'entrepreneur a atteint la limite de 10 % de crédit de frais applicable à la section 4 de la présente base de paiement. Un crédit de frais de 10 %, calculé sur la facture de juillet pour la section 4 de la présente base de paiement, s'appliquera.*

**Tableau 13.4 : Primes de rendement et crédits de frais basés sur les normes de services clés**

<b>Normes de service clés</b>	<b>Partie de la base de paiement applicable</b>	<b>Inférieur à la norme</b>	<b>Norme de contrat</b>	<b>Rendement exceptionnel</b>
Centre de contact – Catégorie de service des appels entrants	Section 4	< 80 %	80 %	> 90 %
Centre de contact – Catégorie de service du clavardage en direct	Section 4	< 80 %	80 %	> 90 %
Centre de contact – Catégorie de service de la messagerie du portail	Section 4	< 95 %	95 %	> 98 %
Centre de contact – Résolution au premier appel pour les appels entrants	Section 4	< 95 %	95 %	> 98 %
Centre de contact – Résolution au premier contact pour le clavardage en direct et la messagerie et les courriels sécurisés	Section 4	< 95 %	95 %	> 98 %
FAC et GRC à l'extérieur du pays – Catégorie de service des appels entrants pour urgence médicale	Section 4	< 90 %	90 %	> 95 %
Autorisations (soins dentaires, soins de santé, soins de longue durée, harmonisation des prestations, CFM ordinaire et déplacements des anciens combattants)	Section 5.1	Moins de 98 % en 10 jours ouvrables	98 % en 10 jours ouvrables	98 % en moins de 7 jours ouvrables
Renouvellement des avantages du PAAC pour les survivants	Section 5.1	Moins de 98 % en 10 jours ouvrables	98 % en 10 jours ouvrables	98 % en moins de 7 jours ouvrables
Extérieur du pays – Autorisations pour des services pharmaceutiques, dentaires et de santé	Section 5.1	Moins de 98 % en 10 jours ouvrables	98 % en 10 jours ouvrables	98 % en moins de 7 jours ouvrables



Traitement manuel des transactions	Section 5.2	Moins de 98 % en 10 jours ouvrables	98 % en 10 jours ouvrables	98 % en moins de 7 jours ouvrables
Extérieur du pays – Traitement manuel des demandes de remboursement	Section 5.2	Moins de 98 % en 10 jours ouvrables	98 % en 10 jours ouvrables	98 % en moins de 7 jours ouvrables

### 13.5 Prime de rendement – Plan de participation des Autochtones

L'entrepreneur doit soumettre un plan décrivant sa proposition pour fournir les avantages convenus, quantifiables et mesurables aux personnes ou aux entreprises autochtones. Consultez la section 4.10 de l'énoncé des travaux, Plan de participation des Autochtones.

Le Canada reconnaît la valeur d'un plan de participation des Autochtones efficace et bien mis en œuvre. Par ailleurs, il offrira une prime de rendement annuelle comme l'indique le tableau 13.5.

La prime annuelle sera calculée en fonction des dépenses contractuelles et directement liées à la participation des Autochtones. Les dépenses dans le cadre du programme, qui sont payées aux participants et aux fournisseurs, ne seront pas prises en compte dans le calcul de cette prime. La prime annuelle sera calculée à la fin de chaque exercice financier du gouvernement, qui prend fin le 31 mars.

**Tableau 13.5 : Prime annuelle liée à la participation des Autochtones**

Dépenses annuelles contractuelles – Directement liées à la participation des Autochtones	Prime annuelle
De 500 000 \$ à 1 000 000 \$	2,5 %
> 1 000 000 \$	5 %

Cette partie de la base de paiement ne sera pas prise en compte dans le processus d'évaluation des soumissions financières.

L'entrepreneur doit fournir un rapport annuel détaillé indiquant les dépenses contractuelles liées à la participation des Autochtones.

### 13.6 Prime de rendement pour le Plan de participation des anciens combattants :

L'entrepreneur doit soumettre un plan décrivant sa proposition pour fournir les avantages convenus, quantifiables et mesurables aux anciens combattants des FAC ou aux membres de la famille d'un membre des FAC ou d'un ancien combattant. Consultez la section 4.11 de l'énoncé des travaux, Plan de participation des vétérans.

Le Canada reconnaît la valeur d'un plan de participation des anciens combattants efficace et bien mis en œuvre. Par ailleurs, il offrira une prime de rendement annuelle comme l'indique le tableau 13.6.

La prime annuelle sera calculée en fonction des dépenses contractuelles et directement liées à la participation des anciens combattants. Les dépenses dans le cadre du programme, qui sont payées aux participants et aux fournisseurs, ne seront pas prises en compte dans le calcul de cette prime. La prime annuelle sera calculée à la fin de chaque exercice financier du gouvernement, qui prend fin le 31 mars.

**Tableau 13.6 : Prime annuelle liée à la participation des anciens combattants**

<b>Dépenses annuelles contractuelles – Directement liées à la participation des anciens combattants</b>	<b>Prime annuelle</b>
De 500 000 \$ à 1 000 000 \$	2,5 %
> 1 000 000 \$	5 %

Cette partie de la base de paiement ne sera pas prise en compte dans le processus d'évaluation des soumissions financières.

L'entrepreneur doit fournir un rapport annuel détaillé indiquant les dépenses contractuelles liées à la participation des anciens combattants.

### **13.7 Prime de rendement ou crédit de frais liés à la qualité des services contractuels**

L'entrepreneur engagera, dans la première année de la phase d'exploitation, un tiers indépendant qui s'occupera de concevoir une carte de pointage pour l'assurance de la qualité. Celle-ci sera approuvée par l'entrepreneur et le chargé de projet. Consultez les sections 5.22 Assurance de la qualité et 6.32 Assurance de la qualité – Exploitation de l'énoncé des travaux et la section 9 de la présente base de paiement. À partir de la deuxième année de la phase d'exploitation, cette carte de pointage servira chaque année à déterminer la prime ou le crédit de frais, comme le précise le tableau 13.7, associé à la qualité des services contractuels fournis.

**Tableau 13.7 : Prime de rendement ou crédit de frais liés à la qualité des services contractuels**

<b>Qualité des services offerts</b>	<b>Prime ou crédit de frais</b>
N'a pas répondu aux attentes	(100 000 \$)
A dépassé les attentes	100 000 \$

Les primes de rendement ou les crédits de frais liés à la qualité des services contractuels sont soumis à l'ajustement des prix.

#### 14. Ajustement annuel des prix (ADP)

Les dispositions expliquées dans cette partie s'appliquent, dans la présente base de paiement, aux endroits où l'application d'un ajustement annuel des prix est mentionnée.

Le premier ajustement de prix s'appliquera aux taux proposés par l'entrepreneur le 1<sup>er</sup> avril 2024.

La méthode d'ajustement des prix décrite ci-dessous sera utilisée chaque année. Le contrat sera modifié tous les ans pour refléter les modifications découlant de l'ajustement des prix.

Le facteur d'indexation est fixé selon le pourcentage de croissance ou de décroissance, à deux décimales près, de la moyenne annuelle de l'indice des prix à la consommation (IPC) pour le Canada, tous articles confondus (non désaisonnalisé), publié par [Statistique Canada](#) conformément à la formule suivante, arrondie à la deuxième décimale :

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

Où :

**A** = Moyenne de l'IPC, moyenne annuelle, non désaisonnalisée, tous articles confondus, pour l'année civile précédant l'année du calcul de l'ADP.

**B** = Moyenne de l'IPC, moyenne annuelle, non désaisonnalisée, tous articles confondus, pour l'année civile précédant ce qui est inscrit à **A**.

Si l'indice de progression calculé est inférieur à zéro, une indexation égale à zéro sera utilisée pour le calcul des frais et des taux de l'année suivante.

Annulation des indices de progression : Si l'un des indices mentionnés dans le contrat est annulé, les parties conviennent d'entrer immédiatement en négociation pour fixer un

N° de l'invitation - Sollicitation No.  
51019-211004/A  
N° de réf. du client - Client Réf. No.  
51019-211004  
indice de remplacement.

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID  
stj002  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

## 15. Clôture du contrat

L'entrepreneur recevra des honoraires, qui seront négociés entre lui et l'autorité contractante, pour l'exécution des travaux de clôture du contrat décrits à la section 7.0 Phase de clôture du contrat de l'énoncé des travaux. Ces travaux seront autorisés au moyen du processus d'autorisation de tâche.

N° de l'invitation - Sollicitation No.

51019-211004/A

N° de réf. du client - Client Réf. No.

51019-211004

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID

stj002

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**ANNEXE « C »**

**LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

**Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

**pour**

**Anciens Combattants Canada (ACC)  
Forces armées canadiennes (FAC)  
Gendarmerie royale du Canada (GRC)**



## Security Requirements Check List (SRCL) Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

### PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

<p>1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine <i>Veterans Affairs Canada</i></p>	<p>2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction <i>Service Delivery</i></p>			
<p>3. a) Subcontract number / Numéro du contrat de sous-traitance <i>N/A</i></p>	<p>3. b) Name and address of subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant <i>N/A</i></p>			
<p>4. Brief description of work / Brève description du travail <i>New procurement for the Federal Health Claims Processing Services on behalf of VAC, CAF and RCMP.</i></p>				
<p>5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? / Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées? <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui</span></p>				
<p>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? <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui</span></p>				
<p>6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis <i>The supplier will have access to client/member eligibility information (Protected B).</i></p>				
<p>6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) / Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c) <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui</span></p>				
<p>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. <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui</span></p>				
<p>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? <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui</span></p>				
<p>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</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">Canada <input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">NATO / OTAN <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">Foreign / Étranger <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>		
<p>7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p>No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p>All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p>No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p> </td> </tr> </table>		<p>No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p>	<p>All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p>	<p>No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p>
<p>No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p>	<p>All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p>	<p>No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/></p> <p>Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/></p> <p>Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:</p>		
<p>7. c) Level of information / Niveau d'information</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p>PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/></p> <p>CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>SECRET / SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/></p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p>NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/></p> <p>NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/></p> <p>NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>NATO SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p>PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/></p> <p>CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>SECRET / SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/></p> </td> </tr> </table>		<p>PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/></p> <p>CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>SECRET / SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/></p>	<p>NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/></p> <p>NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/></p> <p>NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>NATO SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p>	<p>PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/></p> <p>CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>SECRET / SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/></p>
<p>PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/></p> <p>CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>SECRET / SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/></p>	<p>NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/></p> <p>NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/></p> <p>NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>NATO SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p>	<p>PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/></p> <p>PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/></p> <p>CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/></p> <p>SECRET / SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/></p> <p>TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/></p>		



**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
- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS<br>COTE DE FIABILITÉ     | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL           | <input checked="" type="checkbox"/> SECRET<br>SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET<br>TRÈS SECRET               |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT<br>TRÈS SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL<br>NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET<br>NATO SECRET  | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET<br>COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS<br>ACCÈS AUX EMBLEMES           |   |  |  |
- Special comments: The procurement of FHCPS will allow bidders to submit proposal using Cloud based  
Commentaires spéciaux: computing. As a result Secret personnel security screening is required.
- 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**

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



**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 RESTRIENTE	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Media / Support TI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Link / Lien électronique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 the 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).**





Contract number / Numéro du contrat 51019-211004
Security Classification / Classification de sécurité

**PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION**

<b>13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme</b>			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Kathy Norrie		Title - Titre Senior Director, FHCPS 2024 Procurement	Signature
Telephone No. - N° de téléphone 902-218-1495	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel kathy.norrie@veterans.gc.ca	Date
<b>14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme</b>			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Jason Broussard		Title - Titre Personnel Security Officer	Signature
Telephone No. - N° de téléphone 782-377-0216	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel jason.broussard@veterans.gc.ca	Date
15. Are there additional instruction (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
<b>16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement</b>			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Sandra Lomax		Title - Titre Supply Team Leader	Signature
Telephone No. - N° de téléphone 506-639-8503	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel sandra.lomax@tpsgc-pwgsc.gc.ca	Date
<b>17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité</b>			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date

## Instructions for completion of a Security Requirements Check List (SRCL)

The instruction sheet should remain attached until Block # 17 has been completed.

