

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA Plan d'action détaillé

visant les recommandations sur le *Soutien de la santé mentale des membres des Rapports du printemps 2017* du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du VGC	Réponse du Ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, no de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
4.43	La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait appuyer la mise en œuvre intégrale des programmes et services qui soutiennent sa Stratégie en matière de santé mentale 2014-2019 en dressant un plan d'activités pour orienter les deux dernières années de la mise en œuvre.	D'accord. Quand la Stratégie en matière de santé mentale de la GRC a été lancée en 2014, elle exigeait entre autres qu'un plan d'action pour la Stratégie en matière de santé mentale soit établi chaque année. Le but du plan d'action est d'indiquer les éléments de la Stratégie qui seront ciblés de façon particulière chaque année, les activités qui seront entreprises à leur égard et les dates d'achèvement prévues. Comme le plan d'action annuel ne fait pas état des besoins en ressources, la GRC le transformera en un plan d'activités conçu exprès pour orienter les travaux de mise en œuvre pendant les deux dernières années de la Stratégie. Ce plan d'activités énoncera clairement les besoins en ressources; mettra en évidence les priorités; expliquera les risques pour la mise en œuvre intégrale de la Stratégie; et décrira les mesures qui seront prises afin de les atténuer. Il sera dressé d'ici juin 2017.	<ul style="list-style-type: none"> Un plan d'activités énoncera clairement les besoins en ressources; mettra en évidence les priorités; expliquera les risques pour la mise en œuvre intégrale de la Stratégie; et décrira les mesures qui seront prises afin de les atténuer. Le plan servira de fondement sur lequel la GRC s'appuiera pour trouver une source de financement des programmes et services qu'elle met à la disposition de 	30 juin 2017	<ul style="list-style-type: none"> 12 juin 2017 – Matrice créée pour établir le niveau d'effort et les coûts connexes, et validation auprès des divisions. 19 juin 2017 – Première ébauche prête. Soumise pour approbation de la direction. 30 juin 2017 – Version finale soumise pour approbation de la haute direction. <p>REMARQUE : Ce plan d'activités abordera les lacunes et les besoins en ressources. Cependant, on ne peut pas s'attendre à ce que ce plan d'action soit approuvé aux fins de mise en œuvre à moins qu'il y ait un financement supplémentaire fourni à la GRC.</p>	Isabelle Grenier directrice, Santé mentale et mieux-être au travail (SMMT) 613-843-3864	

4.89	<p>La GRC devrait s'assurer que les responsables de la gestion des cas d'incapacité s'acquittent de cette fonction efficacement. En particulier, elle devrait s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tous comprennent bien leurs rôles et leurs responsabilités, et qu'ils s'en acquittent; - le nombre requis de conseillers en gestion de l'incapacité est embauché et formé. 	<p>D'accord. Bon nombre des conclusions du Bureau du vérificateur général quant à la gestion de l'incapacité concordent avec les observations issues d'examen internes menés à la GRC et figurent dans le dossier d'analyse élaboré en vue de l'amélioration du Programme de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation (initiative approuvée par le commissaire en février 2016). Le 1^{er} avril 2017, la GRC publiera une politique générale qui définira clairement les rôles et les responsabilités de tous les intervenants du Programme de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation. Cette politique s'accompagnera d'un ensemble de lignes directrices et d'outils de travail conçus pour guider les activités. La GRC s'emploie également à élaborer un cours en ligne pour aider les superviseurs à prendre connaissance de leur rôle et de leurs obligations de soutien aux membres en ce qui a trait à la gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation.</p> <p>On engagera au total 25 conseillers en gestion de l'incapacité et 11 coordonnateurs en gestion de l'incapacité. En date du 28 février 2017, 24 de ces conseillers en gestion de l'incapacité et 7 de ces coordonnateurs en gestion de l'incapacité auront été embauchés. Un programme d'orientation et de formation sera offert le 28 février 2017 pour leur présenter le programme amélioré de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation. Cette formation mettra l'accent sur les rôles et les responsabilités des intervenants dans le processus de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation.</p>	<p>Les intervenants qui soutiennent le Programme de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation comprennent clairement leurs rôles et responsabilités.</p> <p>Le Programme de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation de la GRC dispose de ressources suffisantes pour combler les besoins des clients et du personnel.</p>	30 juin 2017	<p>Toutes les réalisations attendues, sauf une, ont été livrées.</p> <p>30 juin 2017 – L'élaboration d'un cours de formation en ligne pour les superviseurs est en cours et il sera disponible en anglais.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recrutement de conseillers en gestion de l'incapacité (CGI-AS-05) : <ul style="list-style-type: none"> • Fait (25 CGI ont été embauchés). 2. Recrutement de coordonnateurs de la gestion de l'incapacité (Coord. GI-AS-02) : <ul style="list-style-type: none"> • Fait (7 coord. GI ont été embauchés). 3. Orientation/formation des CGI : <ul style="list-style-type: none"> • Fait (orientation pour les CGI et les coord. GI à la Division Dépôt du 28 février au 3 mars 2017). • Formation continue au moyen de vidéoconférences mensuelles durant l'exercice 2017-2018. 4. Politiques et outils sur la gestion de l'invalidité : <ul style="list-style-type: none"> • Fait (le manuel du Programme de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation a été publié le 3 avril 2017 – en vigueur le 1^{er} avril 2017). Il est possible de le consulter dans le site Web interne de la GRC. 	<p>Christine Sakiris directrice, Programme de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation 613-843-6826</p>	
------	---	--	---	--------------	---	--	--

