

Réponse du gouvernement au onzième rapport du Comité permanent des anciens combattants
Nouveau contrat pour l'administration du programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada

Le gouvernement du Canada (le gouvernement) se réjouit de l'occasion qui lui est donnée de répondre aux recommandations formulées dans le onzième rapport du Comité permanent des anciens combattants (CPAC). Le gouvernement tient à remercier le Comité permanent des anciens combattants pour ce rapport, ainsi que les témoins qui ont comparu devant ce dernier.

Le gouvernement est heureux de répondre aux recommandations du Comité permanent des anciens combattants et de souligner les efforts importants que celui-ci a déjà déployés et qu'il continue de déployer pour répondre aux préoccupations exprimées.

ACC s'engage à assurer le bien-être des anciens combattants. Le Programme de réadaptation est spécialement conçu pour aider les anciens combattants à faire la transition entre le service et la vie après le service. Depuis le lancement du programme en 2006, ACC a conclu des contrats de service avec des fournisseurs externes réglementés pour répondre aux besoins de réadaptation des anciens combattants. Au titre du nouveau contrat, des spécialistes et des professionnels des services de réadaptation fournissent des services de réadaptation appropriés aux anciens combattants et à leurs familles, pendant leur transition, tout en assurant la continuité des soins lorsqu'ils sont dirigés vers PSRVC.

Dans le contexte de cette réponse du gouvernement, le terme « participant » signifie « un ancien combattant, un conjoint de droit, un conjoint de fait ou un survivant qui réunit les conditions d'admissibilité au programme et qui participe au Programme de réadaptation d'ACC ».

Recommandation n° 1 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada (ACC) informe directement les anciens combattants participant au programme de réadaptation des changements résultant du nouveau contrat dans leur relation avec leur gestionnaire de cas et les professionnels de la santé qui leur fourniront des services, et qu'une lettre expliquant les changements soit envoyée aux participants.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

ACC a informé directement les anciens combattants et leur famille qui participent au Programme de réadaptation des changements découlant du nouveau contrat du Programme de réadaptation avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC). Une stratégie de communication et de gestion du changement multiforme a été formulée pour soutenir les anciens combattants et les personnes qui les soutiennent durant le processus de migration. Cette stratégie comprenait des personnes-ressources pour la gestion de cas, des

lettres aux participants, des articles dans le bulletin électronique publié sur le site Web, des messages de réponse vocale interactive (RVI) pour les participants qui appellent la ligne 1-800, la diffusion de vidéos dans les bureaux de Service Canada à l'échelle nationale, des messages ciblés sur les réseaux sociaux et des messages sur Mon dossier ACC.

Trois lettres ont été distribuées aux anciens combattants à diverses étapes du processus afin d'expliquer les changements apportés à la prestation des services et la façon dont les participants continueraient de travailler avec leurs gestionnaires de cas d'ACC et de confirmer qu'ils pouvaient retenir les services des professionnels de la réadaptation existants, s'ils le souhaitaient, afin d'assurer la continuité des soins.

La première lettre a été envoyée aux participants en août 2022 par Anciens Combattants Canada pour les informer des changements à venir dans la prestation des services. Au début du mois d'octobre 2022, une deuxième lettre a été envoyée aux participants ayant accès aux services professionnels de Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens (SRPVC), les informant que le contrat avec SRPVC prenait fin et que PSRVC était le nouveau prestataire national de services médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle. Une troisième lettre du PSRVC a été envoyée à tous les participants au programme de réadaptation entre la fin octobre et novembre 2022, afin de présenter PSRVC et de fournir des détails supplémentaires sur le processus de migration et les attentes en la matière.

D'octobre 2021 à août 2023, six articles ont été publiés dans Salut!, le bulletin électronique mensuel des anciens combattants d'ACC, et un article a été publié sur le site Web d'ACC. Les articles faisaient le point sur la prestation des services et le contrat. De plus, ils ont demandé aux anciens combattants et à leurs familles de participer à la stratégie de consultation concernant les nouveaux contrat, processus et approche de communication.

En conséquence, sur trois périodes distinctes, soit janvier-février 2022, avril-mai 2022 et février-mars 2023, trois séries de consultations ont été menées auprès de 67 anciens combattants et membres de leurs familles.

Des copies des lettres et articles à l'intention des participants susmentionnés sont disponibles sur demande.

