



Réponse au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes

sur le Rapport 4, Le soutien en santé mentale pour les membres de la Gendarmerie royale du Canada, des Rapports du printemps 2017 du vérificateur général du Canada



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
RECOMMANDATION UN	4
RECOMMANDATION DEUX	5
RECOMMANDATION TROIS	6
RECOMMANDATION QUATRE	7
RECOMMANDATION CINQ	9
RECOMMANDATION SIX	10
RECOMMANDATION SEPT	11
RECOMMANDATION HUIT	12
ANNEXE A – <i>Plan d’activités de la GRC en santé mentale</i>	13



INTRODUCTION

Le 22 novembre 2017, le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes a déposé son 32^e rapport intitulé *Rapport 4 — Le soutien en santé mentale pour les membres — Gendarmerie royale du Canada, printemps 2017 — rapports du vérificateur général du Canada*.

Le rapport du Comité compte huit (8) recommandations à mettre en œuvre par la GRC et lui demande d'en rendre compte au plus tard le 30 avril 2018.

La GRC a accepté les huit recommandations. Les progrès de la mise en œuvre de chacune sont décrits dans les présentes.



Recommandation 1

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) doit présenter au Comité un plan d'activités comprenant les besoins en ressources humaines et financières, les priorités et les risques pour la mise en œuvre intégrale de sa Stratégie en matière de santé mentale.

Rapport d'étape

Le plan d'activités de la GRC en matière de santé mentale (annexe A) détaille les mesures que la GRC prendra pour soutenir les deux dernières années de sa Stratégie quinquennale en matière de santé mentale et, au-delà de 2019, moment auquel la GRC adoptera une approche axée sur la santé globale en matière de mieux-être des employés. Précisons que le plan tient compte dans le plan des recommandations du Bureau du Vérificateur général du Canada dans son rapport du printemps 2017 *Le soutien en santé mentale pour les membres*.

Le plan d'activités a servi à déterminer l'affectation des ressources nécessaires pour les deux dernières années de la Stratégie et au-delà. Il a été instrumental pour éclairer une demande de financement supplémentaire au gouvernement afin de bonifier le programme en santé mentale et de satisfaire les recommandations du BVG. Le budget fédéral du 27 février 2018 comportait un engagement de 21,4 millions de dollars sur cinq ans pour les initiatives en santé mentale de la GRC.

Prochaines étapes

La GRC évalue présentement la meilleure façon d'utiliser ses ressources financières pour bonifier l'exécution de programmes et la prestation de services en santé mentale pour tous les employés de la GRC.



Recommandation 2

La GRC doit fournir au Comité un rapport énonçant en détail les normes nationales adoptées en matière de prestation des services de santé mentale.

Rapport d'étape

Il s'est fait beaucoup de travail pour éclairer l'élaboration de normes nationales de prestation de services en santé mentale, notamment :

- Des visites dans les divisions pour examiner de plus près les problèmes, les lacunes et les pratiques exemplaires;
- Des consultations avec les divisions de la GRC;
- Des rencontres régulières entre les médecins-chefs et les psychologues pour discuter des problèmes et uniformiser l'application des politiques et des procédures;
- L'adoption d'une version plus récente du MMPI-RF (Minnesota Multiphasic Personality Inventory) qui est plus efficace;
- La révision de la politique sur les évaluations de santé spéciales et de la procédure de renvoi qu'elle prévoit;
- L'élaboration de normes de service proposées pour les évaluations périodiques de santé inspirées des normes de l'industrie.

Les normes proposées visent à répondre à la nécessité de fournir des services efficaces et efficaces pour que les membres de la GRC aient accès aux services de santé mentale. Les normes se concentrent sur les cinq priorités suivante:

- 1. Évaluation périodique de santé***
- 2. Délai de traitement des services de santé***
- 3. Processus de détermination de l'admissibilité***
- 4. Profils médicaux modifiés***
- 5. Demandes de dossiers de santé au travail***

Prochaines étapes

Lorsque la phase de validation sera terminée, les normes de service proposées seront approuvées par la haute direction de la GRC après que la nouvelle commissaire aura assumé son rôle. Une fois approuvées, les normes seront mises en œuvre dans toutes les divisions et publiées sur le site Web interne de la GRC.



Recommandation 3

La GRC doit confirmer au Comité qu'elle a pleinement mis en œuvre toutes les mesures qu'elle a proposées pour améliorer sa gestion des cas d'invalidité.