					<ul style="list-style-type: none"> Lecteur national renfermant des outils et des lignes directrices accessibles aux CGI/coord. GI et à l'équipe de la santé au travail. On y trouve des processus à suivre aux fins de la gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation. <p>5. Formation des superviseurs Disponibilité prévue de la formation en ligne (version anglaise) sur Agora le 26 juin 2017. La version française suivra peu de temps après.</p>	
4.96	<p>La GRC devrait évaluer l'efficacité avec laquelle les gestionnaires et les superviseurs appuient la santé mentale de leurs employés et inclure ces évaluations dans l'examen de leur rendement. Lorsque les gestionnaires et les superviseurs peuvent être pris en considération pour une rémunération au rendement, la GRC devrait envisager de relier cela à l'efficacité avec laquelle ils se sont acquittés de leurs rôles et de leurs responsabilités en matière de gestion des cas d'invalidité, d'adaptations pour le retour au travail et de soutien de la santé mentale des membres de façon plus générale.</p>	<p>D'accord. En reconnaissance de l'importance de la santé mentale, une directive du commissaire émise en mai 2016 exigeait que toutes les ententes de rendement des cadres pour l'exercice 2016-2017 comprennent l'engagement de « bâtir un milieu de travail sain et respectueux en mettant l'accent sur la santé mentale ».</p> <p>Même si la majeure partie des gestionnaires et des superviseurs à la GRC ne sont pas admissibles à une rémunération au rendement, on s'attend à ce qu'ils respectent la compétence liée à l'intégrité et au respect du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en mettant en œuvre des pratiques visant à faire avancer une organisation inclusive et saine, respectueuse de la diversité et des compétences des personnes et dénuée de harcèlement et de discrimination. Cela englobe la prise en considération de la santé mentale des employés et l'appui au processus de gestion des cas d'invalidité. Par l'intermédiaire des ententes de gestion du rendement annuelles, les gestionnaires et les</p>	<p>Les employés de la GRC ayant des responsabilités de supervision seront évalués par l'entremise des programmes de gestion du rendement existants pour confirmer qu'un soutien en santé mentale est offert aux employés.</p>	30 juin 2017	<ul style="list-style-type: none"> 30 avril 2017 – Rencontre des principaux intervenants (renouvellement et apprentissages et perfectionnement des cadres et des officiers) pour discuter des options disponibles. 15 mai 2017 – Des objectifs et des indicateurs de rendement ont été créés et soumis à l'examen de la direction. 30 mai 2017 – Les objectifs et les indicateurs de rendement ont été approuvés par la haute direction. 30 juin 2017 – Les objectifs et les indicateurs de rendement ont été inclus dans le cycle d'examen du rendement 2017-2018 des gestionnaires et des superviseurs. 31 mars 2018 – Évaluation du 	<p>Isabelle Grenier directrice, Santé mentale et mieux-être au travail (SMMT) 613-843-3864</p>