Recommandation n° 2 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada communique régulièrement avec le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants (SEAC) et qu'il consulte le syndicat avant d'apporter des changements aux programmes affectant le travail des employés du Ministère.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

ACC a communiqué régulièrement avec le SEAC au sujet des étapes de l'approvisionnement, de

l'attribution du contrat et de la mise en œuvre du contrat du Programme de réadaptation. Il continuera de consulter le syndicat avant d'apporter des changements aux programmes futurs qui ont une incidence sur le travail des employés du Ministère.

Les échanges avec le syndicat avant et après l'attribution du contrat sont constants. Avant l'attribution du contrat, le sous-ministre adjoint du Secteur de la prestation des services d'ACC a fourni des mises à jour lors des réunions du Comité national de consultation syndical-patronal en mai et en octobre 2020. Des représentants du SEAC étaient présents à ces réunions et ont eu l'occasion d'y poser des questions. De plus, le sous-ministre adjoint tient une réunion permanente toutes les deux semaines avec le président national du SEAC, ce qui lui donne l'occasion de discuter du contact et de ses incidences sur les employés.

En septembre 2022, le SEAC a désigné neuf membres du syndicat de partout au Canada (gestionnaires de cas et gestionnaires d'équipe des services aux anciens combattants) pour participer aux trois groupes de travail interfonctionnels principaux du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP) et à plusieurs sous-groupes de travail. Ces membres du SEAC ont été inclus dans les groupes de travail interfonctionnels établis pour guider les décisions, consulter et développer tout le matériel nécessaire à la mise en œuvre des changements dans la prestation des services ayant une incidence sur le travail des employés du Ministère. Les chefs de projet ont animé des séances de travail avec les membres et les concepteurs de services, qui ont conduit à l'élaboration de tous les produits de communication et de formation, ainsi que du processus de flux de travail et des systèmes et portails informatiques intégrés et novateurs à l'appui du nouveau modèle de prestation de services.

ACC continuera de communiquer régulièrement avec le SEAC et divers autres syndicats d'employés d'Anciens Combattants (c.-à-d. l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada, l'Association canadienne des employés professionnels [ACEP], etc.) et consultera le SEAC avant d'apporter des changements aux programmes qui ont une incidence sur le travail des employés du Ministère.

Recommandation n° 3 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada reconnaisse le manque de communication et de consultation avec les anciens combattants et leur famille, les employés d'Anciens Combattants Canada et leur syndicat et les fournisseurs de services concernant le contrat avec PSRVC, et qu'il s'engage à les consulter et à communiquer avec eux de manière appropriée à l'avenir.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement n'est pas d'accord avec la recommandation de reconnaître le manque de communication et de consultation, mais accepte de s'engager à consulter et à communiquer à l'avenir.

ACC reconnaît que la communication et la consultation continues sont impératives pour tout changement de programme de cette portée et de cette ampleur qui a une incidence sur les

anciens combattants et leur famille, les employés et les intervenants. Par conséquent, ACC a mis en œuvre une stratégie de communication interne et externe exhaustive à partir de juin 2019, qui se poursuit tout au long du processus de mise en œuvre. La stratégie comprenait des communications internes et externes (p. ex., site Web d'ACC, médias sociaux et principaux messages du centre de contacts, lettres aux anciens combattants du programme de réadaptation, assemblées publiques, séances de questions et réponses, articles ciblant le personnel d'ACC et les anciens combattants, trousse de renseignements à l'intention des intervenants, bulletins des prestataires de services et messages et publications sur les médias sociaux)) pour annoncer, expliquer, élargir les connaissances et améliorer la compréhension des changements apportés à la prestation des services.

Pour s'assurer que le point de vue de la gestion de cas était bien représenté dans le processus de refonte du contrat, un gestionnaire d'équipe des services aux vétérans (GESV) de la Direction générale des opérations en région d'ACC a été nommé chef de projet du PSRAP en mai 2019. Le chef de projet est un représentant ambulancier professionnel de la santé, membre du SEAC, pourvu d'une vaste expérience de la gestion de cas, de la gestion des opérations sur le terrain et de la vie militaire.

En juin 2019, au début du projet, les communications et les consultations ont commencé avec l'affichage de la lettre d'intérêt pour l'approvisionnement en services de réadaptation et d'assistance professionnelle et d'un article destiné au personnel. Des présentations ont été données régulièrement à toutes les équipes et unités concernées dans l'ensemble du Ministère. Trois groupes de travail ont été créés immédiatement avec des experts en la matière au sein d'ACC, notamment des gestionnaires de cas, des professionnels de la santé et des représentants en matière de politiques, de technologies de l'information, de sécurité, de prestation des services et de gestion des programmes, de gestion de l'information et de protection des renseignements personnels.