### GENERAL - PROCESSING THIS FORM

The project authority shall arrange to complete this form.

The organization security officer shall review and approve the security requirements identified in the form, in cooperation with the project authority.

The contracting security authority is the organization responsible for ensuring that the suppliers are compliant with the security requirements identified in the SRCL.

**All requisitions and subsequent tender/contractual documents including subcontracts that contain PROTECTED and/or CLASSIFIED requirements must be accompanied by a completed SRCL.**

It is important to identify the level of PROTECTED information or assets as Level "A", "B" or "C", when applicable; however, certain types of information may only be identified as "PROTECTED". No information pertaining to a PROTECTED and/or CLASSIFIED government contract may be released by suppliers, without prior written approval of the individual identified in Block 17 of this form.

### PART A - CONTRACT INFORMATION

#### Contract Number (top of form)

This number must be the same as that found on the requisition and should be the one used when issuing an RFP or contract. This is a unique number (i.e., no two requirements will have the same number). A new SRCL must be used for each new requirement or requisition (e.g., new contract number, new SRCL, new signatures).

1. **Originating Government Department or Organization**  
Enter the department or client organization name or the prime contractor name for which the work is being performed.
2. **Directorate/Branch**  
This block is used to further identify the area within the department or organization for which the work will be conducted.
3. a) **Subcontract Number**  
If applicable, this number corresponds to the number generated by the Prime Contractor to manage the work with its subcontractor.  
b) **Name and Address of subcontractor**  
Indicate the full name and address of the Subcontractor if applicable.
4. **Brief Description of Work**  
Provide a brief explanation of the nature of the requirement or work to be performed.
5. a) **Will the supplier require access to Controlled Goods?**  
The *Defence Production Act* (DPA) defines "Controlled Goods" as certain goods listed in the Export control List, a regulation made pursuant to the *Export and Import Permits Act* (EIPA). Suppliers who examine, possess, or transfer Controlled Goods within Canada must register in the Controlled Goods Directorate or be exempt from registration. More information may be found at [www.cgd.gc.ca](http://www.cgd.gc.ca).  
b) **Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Controlled Regulations?**  
The prime contractor and any subcontractors must be certified under the U.S./Canada Joint Certification Program if the work involves access to the unclassified military data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations. More information may be found at [www.dlis.dla.mil/jcp](http://www.dlis.dla.mil/jcp).
6. **Indicate the type of access required**  
Identify the nature of the work to be performed for this requirement. The user is to select one of the following types:
  - a) **Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets?**  
The supplier would select this option if they require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets to perform the duties of the requirement.
  - 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.**  
The supplier would select this option if they require regular access to government premises or a secure work site only. The supplier will not have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets under this option.

**c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage?**

The supplier would select this option if there is a commercial courier or delivery requirement. The supplier will not be allowed to keep a package overnight. The package must be returned if it cannot be delivered.

**7. Type of information/Release restrictions/Level of information**

Identify the type(s) of information that the supplier may require access to, list any possible release restriction, and if applicable, provide the level(s) of the information. The user can make multiple selections based on the nature of the work to be performed.

Departments must process SRCLs through PWGSC where:

- contracts that afford access to PROTECTED and/or CLASSIFIED foreign government information and assets;
- contracts that afford foreign contractors access to PROTECTED and/or CLASSIFIED Canadian government information and assets; or
- contracts that afford foreign or Canadian contractors access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and assets as defined in the documents entitled identifying INFOSEC and INFOSEC Release.

**a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access.**

**Canadian government information and/or assets**

If Canadian information and/or assets are identified, the supplier will have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets that are owned by the Canadian government.

**NATO information and/or assets**

If NATO information and/or assets are identified, this indicates that as part of this requirement, the supplier will have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets that are owned by NATO governments. NATO information and/or assets are developed and/or owned by NATO countries and are not to be divulged to any country that is not a NATO member nation. Persons dealing with NATO information and/or assets must hold a NATO security clearance and have the required need-to-know.

Requirements involving CLASSIFIED NATO information must be awarded by PWGSC. PWGSC/CIISD is the Designated Security Authority for industrial security matters in Canada.

**Foreign government information and/or assets**

If foreign information and/or assets are identified, this requirement will allow access to information and/or assets owned by a country other than Canada.

**b) Release restrictions**

If **Not Releasable** is selected, this indicates that the information and/or assets are for **Canadian Eyes Only (CEO)**. Only Canadian suppliers based in Canada can bid on this type of requirement. NOTE: If Canadian information and/or assets coexists with CEO information and/or assets, the CEO information and/or assets must be stamped **Canadian Eyes Only (CEO)**.

If **No Release restrictions** is selected, this indicated that access to the information and/or assets are not subject to any restrictions.

If **All NATO countries** is selected, bidders for this requirement must be from NATO member countries only.

**NOTE: There may be multiple release restrictions associated with a requirement depending on the nature of the work to be performed. In these instances, a security guide should be added to the SRCL clarifying these restrictions. The security guide is normally generated by the organization's project authority and/or security authority.**

**c) Level of information**

Using the following chart, indicate the appropriate level of access to information/assets the supplier must have to perform the duties of the requirement.

PROTECTED	CLASSIFIED	NATO
PROTECTED A	CONFIDENTIAL	NATO UNCLASSIFIED
PROTECTED B	SECRET	NATO RESTRICTED
PROTECTED C	TOP SECRET	NATO CONFIDENTIAL
	TOP SECRET (SIGINT)	NATO SECRET
		COSMIC TOP SECRET

**8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?**

If yes, the supplier personnel requiring access to COMSEC information or assets must receive a COMSEC briefing. The briefing will be given to the "holder" of the COMSEC information or assets. In the case of a "personnel assigned" type of contract, the customer department will give the briefing. When the supplier is required to receive and store COMSEC information or assets on the supplier's premises, the supplier's COMSEC Custodian will give the COMSEC briefings to the employees requiring access to COMSEC information or assets. If yes, the Level of sensitivity must be indicated.

**9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?**

If yes, the supplier must provide the Short Title of the material and the Document Number. Access to extremely sensitive INFOSEC information or assets will require that the supplier undergo a Foreign Ownership Control or influence (FOCI) evaluation by CIISD.

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER)**

**10. a) Personnel security screening level required**

Identify the screening level required for access to the information/assets or client facility. More than one level may be identified depending on the nature of the work. Please note that Site Access screenings are granted for access to specific sites under prior arrangement with the Treasury Board of Canada Secretariat. A site access screening only applies to individuals, and it is not linked to any other screening level that may be granted to the individuals or organizations.

<b>RELIABILITY STATUS</b>	<b>CONFIDENTIAL</b>	<b>SECRET</b>
<b>TOP SECRET</b>	<b>TOP SECRET (SIGINT)</b>	<b>NATO CONFIDENTIAL</b>
<b>NATO SECRET</b>	<b>COSMIC TOP SECRET</b>	<b>SITE ACCESS</b>

If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

**b) May unscreened personnel be used for portions of the work?**

Indicating Yes means that portions of the work are not PROTECTED and/or CLASSIFIED and may be performed outside a secure environment by unscreened personnel. The following question must be answered if unscreened personnel will be used:

**Will unscreened personnel be escorted?**

If No, unscreened personnel may not be allowed access to sensitive work sites and must not have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets.

If Yes, unscreened personnel must be escorted by an individual who is cleared to the required level of security in order to ensure there will be no access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets at the work site.

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER)**

**11. INFORMATION / ASSETS**

**a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets on its site or premises?**

If Yes, specify the security level of the documents and/or equipment that the supplier will be required to safeguard at their own site or premises using the summary chart.

**b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?**

If Yes, specify the security level of COMSEC information or assets that the supplier will be required to safeguard at their own site or premises using the summary chart.

**PRODUCTION**

**c) Will the production (manufacture, repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material and/or equipment occur at the supplier's site or premises?**

Using the summary chart, specify the security level of material and/or equipment that the supplier manufactured, repaired and/or modified and will be required to safeguard at their own site or premises.

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT)**

- d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process and/or produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or data?**

If Yes, specify the security level in the summary chart. This block details the information and/or data that will be electronically processed or produced and stored on a computer system. The client department and/or organization will be required to specify the IT security requirements for this procurement in a separate technical document. The supplier must also direct their attention to the following document: Treasury Board of Canada Secretariat - Operational Security Standard: Management of Information Technology Security (MITS).

- e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?**

If Yes, the supplier must have their IT system(s) approved. The Client Department must also provide the Connectivity Criteria detailing the conditions and the level of access for the electronic link (usually not higher than PROTECTED B level).

**SUMMARY CHART**

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.

For users completing the form **online** (via the internet), the Summary Chart is Automatically populated by your responses to previous questions.

PROTECTED	CLASSIFIED	NATO	COMSEC
PROTECTED A	CONFIDENTIAL	NATO RESTRICTED	PROTECTED A
PROTECTED B	SECRET	NATO CONFIDENTIAL	PROTECTED B
PROTECTED C	TOP SECRET	NATO SECRET	PROTECTED C
	TOP SECRET (SIGINT)	COSMIC TOP SECRET	CONFIDENTIAL
			SECRET
			TOP SECRET

- 12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?**

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".

- b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?**

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).

**PART D - AUTHORIZATION**

- 13. Organization Project Authority**

This block is to be completed and signed by the appropriate project authority within the client department or organization (e.g., the person responsible for this project or the person who has knowledge of the requirement at the client department or organization). this person may on occasion be contacted to clarify information on the form.

- 14. Organization Security Authority**

This block is to be signed by the Departmental Security Officer (DSO) (or delegate) of the department identified in Block 1, or the security official of the prime contractor.