Rapport d'étape

La GRC a mis en œuvre l'ensemble des mesures qu'elle proposait pour améliorer la gestion des cas d'invalidité, à l'exception de la mise en service d'un système de gestion des cas d'invalidité. Le Programme amélioré de gestion de l'incapacité et des mesures d'adaptation a été lancé comme prévu le 1^{er} avril 2017. Les livrables suivants étaient en place pour soutenir le lancement du programme:

- La Gendarmerie a embauché vingt-six (26) conseillers en gestion de l'incapacité et douze (12) coordonnateurs de la gestion de l'incapacité.
- Un programme de formation d'une semaine a été offert aux nouveaux conseillers et coordonnateurs à la Division Dépôt en février 2017, avant le lancement du programme.
- Les politiques nécessaires au programme ont été rédigées et publiées dans le *Manuel d'administration* de la GRC.
- Des outils ont été conçus pour aider les conseillers, les coordonnateurs, les superviseurs et les Services de santé et ils ont été mis à la disposition des intéressés.

Le programme assure la formation permanente des conseillers et des coordonnateurs en tenant des vidéoconférences tous les mois. Des séances d'information sont aussi tenues pour d'autres intéressés, notamment les professionnels de la santé, les conseillers aux affectations, les champions de la santé mentale, les coordonnateurs du soutien par les pairs et les participants au programme de perfectionnement des cadres et des officiers. Les séances d'information sont offertes aux intéressés selon les besoins et les demandes.

Depuis le lancement du programme, un cours sur la gestion de l'incapacité et les mesures d'adaptation a été conçu pour les superviseurs et est offert en ligne dans les deux langues officielles depuis septembre 2017.

Prochaines étapes

La GRC poursuit les travaux pour faire l'acquisition et la mise en service d'un logiciel pour la gestion des cas d'invalidité. Les efforts faits en ce sens sont résumés en réponse à la Recommandation 8.



Recommandation 4

La GRC doit fournir au Comité un rapport d'étape indiquant la proportion des superviseurs qui ont suivi la formation sur la santé mentale.

Rapport d'étape

En route vers la préparation mentale

En octobre 2015, la GRC a lancé un programme de formation pour tous les employés, avec l'objectif que tous les employés (28,609) soient formés par la fin du mois de mars 2018. Le programme, intitulé *En route vers la préparation mentale*, est offert comme cours d'une demi-journée pour les employés et en cours d'une journée complète pour les superviseurs et gestionnaires. À compter du 3 mars 2018, 25,006 employés et superviseurs de la GRC avaient complété la formation.

De ce total 5,767 superviseurs, représentant 89% de l'ensemble des superviseurs, ont complété le cours d'une journée complète de leadership, qui couvre les concepts suivants:

- Les préjugés au sujet de la maladie mentale
- Le modèle du continuum en santé mentale
- Les meilleures stratégies de gestion des situations difficiles
- La gestion du stress
- Les obstacles au traitement
- Les responsabilités du superviseur
- L'accès aux ressources

Un plan a été mis en œuvre pour aider les divisions de la GRC qui ne satisfaisaient pas la date cible d'achèvement du 31 mars 2018.

Gestion de l'invalidité et mesures d'adaptation

La formation en ligne pour les superviseurs sur la gestion des cas d'invalidité et les mesures d'adaptation a été lancée en septembre 2017 dans les deux langues officielles. Bien que le cours en ligne soit disponible pour tous les employés, le cours est conçu pour les superviseurs des membres de la GRC afin de les renseigner sur leur rôle dans le programme de la gestion de l'incapacité et les mesures d'adaptation.



Le cours en ligne compte quatre modules :

- Module 1 – Aperçu du Programme de gestion de l’incapacité et des mesures d’adaptation
- Module 2 – Aider les membres ayant des problèmes de santé à rester au travail
- Module 3 – Aider les membres absents du travail pour raison de santé
- Module 4 – Mesures d’adaptation et planification du retour au travail

Prochaines étapes

La GRC évalue actuellement ses options pour bonifier la formation une fois que l’initiative de formation *En route vers la préparation mentale* sera terminée.



Recommandation 5

La GRC doit présenter un rapport d'étape au Comité indiquant comment ses gestionnaires et ses superviseurs s'acquittent de leurs rôles et de leurs responsabilités à l'égard de la Stratégie en matière de santé mentale.