		<p>superviseurs seront évalués quant à la façon dont ils s’acquittent de leurs rôles et de leurs responsabilités à l’appui de la santé mentale en milieu de travail, y compris la façon dont ils appuient la mise en œuvre d’initiatives et de programmes nationaux liés à la santé mentale. Conformément à la directive émise en mai 2016 par le commissaire, les cadres seront évalués en fonction de leur engagement de « bâtir un milieu de travail sain et respectueux en mettant l’accent sur la santé mentale » pour 2016-2017.</p> <p>Afin de mieux outiller les superviseurs pour s’acquitter de leurs rôles et de leurs responsabilités en matière de gestion des cas d’invalidité, un cours en ligne de formation des superviseurs sera lancé au printemps 2017. Ce cours met l’accent sur le rôle que jouent les superviseurs à l’appui des membres; il porte entre autres sur les pratiques de communication efficaces, la détermination des signes avant-coureurs, la compréhension du processus de mesures d’adaptation et la planification du retour au travail.</p>			<p>rendement en fin d’exercice de la mesure dans laquelle les gestionnaires et les superviseurs se sont acquittés de leurs rôles et de leurs responsabilités.</p> <ul style="list-style-type: none"> 30 avril 2018 – Nouveaux objectifs et indicateurs de rendement élaborés et inclus dans le plan de rendement au début de l’année. 	
4.113	<p>La GRC devrait élaborer et mettre en œuvre à brève échéance un cadre de mesure et de surveillance du rendement pour déterminer si les objectifs de sa Stratégie en matière de santé mentale sont atteints. Ce cadre devrait comprendre des indicateurs de rendement et définir les responsabilités liées à la collecte, à la tenue, à l’analyse et à la déclaration de données de bonne qualité sur le rendement. Ces données</p>	<p>D’accord. Pour respecter les exigences et les attentes du gouvernement en ce qui a trait aux résultats, la GRC créera un groupe de travail formé de spécialistes des Services de santé, du Programme de gestion de l’incapacité et des mesures d’adaptation et de la Direction de la santé et du mieux-être organisationnels, dans le but précis d’élaborer et de mettre en œuvre un cadre de mesure et de surveillance du rendement pour ses programmes et services en santé mentale. Ce cadre comprendra des indicateurs de rendement et énoncera les responsabilités relatives à la collecte, à la tenue, à l’analyse et à la déclaration de données</p>	<p>Un cadre de mesure et de surveillance du rendement de la Stratégie en matière de santé mentale guidera les interventions de la GRC et étayera la prise de décision fondée sur des données probantes pour combler les besoins en santé mentale des</p>	<p>30 novembre 2017</p>	<p>31 mai 2017 – Le groupe de travail sera établi.</p> <p>31 octobre 2017 – La première version du cadre sera élaborée.</p> <p>30 novembre 2017 – Un cadre de mesure et de surveillance de la qualité sera établi.</p>	<p>Isabelle Grenier directrice, Santé mentale et mieux-être au travail (SMMT) 613-843-3864</p>

