

« À l'origine, nos deux principaux objectifs consistaient à traiter l'arriéré croissant d'approbations et à assurer l'adjudication uniforme et en temps opportun des demandes de licences de mise en marché. Nous n'avons pas tardé à nous rendre compte que nous avons un troisième objectif à intégrer : mettre en place un système de messagerie électronique bidirectionnel protégé. Le service PosteCS de Postes Canada offrait le service de messagerie électronique protégé de nouvelle génération dont notre équipe avait besoin. »

Vikesh Srivastava, gestionnaire des activités de projet, Solution *Produits de santé naturels en direct*



## Direction des produits de santé naturels (DPSN)

**Le service PosteCS<sup>MC</sup> de Postes Canada établit un système de communication électronique bidirectionnel capable de transférer de l'information à caractère délicat en quantité importante (en toute sécurité).**

La Direction des produits de santé naturels (DPSN), rattachée à la Direction générale des produits de santé et des aliments de Santé Canada, réglemente les produits de santé naturels vendus au Canada. Elle a commencé à le faire en 2004, et depuis, elle a reçu environ 40 000 demandes d'examen et d'évaluation pour différents produits, comme des vitamines et des suppléments minéraux, des remèdes à base de plante et des produits homéopathiques. La DPSN a pour mandat de s'assurer que les Canadiens ont facilement accès à des produits naturels sûrs, efficaces et de grande qualité tout en respectant la liberté de choix ainsi que la diversité philosophique et culturelle.

### APERÇU

#### SOCIÉTÉ

La Direction des produits de santé naturels (DPSN) de la Direction générale des produits de santé et des aliments de Santé Canada

#### SECTEUR D'ACTIVITÉS

Gouvernement et soins de santé

#### DÉFI

Transformer le traitement des demandes de mise en marché de produits, qui se faisait sur papier, en modèle plus efficace capable non seulement de transférer l'information par voie électronique, mais également de satisfaire aux exigences uniques de la DPSN, comme la capacité d'interagir en toute sécurité avec les demandeurs.

#### SOLUTION

Le service PosteCS<sup>MC</sup>, qui est un service de livraison de documents sur Internet, assurant la transmission des documents par voie électronique en toute sécurité, rapidement et de façon pratique à toute personne ayant une adresse électronique sur Internet et un navigateur Web. Un Cachet postal électronique<sup>MC</sup> valide la date et l'heure d'un document et confirme qu'il n'a pas été modifié avant d'être reçu.

## UNE TOUTE NOUVELLE PROCÉDURE

La DPSN avait mis en place une procédure sur papier visant à évaluer les produits déjà sur le marché ainsi que les demandes de licence pour la mise en marché de nouveaux produits. L'adoption d'une procédure administrative électronique et de l'infrastructure sous-jacente était considérée comme l'occasion de réaliser des économies sur le plan opérationnel et, au bout du compte, d'obtenir de meilleurs résultats pour les partenaires dans la fonction publique et l'industrie.

Consciente qu'elle ne devait pas empêcher indûment les particuliers d'avoir accès à des produits naturels, la DPSN a commencé à étudier différentes façons de transformer la procédure de demande en un modèle plus efficace permettant de transmettre l'information par voie électronique et de tenir compte de la situation unique de chaque demandeur. Il fallait mettre en place un système de communication électronique bidirectionnel, protégé, facile d'utilisation et normalisé, qui serait capable de transférer de l'information à caractère délicat en grande quantité.



## LE SERVICE POSTECS EST LA SOLUTION IDÉALE

Après avoir été proposé par un expert-conseil indépendant dans le domaine de la sécurité, le service PosteCS de Postes Canada a suscité immédiatement de l'intérêt à la DPSN. Non seulement le service satisfait aux exigences de la DPSN, qui avait besoin d'un système de messagerie électronique bidirectionnel protégé, mais il s'agissait également d'une solution simple et originale, tout à fait personnalisable, qui ne nuisait pas à la bande passante ni aux ressources liées à la TI. Le service PosteCS, qui laisse de la latitude pour l'intégration des systèmes de la DPSN et l'importation des formulaires dans les bases de données, est également bon marché comparativement à d'autres solutions. La question principale était la façon dont le service devait satisfaire aux considérations liées à la protection de la vie privée et à la sécurité.

Le fait que le service PosteCS provient de Postes Canada (société d'État tenue de se conformer aux mêmes règles strictes en matière de sécurité que les ministères et les organismes gouvernementaux) était une considération importante. Qui plus est, le service PosteCS est un service postal protégé juridiquement par la *Loi sur la Société canadienne des postes* et appliqué par le truchement du *Code pénal du Canada*.