- 15. Are there additional instructions (e.g., Security Guide, Security Classification Guide) attached?**

A Security Guide or Security Classification Guide is used in conjunction with the SRCL to identify additional security requirements which do not appear in the SRCL, and/or to offer clarification to specific area of the SRCL.

- 16. Procurement Officer**

This block is to be signed by the procurement officer acting as the contract or subcontract manager.

- 17. Contracting Security Authority**

This block is to be signed by the Contract Security Official. Where PWGSC is the Contract Security Authority, Canadian and International Industrial Security Directorate (CIISD) will complete this block.

## Instructions pour établir la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

La feuille d'instructions devrait rester jointe au formulaire jusqu'à ce que la case 17 ait été remplie.

### GÉNÉRALITÉS - TRAITEMENT DU PRÉSENT FORMULAIRE

Le responsable du projet doit faire remplir ce formulaire.

L'agent de sécurité de l'organisation doit revoir et approuver les exigences de sécurité qui figurent dans le formulaire, en collaboration avec le responsable du projet.

Le responsable de la sécurité des marchés est le responsable chargé de voir à ce que les fournisseurs se conforment aux exigences de sécurité mentionnées dans la LVERS.

**Toutes les demandes d'achat ainsi que tous les appels d'offres et les documents contractuels subséquents, y compris les contrats de sous-traitance, qui comprennent des exigences relatives à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS doivent être accompagnés d'une LVERS dûment remplie.**

Il importe d'indiquer si les renseignements ou les biens PROTÉGÉS sont de niveau A, B ou C, le cas échéant; cependant, certains types de renseignements peuvent être indiqués par la mention « PROTÉGÉ » seulement. Aucun renseignement relatif à un contrat gouvernemental PROTÉGÉ ou CLASSIFIÉ ne peut être divulgué par les fournisseurs sans l'approbation écrite préalable de la personne dont le nom figure à la case 17 de ce formulaire.

La classification assignée à un stade particulier du processus contractuel ne signifie pas que tout ce qui se rapporte à ce stade doit recevoir la même classification. Chaque article doit être PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ selon sa propre nature. Si un fournisseur ne sait pas quel niveau de classification assigner, il doit consulter la personne dont le nom figure à la case 17 de ce formulaire.

### PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

#### Numéro du contrat (au haut du formulaire)

Ce numéro doit être le même que celui utilisé sur la demande d'achat et services et devrait être celui utilisé dans la DDP ou dans le contrat. Il s'agit d'un numéro unique (c.-à-d. que le même numéro ne sera pas attribué à deux besoins distincts). Une nouvelle LVERS doit être utilisée pour chaque nouveau besoin ou demande (p. ex., un nouveau numéro de contrat, une nouvelle LVERS, de nouvelles signatures).

1. **Ministère ou organisme gouvernemental d'origine**  
Inscrire le nom du ministère ou de l'organisme client ou le nom de l'entrepreneur principal pour qui les travaux sont effectués.
2. **Direction général ou Direction**  
Cette case peut servir à fournir plus de détails quant à la section du ministère ou de l'organisme pour qui les travaux sont effectués.
3. a) **Numéro du contrat de sous-traitance**  
S'il y a lieu, ce numéro correspond au numéro généré par l'entrepreneur principal pour gérer le travail avec son sous-traitant.  
b) **Nom et adresse du sous-traitant**  
Indiquer le nom et l'adresse au complet du sous-traitant, s'il y a lieu.
4. **Brève description du travail**  
Donner un bref aperçu de besoin ou du travail à exécuter.
5. a) **Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?**  
La *Loi sur la production de défense* (LPD) définit « marchandises contrôlées » comme désignant certains biens énumérés dans la Liste des marchandises d'exportation contrôlée, un règlement établi en vertu de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* (LLEI). Les fournisseurs qui examinent, possèdent ou transfèrent des marchandises contrôlées à l'intérieur du Canada doivent s'inscrire à la Direction des marchandises contrôlées ou être exemptés de l'inscription. On trouvera plus d'information à l'adresse [www.cgp.gc.ca](http://www.cgp.gc.ca).  
b) **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?**  
L'entrepreneur et tout sous-traitant doivent être accrédités en vertu du Programme mixte d'agrément États-Unis/Canada si le travail comporte l'accès à des données militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques. On trouvera plus d'information à l'adresse [www.dlis.dla.mil/jcp/](http://www.dlis.dla.mil/jcp/).
6. **Indiquer le type d'accès requis**  
Indiquer la nature du travail à exécuter pour répondre à ce besoin. L'utilisateur doit choisir un des types suivants :
  - a) **Le fournisseur et ses employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?**  
Le fournisseur choisit cette option s'il doit avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS pour accomplir le travail requis.
  - b) **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.**  
Le fournisseur choisit cette option seulement s'il doit avoir accès régulièrement aux locaux du gouvernement ou à un lieu de travail protégé. Le fournisseur n'aura pas accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS en vertu de cette option.

**c) S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?**

Le fournisseur choisit cette option s'il y a nécessité de recourir à un service de messagerie ou de livraison commerciale. Le fournisseur ne sera pas autorisé à garder un colis pendant la nuit. Le colis doit être retourné s'il ne peut pas être livré.

**7. Type d'information/Restriction relatives à la diffusion/Niveau d'information**

Indiquer le ou les types d'information auxquels le fournisseur peut devoir avoir accès, énumérer toutes les restrictions possibles relatives à la diffusion, et, s'il y a lieu, indiquer le ou les niveaux d'information. L'utilisateur peut faire plusieurs choix selon la nature du travail à exécuter.

Les ministères doivent soumettre la LVERS à TPGSC lorsque :

- les marchés prévoient l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS étrangers;
- les marchés prévoient aux entrepreneurs étrangers l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS canadienne; ou
- les marchés prévoient aux entrepreneurs étrangers ou canadiens l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS tels que définis dans les documents intitulés Moyens INFOSEC déterminations et Divulgateion de INFOSEC.

**a) Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès**

**Renseignements et/ou biens du gouvernement canadien**

Si des renseignements et/ou des biens canadiens sont indiqués, le fournisseur aura accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS appartenant au gouvernement canadien.

**Renseignements e/ou biens de l'OTAN**

Si des renseignements et/ou des biens de l'OTAN sont indiqués, cela signifie que, dans le cadre de ce besoin, le fournisseur aura accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS appartenant à des gouvernements membres de l'OTAN. Les renseignements et/ou les biens de l'OTAN sont élaborés par des pays de l'OTAN ou leur appartiennent et ne doivent être divulgués à aucun pays qui n'est pas un pays membre de l'OTAN. Les personnes qui manient des renseignements et/ou des biens de l'OTAN doivent détenir une autorisation de sécurité de l'OTAN et avoir besoin de savoir.

Les contrats comportant des renseignements CLASSIFIÉS de l'OTAN doivent être attribués par TPSGC. La DSICI de TPSGC est le responsable de la sécurité désigné relativement aux questions de sécurité industrielle au Canada.

**Renseignements et/ou biens de gouvernements étrangers**

Si des renseignements et/ou des biens de gouvernements étrangers sont indiqués, ce besoin permettra l'accès à des renseignements et/ou à des biens appartenant à un pays autre que le Canada.

**b) Restrictions relatives à la diffusion**

Si **À ne pas diffuser** est choisi, cela indique que les renseignements et/ou les biens sont **réservés aux Canadiens**. Seuls des fournisseurs canadiens installés au Canada peuvent soumissionner ce genre de besoin. **NOTA** : Si des renseignements et/ou des biens du gouvernement canadien coexistent avec des renseignements et/ou des biens réservés aux Canadiens, ceux-ci doivent porter la mention **Réservé aux Canadiens**.

Si **Aucune restriction relative à la diffusion** est choisi, les soumissionnaires doivent appartenir à un pays membre de l'OTAN.

Si **tous les pays de l'OTAN** est choisi, les soumissionnaires doivent appartenir à un pays membre de l'OTAN.

**NOTA** : Il peut y avoir plus d'une restriction s'appliquant à une demande, selon la nature des travaux à exécuter. Pour ce genre de contrat, un guide de sécurité doit être joint à la LVERS afin de clarifier les restrictions. Ce guide est généralement préparé par le chargé de projet et/ou le responsable de la sécurité de l'organisme.

**c) Niveau d'information**

À l'aide du tableau ci-dessous, indiquer le niveau approprié d'accès aux renseignements et/ou aux biens que le fournisseur doit avoir pour accomplir les travaux requis.

PROTÉGÉ	CLASSIFIÉ	NATO
PROTÉGÉ A	CONFIDENTIEL	NATO NON CLASSIFIÉ
PROTÉGÉ B	SECRET	NATO DIFFUSION RESTRIENTE
PROTÉGÉ C	TRÈS SECRET	NATO CONFIDENTIEL
	TRÈS SECRET (SIGINT)	NATO SECRET
		COSMIC TRÈS SECRET

**8. Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?**

Si la réponse est Oui, les membres du personnel du fournisseur qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens COMSEC doivent participer à une séance d'information COMSEC. Cette séance sera donnée au « détenteur autorisé » des renseignements ou de biens COMSEC. Dans le cas des contrats du type « personnel affecté », cette séance sera donnée par le ministère client. Lorsque le fournisseur doit recevoir et conserver, dans ses locaux, des renseignements ou des biens COMSEC, le responsable de la garde des renseignements ou des biens COMSEC de l'entreprise donnera la séance d'information COMSEC aux membres du personnel qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens COMSEC.

**9. Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?**

Si la réponse est Oui, le fournisseur doit indiquer le titre abrégé du document, le numéro du document et le niveau de sensibilité. L'accès à des renseignements ou à des biens extrêmement délicats INFOSEC exigera que le fournisseur fasse l'objet d'une vérification Participation, contrôle et influence étrangers (PCIE) effectuée par la DSICI.

**PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

**10. a) Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis**

Indiquer le niveau d'autorisation de sécurité que le personnel doit détenir pour avoir accès aux renseignements, aux biens ou au site du client. Selon la nature du travail, il peut y avoir plus d'un niveau de sécurité. Veuillez noter que des cotes de sécurité sont accordées pour l'accès des sites particuliers, selon des dispositions antérieures prises auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. La cote de sécurité donnant accès à un site s'applique uniquement aux personnes et n'est liée à aucune autre autorisation de sécurité accordée à des personnes ou à des organismes.

COTE DE FIABILITÉ	CONFIDENTIEL	SECRET
TRÉS SECRET	TRÉS SECRET (SIGINT)	NATO CONFIDENTIEL
NATO SECRET	COSMIC TRÉS SECRET	ACCÈS AUX EMBLEMES

Si plusieurs niveaux d'autorisation de sécurité sont indiqués, un guide de classification de sécurité doit être fourni.

**b) Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?**

Si la réponse est Oui, cela veut dire que certaines tâches ne sont pas PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS et peuvent être exécutés à l'extérieur d'un environnement sécurisé par du personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité. Il faut répondre à la question suivante si l'on a recours à du personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité :

**Le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité sera-t-il escorté?**

Si la réponse est Non, le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité ne pourra pas avoir accès à des lieux de travail dont l'accès est réglementé ni à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS.

