

# Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé

## Objet

Anciens Combattants Canada (ACC), les Forces armées canadiennes (FAC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) offrent un vaste éventail d'avantages et de services de santé aux vétérans et à leurs familles, et aux membres admissibles des FAC et de la GRC, comme il est précisé dans leurs lois respectives. Depuis 1989, les contrats du Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) sont la principale méthode de prestation utilisée par ACC pour administrer les autorisations en matière de soins de santé et assurer le traitement des demandes pour les vétérans. En 1999, les FAC et la GRC ont établi un partenariat avec ACC afin de tirer parti des services fournis dans le cadre du contrat du SFTDSS pour le remboursement des avantages liés aux soins de santé offerts à leurs membres admissibles, notamment pour les visites chez un psychologue ou un physiothérapeute, les médicaments et le matériel médical.

Un projet est en cours pour la conclusion du prochain contrat, puisque le contrat actuel du SFTDSS, attribué à Medavie Blue Cross, prendra fin en juillet 2026.

## Contexte

Ce projet permettra d'attribuer et de mettre en œuvre le prochain contrat du SFTDSS afin d'assurer la prestation continue d'avantages et de services de santé aux vétérans et à leurs familles, et aux membres admissibles des FAC et de la GRC. Le contrat actuel du SFTDSS a été octroyé en janvier 2014 par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et devrait se terminer le 31 juillet 2026. ACC agit comme chargé de projet pour le contrat du SFTDSS.

Les avantages et les services de soins de santé fournis dans le cadre du prochain contrat du SFTDSS seront les mêmes que ceux du contrat actuel. Quelques nouvelles caractéristiques ou nouveaux services seront également inclus : des services numériques en ligne améliorés, des exigences révisées (accessibilité, cybersécurité, p. ex.) pour répondre aux normes du gouvernement du Canada et de l'industrie, une nouvelle ligne téléphonique sans frais pour communiquer directement avec l'entrepreneur, des services améliorés pour les participants à l'étranger, des plans de participation pour les vétérans et les Autochtones, des outils de gestion des contrats pour appuyer le rendement de l'entrepreneur et une capacité d'analyse des données améliorée pour éclairer les décisions sur la prestation des programmes et des services.

## Principale mise à jour

Le contrat actuel du SFTDSS est évalué à 421 millions de dollars et fournit des services à environ 302 000 participants du SFTDSS (ACC, FAC et GRC) et à 322 000 fournisseurs de

soins de santé inscrits. En 2023-2024, les dépenses de programme annuelles ont atteint environ 1,3 milliard de dollars. ACC est le principal utilisateur du contrat, représentant environ 82 % de la valeur des services contractuels par année.

Une présentation au Conseil du Trésor sera déposée pour faire approuver le projet/les dépenses, le financement pour ACC et le processus de passation de marchés de SPAC afin d'octroyer le prochain contrat. Des travaux sont en cours pour soutenir l'attribution du contrat, prévue en février ou mars 2025. Durant la phase de mise en œuvre, qui devrait commencer peu après l'attribution du contrat, ACC et l'entrepreneur travailleront ensemble pour préparer l'entrée en vigueur du contrat, en 2027. Une prolongation du contrat actuel du SFTDSS sera demandée afin d'assurer la continuité des services jusqu'à ce que le prochain contrat entre en vigueur.