La DPSN a également accordé beaucoup de points à Postes Canada, qui simplifiait et assouplissait l'adjudication du contrat et qui se chargeait de la majeure partie du travail sur le terrain sur le plan administratif. On a établi un protocole d'entente relativement simple, en négociant un tarif forfaitaire préférentiel. Les utilisateurs finaux du service ont signé leur propre convention de service avec Postes Canada, ce qui signifie que la DPSN n'avait pas à s'occuper de l'aspect économique du service.

**« Le service PosteCS était un secret bien gardé. Nous étions en quête du service de messagerie électronique protégé de prochaine génération, qui n'existait pas encore d'après nous. Le service PosteCS de Postes Canada convenait tout à fait aux besoins de la DPSN, offrant un service de messagerie électronique bidirectionnel dans un environnement protégé, à un coût raisonnable. »**

**Vikesh Srivastava,**

gestionnaire des activités de projet,  
Solution *Produits de santé naturels en direct*

## AMÉNAGEMENT SIMPLE ET PERSONNALISATION

En novembre 2007, on a entrepris de mettre en place le service PosteCS dans le cadre d'un projet pilote pour la présentation, par voie électronique, des demandes de licences de mises en marché de produits par un certain nombre de partenaires volontaires de la DPSN. Pour le projet pilote, la DPSN a conçu une procédure officielle pour « la gestion des partenaires commerciaux », qui sert à inscrire les partenaires ainsi qu'à vérifier leurs états de service à l'aide du système PosteCS.

La configuration et la personnalisation du service PosteCS pour l'usage interne de la DPSN étaient simples. L'interface de bureau à un clic du service et le programme de petite dimension s'intégraient facilement dans l'infrastructure de TI en place à la DPSN. Grâce au service PosteCS, la DPSN a pu se concentrer sur les solutions administratives pour alimenter le système, comme l'amélioration des formulaires, les bases de données et les procédures internes; par ailleurs, le service PosteCS traitait les communications. Une fois en service, il est possible d'adapter continuellement le service aux besoins et aux exigences en évolution des partenaires. De cette façon, la DPSN avait suffisamment de latitude pour ajouter certains outils après la mise en place du service.



## LA DPSN ET POSTES CANADA : COLLABORATION

Les employés de la DPSN trouvent le service PosteCS facile à utiliser. Les commentaires que la DPSN a reçus de la part de nos partenaires commerciaux actuels se sont également révélés très élogieux, les utilisateurs indiquant qu'ils l'ont trouvé facile à utiliser pour envoyer des demandes et les documents connexes à la DPSN aux fins d'examen. Les demandes sont approuvées plus rapidement, la communication entre la DPSN et les demandeurs se trouve simplifiée, et ces derniers économisent et font parvenir leurs demandes à la DPSN plus vite. De plus, Postes Canada est une organisation reconnue et digne de confiance, qui invite les clients de la DPSN à s'inscrire au service PosteCS et à l'utiliser.

Compte tenu de la réussite du projet, les spécialistes en matière de sécurité de Santé Canada ont recommandé que tous les services de Santé Canada utilisent PosteCS comme service de messagerie électronique protégé.

## POSTECS : INTÉGRATION À LA SÉRIE DE SERVICES DE GESTION DE DOCUMENTS INTELLIFLOT<sup>MC</sup>

Les Services de gestion de documents *IntelliFlot* représentent une série améliorée de services échelonables grâce auxquels on peut gérer le contexte opérationnel et les communications avec les clients plus efficacement, en améliorant la répartition des documents, leur livraison, la gestion du courrier retourné et en raccourcissant le délai de réponse des clients et la durée du cycle de transaction. Cette série de services comprend le service Envoi *IntelliFlot*, le service Retour *IntelliFlot* et le service Réaction *IntelliFlot*.

Le service Envoi *IntelliFlot* offre aux organisations la possibilité de transformer les données de leur plate-forme de facturation et du service à la clientèle en factures, en relevés et autres documents transactionnels et à gérer ensuite la livraison de ces documents par le truchement de la gamme complète de canaux électroniques et physiques, notamment le service *postel<sup>MC</sup>*, le courrier électronique protégé avec le service PosteCS, la poste, les services de messagerie et le télécopieur.

<sup>MC</sup> Marque de commerce de la Société canadienne des postes

« Le service PosteCS de Postes Canada était avantageux pour la DPSN à plus d'un égard. À l'automne de 2008, la DPSN, avec des partenaires ministériels dans le domaine de la TI a gagné une médaille d'or de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) pour avoir mis en place la première étape de son nouveau système. »

Vikesh Srivastava,

gestionnaire des activités de projet,  
Solution *Produits de santé naturels en direct*

« Nos clients nous ont fait beaucoup de commentaires élogieux pendant le projet pilote. Le service de Postes Canada a dépassé nos attentes sur tous les plans. Aucune autre solution ne répondait vraiment à nos besoins. »

Vikesh Srivastava,

gestionnaire des activités de projet,  
Solution *Produits de santé naturels en direct*