Rapport d'étape

Un nouvel engagement obligatoire, accompagné de mesures, a été inclus dans les ententes de rendement des gestionnaires et superviseurs pour 2017-2018. Cet engagement vise à soutenir et à favoriser un milieu de travail sain où l'on reconnaît la nécessité de la santé mentale chez les employés, ainsi que d'une formation et de programmes à l'appui des employés et des cadres :

- *S'assurer que les subalternes, qui sont gestionnaires/superviseurs, discutent avec tous leurs employés au sujet des programmes et services offerts liés à la santé mentale; et*
- *Participer à la formation en ligne pour les gestionnaires/superviseurs sur la gestion des cas d'invalidité.*

Des rappels de cet engagement nouveau ont été envoyés toutes les semaines à tous les employés de la GRC avant que s'ouvrent les discussions sur le rendement qui marquent la fin de l'exercice.

Prochaines étapes

La GRC continuera de fournir des outils et des ressources aux gestionnaires et aux superviseurs afin de les soutenir dans leurs rôles et responsabilités en ce qui concerne la Stratégie en matière de santé mentale.



Recommandation 6

La GRC doit présenter un rapport d'étape au Comité sur la mise en œuvre de son cadre d'évaluation et de suivi du rendement concernant la Stratégie en matière de santé mentale.

Rapport d'étape

Un cadre d'évaluation et de suivi du rendement en santé mentale a été créé et mis en œuvre pour l'année fiscale 2018-2019.

En 2018, la GRC entend faire l'analyse des besoins de ses employés en évaluant entre autres l'efficacité des programmes et services existants en matière de bien-être psychologique.

Prochaines étapes

Les résultats de l'analyse des besoins alimenteront le cadre et renforceront les assises du suivi à venir des programmes et des services. La GRC rendra compte des résultats obtenus dans son rapport annuel sur la santé mentale.



Recommandation 7

La GRC doit présenter un rapport d'étape au Comité sur la mise en œuvre de son cadre d'évaluation et de suivi de la qualité, de son sondage sur la satisfaction de la clientèle et des indicateurs de gestion de la qualité de la Stratégie en matière de santé mentale.

Rapport d'étape

La GRC créera un cadre d'évaluation et de suivi de la qualité à partir de son cadre d'évaluation et de suivi du rendement (voir la Recommandation 6) auquel elle inclura des indicateurs de suivi et de mesure de la qualité des services offerts par les fournisseurs de traitements.

La Croix bleue Medavie administre les demandes de traitement faites par des membres de la GRC aux régimes des prestations de soins de santé. La GRC examine si la Croix bleue Medavie pourrait coordonner la distribution d'un sondage de satisfaction aux membres de la GRC relativement aux services en santé mentale. La GRC étudie aussi les options qui lui permettraient d'assurer à l'interne la conception et l'élaboration d'un sondage.

Prochaines étapes

Compte tenu du degré d'efforts nécessaires à l'interne et à l'externe, le plan approuvé de mise en œuvre du sondage auprès des membres de la GRC en prévoit le lancement à l'automne 2018.



Recommandation 8

La GRC doit présenter un rapport d'étape au Comité sur la mise en œuvre du système de gestion des dossiers de sa Stratégie en matière de santé mentale.

Rapport d'étape

La GRC travaille présentement à faire l'acquisition d'un système de gestion des cas d'invalidité qui contribuera aussi à certains aspects de la Stratégie en matière de santé mentale. Il doit notamment soutenir la coordination efficace et efficiente d'une intervention rapide, du retour au travail et de la prise des mesures d'adaptation, quelle que soit la nature de la maladie ou de la blessure. Le système favorisera l'uniformité et les pratiques exemplaires en matière de gestion des cas d'invalidité dans l'ensemble de l'organisation et il aidera à assurer le suivi et l'évaluation du rendement du Programme de gestion de l'invalidité et des mesures d'adaptation.

Certains défis ont été rencontrés durant le processus d'acquisition. La publication de la demande de propositions (DP) a été retardée en raison de priorités concurrentes et des efforts de la GRC pour s'assurer que la solution hébergée par le fournisseur respecterait ses besoins de sécurité. Une DP a été publiée une première fois le 24 août 2017, avec comme date de clôture le 8 novembre 2017. Malheureusement, cette première publication n'a apporté aucune soumission conforme. Une seconde DP modifiée a été publiée le 15 janvier 2018, avec comme date de clôture le 9 février 2018. La GRC procède actuellement à l'évaluation des soumissions.

Prochaines étapes

La GRC s'attend à ce qu'un fournisseur soit sélectionné d'ici la fin d'avril 2018. Un contrat sera octroyé une fois que le fournisseur choisi aura obtenu l'habilitation de sécurité nécessaire. La mise en œuvre devrait prendre encore 6 mois après l'octroi du contrat.