Si la réponse est Oui, le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité devra être escorté par une personne détenant la cote de sécurité requise, pour faire en sorte que le personnel en question n'ait pas accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS sur les lieux de travail.

**PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

**11. RENSEIGNEMENTS/BIENS :**

**a) La fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?**

Si la réponse est Oui, préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité des documents ou de l'équipement que le fournisseur devra protéger dans ses installations.

**b) Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?**

Si la réponse est Oui, préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité des renseignements ou des biens COMSEC que le fournisseur devra protéger dans ses installations.

**PRODUCTION**

**c) Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?**

Préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité du matériel que le fournisseur fabriquera, réparera et/ou modifiera et devra protéger dans ses installations.



## TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

**d) 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?**

Si la réponse est Oui, préciser le niveau de sécurité à l'aide du tableau récapitulatif. Cette case porte sur les renseignements qui seront traités ou produits électroniquement et stockés dans un système informatique. Le ministère/organisme client devra préciser les exigences en matière de sécurité de la TI relativement à cet achat dans un document technique distinct. Le fournisseur devra également consulter le document suivant : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada - Norme opérationnelle de sécurité des technologies de l'information (GSTI).

**e) Y aura-t-il un lien électronique entre les systèmes informatiques du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?**

Si la réponse est Oui, le fournisseur doit faire approuver ses systèmes informatiques. Le ministère client doit aussi fournir les critères de connectivité qui décrivent en détail les conditions et le niveau de sécurité relativement au lien électronique (habituellement pas plus haut que le niveau PROTÉGÉ B).

### TABLEAU RÉCAPITULATIF

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.

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.

PROTÉGÉ	CLASSIFIÉ	NATO	COMSEC
PROTÉGÉ A	CONFIDENTIEL	NATO DIFFUSION RESTREINTE	PROTÉGÉ A
PROTÉGÉ B	SECRET	NATO CONFIDENTIEL	PROTÉGÉ B
PROTÉGÉ C	TRÈS SECRET	NATO SECRET	PROTÉGÉ C
	TRÈS SECRET (SIGINT)	COSMIC TRÈS SECRET	CONFIDENTIEL
			SECRET
			TRÈS SECRET

**12. a) La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?**

Si la réponse est Oui, classifier le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

**b) La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?**

Si la réponse est Oui, classifier le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex., SECRET avec des pièces jointes).

## PARTIE D - AUTHORIZATION

**13. Chargé de projet de l'organisme**

Cette case doit être remplie et signée par le chargé de projet pertinent (c.-à-d.) la personne qui est responsable de ce projet ou qui connaît le besoin au ministère ou à l'organisme client. On peut, à l'occasion, communiquer avec cette personne pour clarifier des renseignements figurant sur le formulaire.

**14. Responsable de la sécurité de l'organisme**

Cette case doit être signée par l'agent de la sécurité du ministère (ASM) du ministère indiqué à la case 1 ou par son remplaçant ou par le responsable de la sécurité de fournisseur.

**15. Des instructions supplémentaires (p. ex., Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles joints?**

Un Guide de sécurité ou un Guide de classification de sécurité sont utilisés de concert avec la LVERS pour faire part d'exigences supplémentaires en matière de sécurité qui n'apparaissent pas dans la LVERS et/ou pour éclaircir certaines parties de la LVERS.

**16. Agent d'approvisionnement**

Cette case doit être signée par l'agent des achats qui fait fonction de gestionnaire du contrat ou du contrat de sous-traitance.

**17. Autorité contractante en matière de sécurité**

Cette case doit être signée par l'agent de la sécurité du marché. Lorsque TPSGC est le responsable de la sécurité du marché, la Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale (DSICI) doit remplir cette case.

N° de l'invitation - Sollicitation No.

51019-211004/A

N° de réf. du client - Client Réf. No.

51019-211004

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID

stj002

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## **ANNEXE « D »**

### **CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE**

**Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

**pour**

**Anciens Combattants Canada (ACC)  
Forces armées canadiennes (FAC)  
Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

## ANNEXE D

### Critères d'évaluation technique

*Le Canada n'acceptera que l'expérience du soumissionnaire définie à l'[article 4 du Guide des CCUA 2003 \(2022/03/29\)](#) aux fins du respect des exigences obligatoires. L'expérience acquise au sein d'une coentreprise sera acceptée à cette fin. L'expérience et la qualification des sous-traitants du soumissionnaire ne seront pas acceptées dans le cadre de l'expérience et de la qualification du soumissionnaire (autre qu'au sein d'une coentreprise), car ces dernières ne sont pas incluses dans la définition de « soumissionnaire ».*

**EXIGENCES OBLIGATOIRES** – Toute proposition d'un soumissionnaire DOIT répondre aux exigences obligatoires suivantes :

Exigences obligatoires	CONFORME (RÉUSSITE/ÉCHEC)
<p><b>O1 Expérience de l'entreprise</b></p> <p>Le soumissionnaire doit avoir acquis, au cours des trois (3) dernières années, une expérience dans la prestation de services d'autorisation et de traitement des demandes de remboursement de frais de santé dans les deux langues officielles du Canada. Une année est définie comme étant 12 mois consécutifs. L'expérience sera calculée à la date de clôture de la demande de proposition (DP).</p> <p>Afin de démontrer qu'il possède cette expérience, le soumissionnaire doit avoir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) enregistré et fourni des services de relations avec les fournisseurs à 75 000 fournisseurs de services de soins de santé;</li> <li>b) créé 50 000 autorisations de prestation et de services de soins de santé par année;</li> <li>c) traité 3 000 000 transactions ou plus avec une dépense de programme de 100 millions de dollars par année; et</li> <li>d) traité un total de 50 000 appels de participants par année.</li> </ul> <p>Le soumissionnaire doit également fournir et décrire un (1) livre de commerce cité en référence dans lequel le soumissionnaire a fourni ou présentement fournit les quatre (4) services dans la mesure susmentionnée. Le livre de commerce cité en référence doit comprendre, au minimum, les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nom et adresse de l'entreprise;</li> <li>b) nom et titre du représentant de l'entreprise; et</li> <li>c) numéros de téléphone et de télécopieur.</li> </ul>	
<p><b>O2 Cadre responsable</b></p> <p>Le soumissionnaire doit proposer un cadre responsable qui aura la responsabilité globale, au nom de l'entrepreneur, de la prestation des services prévus dans l'entente.</p> <p>Le cadre responsable se consacrera exclusivement au contrat relatif au Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) et devrait occuper le poste de vice-président (niveau équivalent ou supérieur) au sein de l'organisation de l'entrepreneur; se reporter à l'article 4.9 de l'énoncé des travaux (EDT) et à l'annexe E « Ressources de l'entrepreneur ».</p> <p>Le soumissionnaire doit présenter un curriculum vitæ détaillé du gestionnaire de projet proposé aux fins d'évaluation en fonction de l'étendue et de la profondeur de l'expérience de la personne en ce qui a trait à la prestation de services de traitement de demandes de remboursement de soins de santé et de soutien.</p>	

<p>Le ou la cadre responsable doit à tout le moins posséder :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) un diplôme d'une université ou d'un collège canadien reconnu (ou l'équivalent s'il a été obtenu à l'extérieur du Canada); ou un niveau pertinent d'études, de formation ou d'expérience relative à la gestion des services définis dans l'énoncé des travaux;</li> <li>b) cinq (5) années d'expérience cumulative acquise au cours des sept (7) dernières années de la gestion d'une relation d'affaires pertinente en lien avec des services de traitement de demandes de remboursement de soins de santé et de soutien;</li> <li>c) une expérience de travail menés au niveau des cadres supérieurs, dans le cadre de programmes dont les dépenses annuelles en soins de santé dépassent les 100 M\$; et</li> <li>d) une expérience de la gestion de services pour un minimum de 50 000 participants/membres/clients.</li> </ul>	
<p><b>O3 Gestionnaire de la prestation de services</b></p> <p>Gestionnaire principal(e) qui assumera des responsabilités au niveau opérationnel, au nom de l'entrepreneur, pour la relation d'affaires quotidienne entre le Canada et ce dernier. Le gestionnaire de la prestation de services se consacrera exclusivement au contrat du SFTDSS; se reporter à l'article 4.9 de l'énoncé des travaux et à l'annexe E, Ressources de l'entrepreneur.</p> <p>Le soumissionnaire doit présenter le curriculum vitæ détaillé du gestionnaire de prestation de services proposé, qui sera évalué en fonction de l'étendue et de la profondeur de son expérience en ce qui a trait à la prestation de services de traitement de demandes de remboursement de soins de santé et de soutien.</p> <p>Le ou la gestionnaire de la prestation de services doit à tout le moins posséder :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) un diplôme d'une université ou d'un collège canadien(ne) reconnu(e) (ou l'équivalent si obtenu à l'étranger); ou un niveau pertinent d'études, de formation et d'expérience relativement à la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux;</li> <li>b) cinq (5) années d'expérience cumulative acquise au cours des sept (7) dernières années de la gestion d'une relation d'affaires pertinente en lien avec des services de traitement de demandes de remboursement de soins de santé et de soutien;</li> <li>c) une expérience de travail avec des programmes dont les dépenses annuelles en soins de santé dépassent les 100 M\$; et</li> <li>d) une expérience de la gestion de services pour un minimum de 50 000 participants/membres/clients.</li> </ul>	
<p><b>O4 Personnalisation et intégration du système</b></p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a acquis, au cours des cinq (5) dernières années, une expérience de la personnalisation et de l'intégration de son système à l'aide de l'application de traitement d'autorisations et de demandes de remboursement de soins de santé d'un client.</p> <p>Pour démontrer cette expérience, le soumissionnaire doit fournir et décrire un (1) projet de référence dans le cadre duquel le soumissionnaire possède une expérience de la personnalisation de ses applications d'autorisation de soins de santé et de traitement des demandes de remboursement en fonction des systèmes d'un client et de leur intégration à ces derniers. Le projet de référence doit témoigner du traitement d'au moins 3 000 000 de transactions annuellement.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une (1) lettre de recommandation d'une entreprise cliente comprenant les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nom de la l'entreprise;</li> <li>b) nom, titre et numéro de téléphone du représentant ou de la représentante de l'entreprise;</li> <li>c) adresse de l'entreprise;</li> <li>d) confirmation de la complexité du développement, de l'intégration et de la sécurité des systèmes informatiques visés; et</li> <li>e) volume de transactions traitées annuellement.</li> </ul>	

## CRITÈRES COTÉS – Renseignements généraux

Les soumissionnaires doivent démontrer comment ils répondront à toutes les exigences de l'énoncé des travaux (EDT). La méthodologie suivante sera utilisée pour évaluer les propositions soumises.

### ÉVALUATION DES ÉLÉMENTS DE L'EDT – Total des points disponibles 26 800

La note de passage est de 70 % (18 760 points)

L'évaluation des réponses « cotées par points » s'effectuera à l'aide de l'échelle de pointage fournie ci-dessous. Dans l'application de cette échelle, la note pour chaque élément correspondra à l'une des six cotes définies (ci-dessous) en fonction du degré de conformité aux critères.