Le 8 novembre 2019, un sondage a été mené auprès des gestionnaires de cas et des représentants des groupes de travail de l'équipe des services aux anciens combattants nommés à l'échelle nationale par le directeur général de la Direction générale des opérations en région. Leurs commentaires ont été inclus dans les exigences contractuelles du programme de réadaptation. Des groupes de travail interfonctionnels ont été mis en place afin d'obtenir des renseignements de différents domaines, de se concerter sur les changements proposés en matière de prestation de services et de formuler des commentaires sur les problèmes de prestation de services qu'ils souhaitaient voir améliorés.

Des consultations et des réunions ont eu lieu tout au long du projet avec le Groupe consultatif sur les soins et le soutien (GCSS) à compter de septembre 2020, dont les membres comprennent des anciens combattants, des membres de leur famille et des représentants de leurs droits. Les commentaires ont été inclus dans les exigences contractuelles du programme de réadaptation.

Dans le cadre du processus d'approvisionnement, toute la rétroaction obtenue grâce à l'engagement interfonctionnel interne et externe d'experts en la matière, y compris les groupes consultatifs ministériels, a joué un rôle déterminant dans l'élaboration de la demande de propositions qui décrit les exigences du contrat.

ACC a informé directement les anciens combattants et leur famille qui participent au Programme de réadaptation des changements découlant du nouveau contrat du Programme de réadaptation avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC). Trois lettres ont été distribuées aux anciens combattants à diverses étapes du processus afin d'expliquer les changements apportés à la prestation des services et la façon dont les participants continueraient de travailler avec leurs gestionnaires de cas d'ACC et de confirmer qu'ils pouvaient retenir les services des professionnels de la réadaptation existants, s'ils le souhaitaient, afin d'assurer la continuité des soins.

Comme indiqué dans la recommandation n° 1, une première lettre a été envoyée aux participants en août 2022 par Anciens Combattants Canada pour les informer des changements à venir dans la prestation des services. Au début du mois d'octobre 2022, une deuxième lettre a été envoyée aux participants ayant accès aux services professionnels de Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens (SRPVC), les informant que le contrat avec SRPVC prenait fin et que PSRVC était le nouveau prestataire national de services médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle. Une troisième lettre du PSRVC a été envoyée à tous les participants au programme de réadaptation entre la fin octobre et novembre 2022, afin de présenter PSRVC et de fournir des détails supplémentaires sur le processus de migration et les attentes en la matière.

En outre, un plan de mobilisation des intervenants comprenait trois séries de consultations avec 67 anciens combattants et membres de leurs familles au cours de trois périodes distinctes : janvier-février 2022, avril-mai 2022 et février- mars 2023. Ces consultations visaient à recueillir des commentaires sur le nouveau modèle de prestation de services expérimenté à ce jour, sur le processus de migration et sur les produits de communication utilisés.

Trois bulletins distincts destinés aux professionnels de la santé qui offrent des services de réadaptation aux anciens combattants et à leur famille ont été envoyés par Croix Bleue Médavie en août 2020, en octobre 2022 et en avril 2023. Ces bulletins expliquaient les changements à venir dans la prestation des services et les répercussions possibles sur les prestataires de services existants. Des numéros sans frais et des adresses électroniques ont été fournis pour répondre aux questions et aux préoccupations des anciens combattants.

Dans le cadre de la formation sur le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP), les gestionnaires de cas d'ACC, le personnel ambulancier et les employés chargés de la prestation des services ont reçu un *guide du participant sur la migration vers PSRVC*, un *formulaire de résumé de la migration* et un *guide de l'utilisateur*, des exemples de scénarios, une carte du processus de migration ainsi qu'un module de formation vidéo pour les aider dans leurs discussions avec les participants avant et pendant le processus de migration.

Les gestionnaires de cas ont été prévenus quatre semaines à l'avance des migrations hebdomadaires prévues pour les participants, afin qu'ils puissent préparer ces derniers de manière adéquate au processus. En outre, les gestionnaires de cas ont eu la possibilité d'avancer ou de retarder la migration d'un participant en fonction de son statut ou de ses besoins. Les gestionnaires de cas et les participants ont reçu un *Guide du participant* pour les aider à encadrer leurs discussions. Ce guide complet comprend des renseignements sur les rôles et les responsabilités du participant et de l'équipe de réadaptation. Il décrit également les attentes des participants à mesure qu'ils progressent dans le programme de réadaptation. PSRVC a créé un site Internet pour s'assurer que les gestionnaires de cas et les participants puissent facilement accéder au guide et s'y reporter et se renseigner sur PSRVC, les services, les ressources et les personnes à joindre.