	devraient servir à l'amélioration continue et à la planification des programmes et services en santé mentale afin que la GRC soit mieux en mesure de répondre aux besoins de ses membres en matière de santé mentale.	qualitatives et quantitatives. Ces renseignements serviront à améliorer les programmes et services actuels en santé mentale, ainsi qu'à planifier ceux de demain. Le groupe de travail sera mis sur pied au printemps de 2017 et aura pour objectif d'établir un cadre de mesure et de surveillance du rendement d'ici l'automne de 2017.	employés.				
4.118	La GRC devrait élaborer et mettre en œuvre dans les meilleurs délais un cadre de mesure et de surveillance de la qualité pour déterminer si les services en santé mentale assurés par les fournisseurs de soins répondent aux besoins des membres. Ce cadre devrait comprendre des sondages sur la satisfaction de la clientèle et des indicateurs de la gestion de la qualité. Il devrait également définir les responsabilités liées à la collecte, à la tenue, à l'analyse et à la déclaration de données sur les indicateurs. Ces données devraient ensuite servir à l'amélioration continue et à la planification des programmes et services en santé mentale, afin d'aider à combler les besoins des membres en matière de santé mentale.	D'accord. Le groupe de travail qui sera créé pour élaborer et mettre en œuvre le cadre de mesure et de surveillance du rendement relatif aux programmes et services en santé mentale sera également chargé de mettre au point un cadre de mesure de la qualité et de compte rendu qui permettra de déterminer si les services en santé mentale assurés par les fournisseurs de soins répondent aux besoins des membres. Ce cadre sera intégré à celui, plus général, qui servira à mesurer et à surveiller le rendement relatif aux programmes et services en santé mentale, et définira les responsabilités liées à la collecte, à la tenue, à l'analyse et à la déclaration des données tant qualitatives que quantitatives, afin d'assurer la satisfaction de tous les besoins des membres sur le plan de la santé mentale. Le groupe de travail sera formé au printemps de 2017 et aura pour objectif d'établir un cadre de mesure de la qualité et de compte rendu d'ici l'automne de 2017.	Un cadre de mesure et de surveillance de la qualité mis en œuvre intégralement guidera les interventions de la GRC visant à améliorer et à planifier en permanence les programmes et les services de santé mentale.	30 novembre 2017	31 mai 2017 – Le groupe de travail sera établi. 31 octobre 2017 – Un cadre de mesure et de surveillance de la qualité sera établi. 30 novembre 2017 – Un sondage sur la satisfaction des clients et des indicateurs de mesure de la qualité seront élaborés.	Sylvie Chateauvert , directrice générale, Sous-direction de la santé et de la sécurité au travail (SDSST) 613-843-5319	
4.123	La GRC devrait donner suite dans les meilleurs délais à son projet d'établir un système national d'information pour la gestion intégrée des dossiers	D'accord. La GRC a déjà reconnu le besoin de mettre en place un système national de gestion intégrée des dossiers, et des démarches sont en cours pour faire l'acquisition d'une solution qui favorisera la gestion rapide et uniforme des cas	Une solution de TI pour la gestion des cas d'incapacité mise en œuvre intégralement	2018 Remarque : Il est impossible de fournir une date précise	<ul style="list-style-type: none"> 15 juin 2017 – L'énoncé des travaux/exigences et la demande de propositions à l'égard d'une solution de TI pour la gestion des cas d'incapacité seront créés et 	Christine Sakiris , directrice, Programme de gestion de	

	<p>afin de mieux surveiller et gérer la santé mentale des membres.</p>	<p>d'incapacité. Cette solution aidera à faire en sorte que les membres reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour reprendre le travail dès qu'ils peuvent le faire sans risque. Elle permettra également de surveiller et d'évaluer le rendement du Programme de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation, et de dégager les tendances révélatrices d'éventuels problèmes afin d'orienter le Programme ainsi que les initiatives en matière de santé et de sécurité au travail.</p>	<p>facilitera l'analyse des tendances et aidera à la surveillance, l'évaluation et l'amélioration continue du programme.</p>	<p>en ce moment puisque la mise en œuvre dépend, entre autres, des démarches d'acquisition et des autorisations de sécurité pour le personnel du fournisseur.</p>	<p>publiés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La demande de propositions sera publiée pendant 40 jours. • Août/septembre 2017 – Évaluation des soumissions. • Septembre à novembre 2017 – Autorisation de sécurité. • Adjudication du marché • Décembre 2017/janvier 2018 – Évaluation de la sécurité environnementale et évaluation des besoins opérationnels. • 4 à 6 mois – Conformité aux exigences de sécurité et configuration et mise en œuvre de la solution. • Formation 	<p>l'incapacité et des mesures d'adaptation 613-843-6826</p>	
--	--	--	--	---	---	--	--