Cotation (0 à 10)	Description
<b>Excellent</b> Cote de 10	<ul style="list-style-type: none"><li>– Fournit une réponse approfondie, bien articulée et détaillée décrivant une approche claire pour assurer le respect des exigences.</li><li>– Démonstre une excellente compréhension ou connaissance des exigences.</li><li>– Démonstre une capacité à satisfaire aux exigences et décrit des options et des solutions innovatrices.</li><li>– Exprime clairement la valeur pour le client, la prestation de services et les activités.</li><li>– Fournit des preuves solides de la capacité et de l'expérience, sans lacunes ou écarts apparents quant au respect des exigences.</li></ul>
<b>Bien</b> Cote de 8	<ul style="list-style-type: none"><li>– Décrit une approche et un plan satisfaisants pour l'obtention de résultats efficaces.</li><li>– Démonstre une bonne compréhension et une bonne connaissance des exigences.</li><li>– Le niveau de détail et la clarté du contenu fourni satisfont aux exigences dans une large mesure.</li><li>– L'expérience acquise indique une capacité à répondre à l'exigence dans une large mesure, n'indique aucune faiblesse majeure.</li></ul>
<b>Adéquat</b> Cote de 6	<ul style="list-style-type: none"><li>– Propose une approche et un plan acceptables qui offriraient des résultats adéquats.</li><li>– Démonstre une compréhension et une connaissance adéquates des exigences.</li><li>– Le niveau de détail et la clarté du contenu fourni sont adéquats.</li><li>– Fournit une réponse partiellement pertinente répondant à certaines des exigences.</li><li>– L'expérience est limitée bien qu'elle démontre une capacité partielle à répondre aux exigences.</li><li>– Des faiblesses évidentes pourraient nuire au respect des exigences.</li></ul>
<b>Passable</b> Cote de 4	<ul style="list-style-type: none"><li>– Décrit une approche inadéquate et un plan qui risque de ne pas répondre aux exigences.</li><li>– Démonstre une compréhension et une connaissance limitées des exigences.</li><li>– Le niveau de détail et les renseignements fournis sont minimes ou non pertinents.</li><li>– L'approche à adopter pour répondre aux exigences est suggérée, mais imprécise.</li><li>– L'expérience laisse entendre qu'il sera impossible de satisfaire à l'exigence.</li><li>– Des faiblesses évidentes dans des domaines clés empêcheront de satisfaire aux exigences.</li></ul>
<b>Faible</b> Cote de 2	<ul style="list-style-type: none"><li>– L'approche et le plan sont extrêmement inadéquats et sont insuffisants pour répondre aux exigences.</li><li>– Ne démontre aucune compréhension et connaissance des exigences.</li><li>– Les détails fournis sont insuffisants et ne répondent pas clairement aux exigences.</li><li>– Les faiblesses n'ont pas pu être corrigées.</li></ul>
<b>Inacceptable</b> Cote de 0	<ul style="list-style-type: none"><li>– Les renseignements sont insuffisants.</li><li>– Aucun détail n'est fourni.</li><li>– Aucune preuve n'est fournie.</li></ul>

Le comité d'évaluation des soumissions déterminera, par consensus, la note à attribuer pour chaque critère d'évaluation en fonction du tableau ci-dessus. Les points obtenus pour chaque critère d'évaluation seront déterminés en multipliant le facteur de pondération par la note attribuée au cours de l'évaluation de la réponse à la demande de propositions. À titre d'exemple : un critère d'évaluation dont le facteur de pondération est de 70 ayant obtenu la cote de 6 (adéquat, comme précisé ci-dessus) pendant l'évaluation obtiendra 420 points.

<b>C1 – Connaissance et mise en œuvre des programmes, des priorités et des politiques de l’organisation partenaire – Maximum de points possible : 5 750</b>				
<b>Élément</b>	<b>Critères d’évaluation</b>	<b>Coefficient de pondération</b>	<b>Cote</b>	<b>Points possibles</b>
<b>La soumission du soumissionnaire doit clairement démontrer sa compréhension de la mission, de la vision et des programmes ACC FAC, GRC présentés dans l’énoncé des travaux et comment il entend fournir les services prévus dans l’entente au moyen des SFTDSS en tenant compte des éléments suivants :</b>	C1.1 Exigences de l’organisation partenaire concernant la prestation de services d’autorisation de soins de santé et de traitement des demandes de remboursement aux participants ainsi qu’aux prestataires de soins de santé.	95	0 à 10	0 à 950
	C1.2 Maximisation de l’utilisation d’une approche axée sur la numérisation, y compris l’automatisation et la réduction au minimum des processus manuels et sur support papier :			
	C1.2.1 Recrutement et enregistrement des fournisseurs	65	0 à 10	0 à 650
	C1.2.2 Services d’autorisation	85	0 à 10	0 à 850
	C1.2.3 Services de traitement des demandes de remboursement	85	0 à 10	0 à 850
	C1.2.4 Documents de communication	70	0 à 10	0 à 700
	C1.3 Participation autochtone à la prestation des services prévus dans l’entente;	60	0 à 10	0 à 600
	C1.4 Participation de vétéran à la prestation des services prévus dans l’entente;	60	0 à 10	0 à 600
C1.5 Exigences du Gouvernement du Canada en matière d’accessibilité	55	0 à 10	0 à 550	

**C2 – Mise en œuvre – Maximum de points possible : 4 250**

Élément	Critères d'évaluation	Coefficient de pondération	Cote	Points possibles
<b>La soumission du soumissionnaire doit offrir une description de l'approche qu'il propose en démontrant comment et quand il développera et mettra en œuvre tous les aspects du marché proposé, en tenant compte des éléments suivants :</b>	C2.1 Approche de gestion de projet et de développement de la technologie de l'information proposée pour la prestation des services contractuels	75	0 à 10	0 à 750
	C2.2 Conception et fonctionnalité du portail des participants, du portail des fournisseurs et du portail ministériel du SFTDSS.	85	0 à 10	0 à 850
	C2.3 Préparation des plans et documents de communication	55	0 à 10	0 à 550
	C2.4 Conception et prestation de formations	60	0 à 10	0 à 600
	C2.5 Ressources humaines nécessaires pour fournir les services prévus dans l'entente	55	0 à 10	0 à 550
	C2.6 Sécurité, gestion de l'information et vie privée	60	0 à 10	0 à 600
	C2.7 Planification de la continuité des activités et de la reprise après sinistre	35	0 à 10	0 à 350

**C3 – Technologies de l'information Maximum de points possible : 2 150**

Élément	Critères d'évaluation	Coefficient de pondération	Cote	Points possibles
<b>La soumission du soumissionnaire doit définir comment la prestation de services au moyen des SFTDSS sera intégrée dans son infrastructure informatique et son environnement opérationnel dans chacun des domaines suivants :</b>	C3.1 Élaboration et personnalisation de services et de systèmes	85	0 à 10	0 à 850
	C3.2 Mise à l'essai des opérations et des systèmes, de la transition et de la migration des données	85	0 à 10	0 à 850
	C3.3 Ressources informatiques destinées à soutenir la mise en œuvre du contrat d'ACC	45	0 à 10	0 à 450

**C4 – Approche proposée en matière de prestation de services – Maximum de points possible : 9 050**

Élément	Critères d'évaluation	Coefficient de pondération	Cote	Points possibles
<b>La soumission du soumissionnaire doit fournir des détails qui démontrent comment il répondra aux exigences dans chacun des domaines suivants :</b>	C4.1 Inscription des participants et cartes d'identité de santé	60	0 à 10	0 à 600
	C4.2 Recrutement, enregistrement, gestion et audit des fournisseurs	75	0 à 10	0 à 750
	C4.3 Administration des tableaux des avantages	65	0 à 10	0 à 650
	C4.4 Traitement des prestations de services de soins de santé (FAC, GRC, ACC)	85	0 à 10	0 à 850
	C4.5 Autorisations des prestations pour soins de santé et de services de soins de santé (FAC, GRC, ACC)	85	0 à 10	0 à 850
	C4.6 Services de traitement des demandes de remboursement	85	0 à 10	0 à 850
	C4.7 Services du centre de contact (pour participants et fournisseurs)	90	0 à 10	0 à 900
	C4.8 Services à l'étranger et services aux vétérans de pays alliés (FAC, GRC, ACC)	60	0 à 10	0 à 600
	C4.9 Examen de l'utilisation des médicaments (FAC, GRC, ACC)	25	0 à 10	0 à 250
	C4.10 Cannabis à des fins médicales (ACC)	55	0 à 10	0 à 550
	C4.11 Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ACC)	55	0 à 10	0 à 550
	C4.12 Soins de longue durée (ACC)	55	0 à 10	0 à 550
	C4.13 Harmonisation des prestations de traitement entre les FAC et ACC pour les membres en voie de libération	55	0 à 10	0 à 550



	C4.14 Opérations financières	55	0 à 10	0 à 550
<b>C5 – Mesure du rendement et présentation de l'information sur le rendement – Maximum de points possible : 2 000</b>				
Élément	Critères d'évaluation	Coefficient de pondération	Cote	Points possibles
<b>La soumission du soumissionnaire doit décrire son approche en matière de mesure du rendement, en décrivant son recours à des approches novatrices et numériques pour chacun des éléments suivants :</b>	C5.1 Collecte, mesure et communication des données	75	0 à 10	0 à 750
	C5.2 Analyse des données	55	0 à 10	0 à 550
	C5.3 Normes en matière de rendement et de service	70	0 à 10	0 à 700

<b>C6 – Assurance de la qualité – Maximum de points possible : 2 000</b>				
Élément	Critères d'évaluation	Coefficient de pondération	Cote	Points possibles
<b>La soumission du soumissionnaire doit détailler l'approche proposée pour répondre aux exigences suivantes en matière d'assurance qualité :</b>	C6.1 Collecte de données, mesure et analyse de la qualité des services prévus dans l'entente	75	0 à 10	0 à 750
	C6.2 Mesure de la satisfaction, en tant qu'utilisateurs, des participants, des fournisseurs et du personnel des organisations partenaires, et production de rapports connexes	70	0 à 10	0 à 700
	C6.3 Production de rapports associés à l'assurance de la qualité	55	0 à 10	0 à 550

**C7 – Innovation dans les services et gestion du changement Maximum de points possible : 1 600**

Élément	Critères d'évaluation	Coefficient de pondération	Cote	Points possibles
<b>Le soumissionnaire doit démontrer une compréhension de la gestion du changement et de la résolution de problèmes et fournir un plan à cet effet en adoptant une approche agile, collaborative et souple relativement aux éléments suivants :</b>	C7.1 Innovation dans les services	60	0 à 10	0 à 600
	C7.2 Demandes de service et résolution de problèmes	55	0 à 10	0 à 550
	C7.3 Changements associés à des programmes gouvernementaux	45	0 à 10	0 à 450

N° de l'invitation - Sollicitation No.

51019-211004/A

N° de réf. du client - Client Réf. No.

51019-211004

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID

stj002

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**ANNEXE « E »**

**FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES**

**Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

**pour**

**Anciens Combattants Canada (ACC)  
Forces armées canadiennes (FAC)  
Gendarmerie royale du Canada (GRC)**



## Task Authorization Autorisation de tâche

Contract Number - Numéro du contrat

Contractor's Name and Address - Nom et l'adresse de l'entrepreneur	Task Authorization (TA) No. - N° de l'autorisation de tâche (AT)
	Title of the task, if applicable - Titre de la tâche, s'il y a lieu
	Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) \$

Security Requirements: This task includes security requirements  
Exigences relatives à la sécurité : Cette tâche comprend des exigences relatives à la sécurité

No - Non     Yes - Oui    If YES, refer to the Security Requirements Checklist (SRCL) included in the Contract  
Si OUI, voir la Liste de vérification des exigences relative à la sécurité (LVERS) dans le contrat

### For Revision only - Aux fins de révision seulement

TA Revision Number, if applicable Numéro de révision de l'AT, s'il y a lieu	Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) before the revision Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) avant la révision \$	Increase or Decrease (Applicable taxes extra), as applicable Augmentation ou réduction (Taxes applicables en sus), s'il y a lieu \$
--	--	---

**Start of the Work for a TA : Work cannot commence until a TA has been authorized in accordance with the conditions of the contract.**

**Début des travaux pour l'AT : Les travaux ne peuvent pas commencer avant que l'AT soit autorisée conformément au contrat.**

### 1. Required Work: - Travaux requis :

A. Task Description of the Work required - Description de tâche des travaux requis	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
B. Basis of Payment - Base de paiement	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
C. Cost of Task - Coût de la tâche	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
D. Method of Payment - Méthode de paiement	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>

Contract Number - Numéro du contrat

**2. Authorization(s) - Autorisation(s)**

By signing this TA, the authorized client and (or) the PWGSC Contracting Authority certify(ies) that the content of this TA is in accordance with the conditions of the contract.

En apposant sa signature sur l'AT, le client autorisé et (ou) l'autorité contractante de TPSGC atteste(nt) que le contenu de cette AT respecte les conditions du contrat.

The client's authorization limit is identified in the contract. When the value of a TA and its revisions is in excess of this limit, the TA must be forwarded to the PWGSC Contracting Authority for authorization.

La limite d'autorisation du client est précisée dans le contrat. Lorsque la valeur de l'AT et ses révisions dépasse cette limite, l'AT doit être transmise à l'autorité contractante de TPSGC pour autorisation.

\_\_\_\_\_  
Name and title of authorized client - Nom et titre du client autorisé à signer

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
PWGSC Contracting Authority - Autorité contractante de TPSGC

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

**3. Contractor's Signature - Signature de l'entrepreneur**

\_\_\_\_\_  
Name and title of individual authorized - to sign for the Contractor  
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

N° de l'invitation - Sollicitation No.

51019-211004/A

N° de réf. du client - Client Réf. No.

51019-211004

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID

stj002

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## **ANNEXE « I »**

### **DONNÉES VOLUMÉTRIQUES**

**Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

**pour**

**Anciens Combattants Canada (ACC)  
Forces armées canadiennes (FAC)  
Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

## Annexe I : Données volumétriques

L'annexe I Données volumétriques, présente les données historiques des Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS). Les données historiques du volume d'affaires et de transactions des SFTDSS sont fournies pour aider à la préparation des soumissions. L'entrepreneur reconnaît la base sur laquelle sont effectuées les prévisions et atteste qu'il n'utilisera pas ces prévisions pour préparer sa soumission, mais qu'il a mené sa propre analyse des travaux à exécuter et qu'il se fie à son analyse, pas aux prévisions fournies par le Canada.

L'entrepreneur renonce par la présente à toute action en justice ou réclamation à l'encontre du Canada découlant de la divergence ou des écarts entre les estimations en ressources nécessaires, des décisions ou réclamations présentées par le Canada et du volume de travail traité dans le cadre du contrat.

Le Canada ne peut être tenu responsable des variations ou des écarts entre les prévisions concernant les volumes de demandes à traiter indiqués dans cette demande de propositions ou ailleurs dans les documents de la demande de soumissions no 51019-211004 concernant l'utilisation et les volumes réels fournis.

Les données historiques sont présentées selon l'exercice financier du Canada, qui commence le 1<sup>er</sup> avril et se termine le 31 mars. L'annexe qui suit présente les données volumétriques historiques pour les exercices de 2018-2019 à 2020-2021. Les données pour l'exercice 2021-2022 seront fournies dans la version définitive de la demande de propositions.

Certains des renseignements présentés dans cette annexe sont modifiés en raison de la pandémie qui a commencé en mars 2020, car des participants se trouvant dans certaines situations n'étaient pas en mesure d'accéder aux avantages et services de soins de santé.

Il est possible que certains des renseignements présentés dans cette *annexe* ne correspondent pas aux renseignements publics en raison de la façon dont ils sont présentés.

### Participants :

**Tableau 1 – Nombre de participants admissibles**

	ACC	GRC	FAC	Total
2018-19	139 805	19 080	117 907	276 792
2019-20	141 218	20 247	130 465	291 930
2020-21	143 945	19 897	125 383	289 225
2021-22				

Remarque : Les chiffres d'ACC excluent les conjoints

**Tableau 2 - Nombre de participants vétérans hors du pays et participants alliés résidant au Canada au 31 mars 2022**

Participants vétérans qui résident à l'extérieur du Canada	1 447
Participants vétérans alliés résidant au Canada	507

### Fournisseurs de services enregistrés :

**Tableau 3 - Nombre de fournisseurs de services enregistrés par province au 31 mars 2022**

Province ou territoire	Nombre total de fournisseurs par province ou territoire
Colombie-Britannique	23 230

Alberta	21 776
Saskatchewan	3 898
Manitoba	5 229
Ontario	77 060
Québec	28 154
Nouveau Brunswick	4 739
Nouvelle- Écosse	8 664
Île-du-Prince-Édouard	696
Terre-Neuve-et-Labrador	2 314
Territoires du Nord-Ouest	104
Nunavut	18
Yukon	98
<b>Total</b>	<b>175 980</b>

**Tableau 4 - Nombre de fournisseurs de services enregistrés par programme au 31 mars 2022**

Programme de traitement	Nombre total de fournisseurs
Aide à la vie quotidienne	14 431
Services d'ambulance / Déplacement de vétérans liés à la santé (ACC seulement)	546
Services audiologiques (audition)	14 960
Services dentaires	44 722
Services hospitaliers	2 789
Services médicaux	31 443
Fournitures médicales	15 768
Soins infirmiers	3 548
Oxygénothérapie	12 968
Médicaments sur ordonnance	13 239
Prothèses et orthèses	16 878
Services paramédicaux	102 407
Équipement spécial	3 790
Soins de la vue (yeux)	20 551
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	3 852
Soins de longue durée	2 113
<b>Total:</b>	<b>304 005</b>

Remarque : Les fournisseurs peuvent être inscrits à plus d'un des programmes ci-dessus.

**Tableau 5 – Nombre de fournisseurs de services enregistrés par spécialité**

Spécialité du fournisseur	Nombre total de fournisseur
Soins dentaires	45 699
Massothérapie	40 030
Services médicaux	30 942
Physiothérapeute	22 306
Pharmacie	12 913
Chiropraticien	10 105
Services de soins de la vue (yeux)	8 910



N° de l'invitation - Sollicitation No.  
51019-211004/A  
N° de réf. du client - Client Réf. No.  
51019-211004

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
STJ-1-44001

Id de l'acheteur - Buyer ID  
stj002  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Psychologue	8 267
Acupuncture	4 389
Infirmier praticien/infirmier autorisé/infirmier auxiliaire autorisé	4 016
Travail social	3 576
Psychothérapeute	3 423
Ergothérapeute	2 903
Soins de longue durée	2 123
Ostéopathe	2 112
Service de soins intermédiaires	1 904
Podiatre	1 662
Fournitures médicales	1 401
Hôpitaux	1 341
Audiologiste	1 239
Spécialiste des appareils auditifs	1 232
Orthophoniste	1 023
Naturopathie	962
Diététicien	937
Conseiller en santé mentale	819
Fournisseurs divers	714
Services de soins personnels	364
Podo-orthésiste	355
Oxygène et équipement d'oxygénothérapie	335
Accès aux services d'alimentation	317
Services d'adaptation à domicile	278
Kinésithérapeute	226
Gestionnaire de soins cliniques – Ergothérapeute	203
Transport en ambulance	170
Clinique multidisciplinaire	142
Gestionnaire de soins cliniques – Travailleur social	82
Transport des personnes handicapées	74
Service d'entretien ménager	73
Soins ambulatoires	67
Vendeur de cannabis à des fins médicales détenant un permis fédéral	64
Taxi	61
Gestionnaire des soins cliniques	57
Sage-femme	41
Gestionnaire de soins cliniques – Infirmier	39
Services d'entretien de terrain	31
<b>Total</b>	<b>217 927</b>

Remarque : Un fournisseur peut avoir accès à plus d'un programme de traitement.

**Centres d'appel : Tableau 6 – Appels de participants**

Exercice financier	Nombre moyen d'appels	Appels en anglais (%)	Appels en français (%)
2018-19	131 195	85 %	15 %
2019-20	134 602	85 %	15 %
2020-21	113 484	86 %	14 %
2021-22			

Remarque : En 2020-2021, la durée moyenne des appels était de 6 minutes et 44 secondes.

**Tableau 7 – Appels des fournisseurs**

Exercice financier	Nombre moyen d'appels	Appels en anglaise (%)	Appels en français (%)
2018-19	87 600	85 %	15 %
2019-20	80 905	85 %	15 %
2020-21	64 722	86 %	14 %
2021-22			

Remarque : En 2020-2021, la durée moyenne des appels était de 7 minutes et 16 secondes.

**Demandses soumises manuellement :**

**Tableau 8 - Nombre total de demandes manuelles – ACC seulement**

Exercice financier	Soins de santé, dentaires et pharmacie	Demandes de règlement – cannabis à des fins médicales	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Soins de longue durée	Déplacement de vétérans liés à la santé	Demandes de règlement de santé hors du pays / vétérans de pays alliés	Total
2018-19	127 317	132 603	105 807	11 104	72 380	1 880	451 091
2019-20	116 114	158 265	89 614	10 905	79 853	2 213	456 964
2020-21	78 442	210 932	64 156	19 196	43 029	1 655	417 410
2021-22							

Remarque : Ces chiffres ne comprennent pas les demandes soumises par voie électronique.

**Tableau 9 - Nombre total de demandes de remboursement de frais médicaux, dentaires et pharmacie – FAC, GRC et pensionnés de la GRC**

Exercice financier	FAC	GRC	Pensionnés de la GRC
2018-19	257 407	60 472	180 553
2019-20	258 316	60 196	210 689

2020-21	186 022	48 097	215 071
2021-22			

Remarque : Ces chiffres ne comprennent pas les demandes soumises par voie électronique.

**Transactions:**

**Tableau 10 – Nombre de transactions automatisées (électroniques) d'ACC**

Exercice financier	Soins de santé	Soins dentaires	Pharmacie	Total
2018-19	1 166 560	26 785	2 709 598	3 902 943
2019-20	1 230 981	23 024	2 378 178	3 632 183
2020-21	1 170 711	15 169	2 007 269	3 193 149
2021-22				

**Tableau 11 - Nombre de transactions manuelles d'ACC**

Exercice financier	Soins de santé	Soins dentaires	Pharmacie	Déplacement à des fins médicales	PAAC	Soins de longue durée	Cannabis à des fins médicales	Total
2018-19	492 153	67 935	601 574	660 453	799 895	26 797	322 762	2 971 569
2019-20	460 052	58 875	296 113	665 856	737 293	20 429	391 320	2 629 938
2020-21	363 844	36 449	409 888	384 580	645 666	14 766	641 642	2 496 835
2021-22								

**Tableau 12 - Nombre de transactions automatisées (électroniques) des FAC**

Exercice financier	Soins de santé	Pharmacie	Total
2018-19	266,153	641,306	907,459
2019-20	300,932	639,460	940,392
2020-21	255,751	486,592	742,343
2021-22			

**Tableau 13 - Nombre de demandes automatisées des FAC (transactions électroniques) – Pharmacies des bases**

Exercice financier	Total
2018-19	556 012
2019-20	552 394
2020-21	403 222
2021-22	

**Tableau 14 - Nombre de transactions manuelles des FAC**

Exercice financier	Soins de santé	Soins dentaires	Pharmacie	Total
2018-19	437 586	68 060	4 994	510 640

2019-20	506 830	65 592	5 421	577 843
2020-21	366 445	36 068	3 950	406 463
2021-22				

**Tableau 15 - Nombre de transactions automatisées (électroniques) de la GRC**

Exercice financier	Soins de santé	Soins dentaires	Pharmacie	Total
2018-19	249 809	90 590	145 851	486 250
2019-20	276 247	92 427	155 053	523 727
2020-21	264 944	78 926	158 956	502 826
2021-22				

**Table 16 – Nombre de transactions manuelles de la GRC**

Exercice financier	Soins de santé	Soins dentaires	Pharmacie	Total
2018-19	131 236	30 294	3 962	165 492
2019-20	135 292	29 458	4 508	169 258
2020-21	113 681	21 461	3 341	138 483
2021-22				

**Table 17 – Nombre de transactions automatisées (électroniques) des pensionnés de la GRC**

Exercice financier	Soins de santé	Soins dentaires	Pharmacie	Total
2018-19	72 409	161	49 217	121 787
2019-20	82 099	148	57 222	139 469
2020-21	84 136	187	56 954	141 277
2021-22				

**Tableau 18 – Nombre de transactions manuelles des pensionnés de la GRC**

Exercice financier	Soins de santé	Soins dentaires	Pharmacie	Total
2018-19	66,184	1,051	16,681	83,916
2019-20	71,426	1,265	25,649	98,340
2020-21	48,710	973	39,459	89,142
2021-22				

**Tableau 19 – Nombre de transactions de services de santé des alliées et hors pays**

Exercice financier	ACC	FAC	GRC
2018-19	14 481	1 822	476
2019-20	15 817	1 573	Données non disponibles pour le moment
2020-21	9 128	988	366
2021-22			

**Tableau 20 – Nombre de transactions basées sur la structure actuelle du programme – comprend à la fois les transactions automatisées (électroniques) et les transactions manuelles 2018-2019**

<b>Programme</b>	<b>ACC</b>	<b>FAC</b>	<b>GRC</b>	<b>Total</b>
Aide à la vie quotidienne	27,958	2 523	458	30 939
Services d'ambulance / Déplacement de vétérans liés à la santé (ACC seulement)	739 914	2 574	399	742 887
Services audiologiques (audition)	290 194	5 259	4 387	299 840
Services dentaires	94 720	68 060	120 884	283 664
Services hospitaliers	16 919	179 652	9 562	206 133
Services médicaux	24 859	218 534	28 686	272 079
Fournitures médicales	61 872	6 173	2 439	70 484
Soins infirmiers	80 925	15 495	117	96 537
Oxygénothérapie	9 649	5 588	2 680	17 917
Médicaments sur ordonnance	3 309 434	646 300	149 813	4 105 547
Prothèses et orthèses	8 603	5 551	2 562	16 716
Services paramédicaux	937 037	217 458	304 637	1 459 132
Équipement spécial	104 579	788	223	105 590
Soins de la vue (yeux)	18 440	44 144	24 895	87 479
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	799 895	0	0	799 895
Soins de longue durée	26 797	0	0	26 797
<b>Total</b>	<b>6 551 795</b>	<b>1 418 099</b>	<b>651 742</b>	<b>8 621 636</b>

Remarque : Les transactions présentées dans ce tableau ne concordent pas avec les renseignements relatifs aux transactions ventilés par organisation partenaire et par programme ci-dessus en raison des ajustements apportés aux transactions traitées.

**Tableau 21 – Nombre de transactions basées sur la structure actuelle du programme – comprend les transactions électroniques et non électroniques – 2019-2020**

<b>Programme</b>	<b>ACC</b>	<b>FAC</b>	<b>GRC</b>	<b>Total</b>
Aide à la vie quotidienne	24 873	1 638	494	27 005
Services d'ambulance / Déplacement de vétérans liés à la santé (ACC seulement)	741 685	2 466	397	744 548
Services audiologiques (audition)	266 430	5 432	4 688	276 550
Services dentaires	81 899	65 592	121 885	269 376
Services hospitaliers	17 362	159 828	9 933	187 123
Services médicaux	28 725	332 576	30 529	391 830
Fournitures médicales	52 871	5 163	3 138	61 172
Soins infirmiers	73 800	13 552	301	87 653
Oxygénothérapie	9 914	5 598	3 030	18 542
Médicaments sur ordonnance	3 102 285	644 881	159 561	3 906 727
Prothèses et orthèses	9 137	4 688	2 855	16 680
Services paramédicaux	1 023 566	236 940	330 813	1 591 319
Équipement spécial	94 944	475	333	95 752
Soins de la vue (yeux)	15 066	39 406	25 028	79 500
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	737 293	0	0	737 293
Soins de longue durée	20 429	0	0	20 429
<b>Total</b>	<b>6 300 279</b>	<b>1 518 235</b>	<b>692 985</b>	<b>8 511 499</b>

Remarque : Les transactions présentées dans ce tableau ne concordent pas avec les renseignements relatifs aux transactions ventilés par organisation partenaire et par programme ci-dessus en raison des

ajustements apportés aux transactions traitées.

**Tableau 22 – Nombre de transactions sur la base de la structure actuelle du programme – comprend les transactions électroniques et non électroniques – 2020-2021**

Programme	ACC	FAC	GRC	Total
Aide à la vie quotidienne	20 830	1 544	321	22 695
Services d'ambulance / Déplacement de vétérans liés à la santé (ACC seulement)	426 898	1 655	279	428 832
Services audiologiques (audition)	226 043	3 919	3 697	230 659
Services dentaires	51 618	36 068	100 387	188 073
Services hospitaliers	13 702	159 593	6 991	180 286
Services médicaux	29 471	230 460	27 689	287 620
Fournitures médicales	27 533	2 787	2 739	33 059
Soins infirmiers	47 142	10 651	349	58 142
Oxygénothérapie	10 436	5 430	2 935	18 801
Médicaments sur ordonnance	3 138 196	490 542	162 297	3 791 035
Prothèses et orthèses	8 076	3 244	2 173	13 493
Services paramédicaux	994 565	182 440	309 278	1 486 283
Équipement spécial	79 292	386	281	79 959
Soins de la vue (yeux)	10 588	20 087	21 893	52 568
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	645 666	0	0	645 666
Soins de longue durée	14 766	0	0	14 766
<b>Total</b>	<b>5 744 822</b>	<b>1 148 806</b>	<b>641 309</b>	<b>7 531 937</b>

Remarque : Les transactions présentées dans ce tableau ne concordent pas avec les renseignements relatifs aux transactions ventilés par organisation partenaire et par programme ci-dessus en raison des ajustements apportés aux transactions traitées.

**Cartes d'identité de santé :**

**Tableau 23 – Nombre de cartes d'identité de soins de santé délivrées (ACC, FAC et GRC)**

Exercice	Cartes d'identité de santé
2018-19	27 956
2019-20	28 221
2020-21	22 066
2021-22	

**Lettres :**

Tableau 24 – Lettres envoyées (ACC, FAC et GRC) excluant des relevés de prestation pour les participants et/ou fournisseurs Exercice financier	Autorisation	Lettres de lot du PAAC (ACC)	Exercice	Autorisation
2018-19	114 765	74 831	27 148	216 895
2019-20	120 841	73 987	33 121	227 949
2020-21	96 084	73 071	32 565	201 720

2021-22			
---------	--	--	--

Remarque : Les lettres de pharmacie comprennent les lettres d'ACC sur le cannabis à des fins médicales.

**Dépenses de programme :**

**Table 25 – Dépenses de programme – ACC, FAC et GRC**

Exercice financier	Dépenses de programme – ACC	Dépenses de programme – FAC	Dépenses de programme – GRC	Total
2018-19	765 894 554 \$	155 985 739 \$	67 706 126 \$	989 586 419 \$
2019-20	785 320 162 \$	149 887 339 \$	76 758 750 \$	1 011 966 251 \$
2020-21	797 387 960 \$	136 851 410 \$	75 591 172 \$	1 009 830 542 \$
2021-22				

**Tableau 26 – Dépenses de programme par programme – ACC**

Programme	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Aide à la vie quotidienne	1 730 712 \$	1 632 011 \$	1 428 851 \$	
Services d'ambulance/ Déplacement de vétérans liés à la santé	25 960 970 \$	28 180 891 \$	17 254 829 \$	
Services audiologiques (audition)	50 323 867 \$	48 005 051 \$	42 038 074 \$	
Services dentaires	9 236 288 \$	7 971 635 \$	5 023 709 \$	
Services hospitaliers	18 777 284 \$	20 696 926 \$	20 402 668 \$	
Services médicaux	5 792 952 \$	6 981 144 \$	8 280 800 \$	
Fournitures médicales	4 567 113	4 300 207 \$	4 627 325 \$	
Soins infirmiers	7 394 929 \$	7 097 664 \$	4 952 859 \$	
Oxygénothérapie	2 429 876 \$	2 842 864 \$	2 778 512 \$	
Médicaments sur ordonnance	145 661 488 \$	157 584 717 \$	198 904 895 \$	
Prothèses et orthèses	3 912 207 \$	4 461 130 \$	4 182 049 \$	
Services paramédicaux	103 978 651 \$	115 379 111 \$	117 118 993 \$	
Équipement spécial	20 574 329 \$	19 127 795 \$	14 411 251 \$	
Soins de la vue (yeux)	2 666 600 \$	2 443 400 \$	1 673 059 \$	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	342 242 855 \$	339 227 522 \$	339 142 567 \$	
Soins de longue durée	20 644 433 \$	19 388 094 \$	15 167 519 \$	
<b>Total</b>	<b>765 894 554 \$</b>	<b>785 320 162 \$</b>	<b>797 387 960 \$</b>	

Remarque : Médicaments sur ordonnance inclut l'ACC cannabis à des fins médicales.

**Tableau 27 – Dépenses du programme par programme – FAC**

Programme	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Aide à la vie quotidienne	141 465 \$	93 908 \$	89 800 \$	
Services d'ambulance	783 203 \$	670 984 \$	618 138 \$	
Services audiologiques (audition)	1 581 189 \$	1 658 805 \$	1 007 967 \$	
Services dentaires	14 722 673 \$	15 632 485 \$	9 580 142 \$	
Services hospitaliers	63 310 344 \$	53 905 550 \$	53 811 105 \$	
Services médicaux	31 410 612 \$	31 440 861 \$	31 109 033 \$	
Fournitures médicales	515 133 \$	416 329 \$	363 418 \$	
Soins infirmiers	791 577 \$	866 596 \$	588 685 \$	

Oxygénothérapie	2 643 815 \$	2 710 062 \$	2 416 583 \$
Médicaments sur ordonnance	6 129 271 \$	6 390 918 \$	7 733 623 \$
Prothèses et orthèses	2 173 256 \$	1 891 784 \$	1 625 267 \$
Services paramédicaux	23 688 565 \$	27 005 914 \$	24 041 699 \$
Équipement spécial	218 444 \$	169 969 \$	237 635 \$
Soins de la vue (yeux)	7 876 192 \$	7 033 174 \$	3 628 315 \$
<b>Total</b>	<b>155 985 739 \$</b>	<b>149 887 339 \$</b>	<b>136 851 410 \$</b>

**Tableau 28 – Dépenses de programme par programme – GRC**

Programme	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Aide à la vie quotidienne	28 770 \$	55 971 \$	17 764 \$	
Services d'ambulance	91 592 \$	209 729 \$	72 321 \$	
Services audiologiques (audition)	522 808 \$	549 914 \$	464 307 \$	
Services dentaires	11 213 929 \$	11 418 346 \$	10 026 672 \$	
Services hospitaliers	3 943 977 \$	5 774 471 \$	5 057 640 \$	
Services médicaux	4 128 432 \$	5 419 368 \$	5 023 270 \$	
Fournitures médicales	316 680 \$	421 445 \$	366 466 \$	
Soins infirmiers	15 948 \$	25 195 \$	36 699 \$	
Oxygénothérapie	1 193 623 \$	1 318 061 \$	1 238 983 \$	
Médicaments sur ordonnance	12 198 388 \$	12 976 022 \$	14 000 882 \$	
Prothèses et orthèses	706 631 \$	942 573 \$	691 942 \$	
Services paramédicaux	30 054 713 \$	34 178 385 \$	35 496 245 \$	
Équipement spécial	41 916 \$	95 661 \$	53 940 \$	
Soins de la vue (yeux)	3 248 719 \$	3 373 609 \$	3 044 041 \$	
<b>Total</b>	<b>67 706 126 \$</b>	<b>76 758 \$</b>	<b>75 591 172 \$</b>	

**Tableau 29 – Dépenses de programme – Déplacement de vétérans liés à la santé – ACC**

Exercice financier	Dépenses de programme
2018-19	22 430 998 \$
2019-20	24 617 675 \$
2020-21	15 519 775 \$
2021-22	

Remarque : Les programmes décrits dans les tableaux 29 et 30 sont regroupés dans l'énoncé des travaux sous la rubrique « Déplacement de vétérans »

**Authorizations :**

**Tableau 30 - Autorisations créées par le personnel d'ACC dans le système des SFTDSS**

Programme	2019-20	2020-21	2021-22
Aide à la vie quotidienne	14	7	
Services d'ambulance / Déplacement de vétérans liés à la santé	4	3	
Services audiologiques (audition)	18	10	
Services hospitaliers	196	252	
Services médicaux	38	74	
Fournitures médicales	7	18	
Soins infirmiers	5 401	6 446	
Oxygénothérapie	943	941	
Médicaments sur ordonnance	4	0	
Prothèses et orthèses	12	13	



Services paramédicaux	3 999	6 657	
Équipement spécial	8 737	7 368	
Soins de la vue (yeux)	7	3	
<b>Total</b>	<b>19 380</b>	<b>21 792</b>	

**Tableau 31 - Autorisations créées par le personnel des FAC dans le système des SFTDSS**

Programme	2019-20	2020-21	2021-22
Aide à la vie quotidienne	349	362	
Services d'ambulance	75	55	
Services audiologiques (audition)	906	740	
Services hospitaliers	4 033	2 778	
Services médicaux	2 397	2 234	
Fournitures médicales	539	502	
Soins infirmiers	495	343	
Oxygénothérapie	1 641	1 619	
Médicaments sur ordonnance	67	34	
Prothèses et orthèses	1 850	1 480	
Services paramédicaux	21 906	18 368	
Équipement spécial	119	107	
Soins de la vue (yeux)	377	301	
<b>Total</b>	<b>34 754</b>	<b>28 923</b>	

**Tableau 32 - Autorisations créées par le personnel de la GRC dans le SFTDSS**

Programme	2019-20	2020-21	2021-22
Aide à la vie quotidienne	34	19	
Services d'ambulance	34	29	
Services audiologiques (audition)	364	496	
Services hospitaliers	1 855	1 412	
Services médicaux	4 152	4 161	
Fournitures médicales	148	151	
Soins infirmiers	70	118	
Oxygénothérapie	515	471	
Médicaments sur ordonnance	165	168	
Prothèses et orthèses	153	137	
Services paramédicaux	7 001	8 724	
Équipement spécial	71	73	
Soins de la vue (yeux)	137	166	
<b>Total</b>	<b>14 699</b>	<b>16 125</b>	

**Tableau 33 - Autorisations créées par l'entrepreneur – Soins dentaires – ACC, FAC et GRC**

Exercice financier	Autorisation de services dentaires
2018-19	12 615
2019-20	14 085
2020-21	11 127

2021-22	
---------	--

Remarque : Les autorisations figurant dans ce tableau peuvent toucher plusieurs avantages.

**Tableau34 - Autorisations créées par l'entrepreneur – Santé – ACC, FAC et GRC**

Exercice financier	Autorisation de services santé
2018-19	106 980
2019-20	120 145
2020-21	102 103
2021-22	

Remarque : Les autorisations figurant dans ce tableau peuvent toucher plusieurs avantages.

**Tableau 35 - Autorisations créées par l'entrepreneur – Pharmacie – ACC, FAC et GRC**

Exercice financier	Authorization des services pharmaceutiques
2018-19	21 126
2019-20	20 710
2020-21	17 245
2021-22	

Remarque : Les autorisations figurant dans ce tableau peuvent toucher plusieurs avantages.

**Cannabis à des fins médicales (ACC seulement) :**

**Tableau 36 - Cannabis à des fins médicales – Participants (ACC seulement)**

Exercice financier	Nombre de participants
2018-19	10 466
2019-20	13 270
2020-21	15 369
2021-22	

**Tableau 37 – Autorisations créées par l'entrepreneur – Cannabis à des fins médicales (ACC seulement)**

Exercice financier	Trois grammes ou moins	Plus de trois grammes
2018-19	24 800	408
2019-20	33 873	1 189
2020-21	32 087	2 152
2021-22		

**Tableau 38 - Cannabis à des fins médicales - transactions (ACC seulement)**

Exercice financier	Nombre de transactions liées au cannabis à des fins médicales
2018-19	322 762
2019-20	391 320
2020-21	641 642
2021-22	

**Tableau 39 - Cannabis à des fins médicales – Dépenses de programme (ACC seulement)**

Exercice financier	Dépenses de programme
2018-19	74 816 978 \$
2019-20	85 151 847 \$
2020-21	119 264 105 \$
2021-22	

**Soins de longue durée :**

**Tableau 40 – Bénéficiaires de soins de longue durée (ACC seulement)**

Exercice financier	Total des bénéficiaires
2018-19	1 721
2019-20	1 526
2020-21	1 164
2021-22	

**Programme pour l'autonomie des anciens combattants :**

**Tableau 41 – Nombre de participants au PAAC (ACC seulement)**

Exercice financier	Vétérans	Survivants/principaux dispensateurs de soins	Total
2018-19	52 732	33 094	85 826
2019-20	53 690	30 165	83 855
2020-21	53 536	28 173	81 709
2021-22			

**Tableau 42 - Bénéficiaires du PAAC par avantage ou par service (ACC seulement)**

Avantage ou service	2018-19	2019-20	2020-21
Maison de repos	2 537	2 317	2,037
Soins ambulatoires	308	303	219
Nutrition	3 565	3 395	3 215
Services de santé et de soutien	993	1 265	1 276
Services de soins personnels	3 036	2 679	2 485
Entretien ménager	75 503	73 544	71 657
Entretien de terrain	54 358	54 679	55 023
Transports	488	377	229
Adaptations au domicile	618	699	571

Remarque : Les bénéficiaires peuvent recevoir simultanément plus d'un service ou avantage du PAAC. Les bénéficiaires des services d'entretien ménager et d'entretien de terrain comprennent les vétérans, les principaux dispensateurs de soins et les survivants.

**Tableau 43 - Suivi du PAAC achevé (ACC seulement)**

Exercice financier	Principaux dispensateurs de soins	Survivants (renouvellement annuel)	Vétérans	Total
2018-19	11 578	3 624	16 967	32 169
2019-20	8 797	3 299	8 219	20 315
2020-21	7 220	2 003	5 088	14 311
2021-22				

**Tableau 44 - Appels de suivi – PAAC (ACC seulement)**

Exercice financier	Appels sortants	Appels entrants

2018-19	29 723	5 317
2019-20	17 247	3 411
2020-21	12 300	1 473
2021-22		

**Portail des participants :****Tableau 45 – Nombre de participants inscrits – Portail en date de février 2022**

ACC	FAC	GRC
40 614	34 689	17 230

**Tableau 46 – Participants uniques (ACC, FAC et GRC) connectés au Portail, février 2022**

<b>Nombre total de participants</b>	10 891
-------------------------------------	--------

**Vérification des fournisseurs :****Tableau 47 - Activité de vérification des fournisseurs – ACC, FAC et GRC**

Activité	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Profilage basé sur le risque – Valeur totale en dollars des réclamations payées examinées	628 736 547 \$	652 247 300 \$	665 837 364 \$	
Vérifications menées	112	213	64	
Examen des demandes de remboursement de médicaments sur ordonnance	22 376	18 595	17 826	
Lettres de vérification du participant	16 708	18 226	7 285	