Plusieurs réunions publiques et séances de questions-réponses ont été proposées aux employés avant l'attribution du contrat et se poursuivent tout au long des phases de mise en œuvre du contrat.

Les communications et les consultations ont commencé en juin 2019 pendant le processus de passation de marché et se poursuivent tout au long de la phase de mise en œuvre du projet et pendant la phase opérationnelle. Les anciens combattants, les gestionnaires de cas et les intervenants ont été consultés tout au long du processus de passation de marché et lors de la transition vers le nouveau contrat. Ces consultations ont eu lieu par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne, de groupes consultatifs et de réunions en personne. Tous les fournisseurs de services ont été joints pour les informer des changements découlant du nouveau contrat de réadaptation. Nous continuerons de consulter et de fournir des renseignements sur les commentaires que nous avons reçus.

Des copies des lettres aux participants susmentionnées sont disponibles sur demande.

Recommandation n° 4 du CPAC

Que le ministre des Anciens Combattants s'engage à rencontrer régulièrement les anciens combattants, les défenseurs des droits et les experts qui composent les groupes consultatifs ministériels.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

Tout au long des phases d'approvisionnement et de mise en œuvre du projet, ACC a rencontré régulièrement les anciens combattants, les défenseurs des droits et les experts qui composent les groupes consultatifs ministériels.

En septembre 2020, ACC a offert une présentation au Groupe consultatif sur les soins et le soutien (GCSS) qui comprenait un aperçu des objectifs du contrat proposé. L'incidence positive potentielle de la prestation de services aux anciens combattants et à leur famille ainsi que la

réduction du fardeau administratif des gestionnaires de cas d'ACC ont été soulignées. Un mois avant la présentation, ACC a fourni l'ébauche de la demande de propositions aux membres du GCSS, qui ont été invités à faire part de leurs commentaires et à poser des questions avant la date de la présentation. Trente-sept commentaires et questions ont été reçus et l'équipe de projet y a répondu pendant et après la présentation. La discussion s'est concentrée sur la précision et la qualité de la prestation de services, la mesure du rendement et la promotion d'un accès équitable et culturellement inclusif, en particulier pour les populations autochtones. Cette rétroaction a été déterminante pour l'augmentation des exigences contractuelles contenues dans la demande de propositions. En outre, tout au long de l'automne et de l'hiver 2022-2023, des mises à jour régulières du PSRAP ont été présentées au GCSS lors des réunions mensuelles.

Des représentants des Services de transition des Forces armées canadiennes ont aussi assisté à une présentation donnée lors du congrès national des professionnels de la santé d'ACC à Ottawa en mars 2020, ainsi qu'à plusieurs réunions des comités de la gestion ministérielle et d'examen des politiques et des programmes d'ACC. En mai 2022, une présentation a été offerte aux Services de transition pour souligner les mises à jour prévues et les résultats du nouveau contrat.

Les présentations et les consultations se sont poursuivies tout au long de la mise en œuvre du contrat avec le Groupe consultatif sur la santé mentale, le 27 octobre 2022, et le Groupe consultatif sur l'excellence du service et transition, le 18 novembre 2022. Le Ministère a une offre permanente de faire, à la demande, des mises à jour supplémentaires à mesure que la mise en œuvre du projet avance et que le nouveau modèle de prestation de services avec PSRVC devient fonctionnel.

Plus récemment, l'équipe de projet a fait une présentation à la Légion royale canadienne (LRC) lors de la réunion de perfectionnement professionnel de cette dernière : *présentation PSRAP* le 29 mars 2023 (reportée de septembre 2022 en raison de l'ouragan Fiona) et a soutenu une séance d'information des intervenants du sous-ministre adjoint le 29 mars 2023. Le 8 mars 2023, l'équipe de projet a fait une présentation aux Forces armées canadiennes sur la continuité des soins avec les infirmières gestionnaires du ministère de la Défense nationale (MDN) et une autre présentation aux gestionnaires de cas du MDN le 18 avril 2023.

Recommandation n° 5 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada reconnaisse les lacunes de sa stratégie initiale de communication avec les gestionnaires de cas et précise immédiatement quelles responsabilités des gestionnaires de cas seront transférées aux spécialistes des services de réadaptation du CPAC.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord en principe avec cette recommandation.

ACC reconnaît qu'il existe différentes préférences en matière de communication sur le lieu de travail. Le Ministère a appliqué une stratégie de gestion du changement pour aider les employés et les participants à s'adapter avec succès aux mises à jour de la prestation des services de réadaptation et du Programme d'assistance professionnelle. La méthodologie de gestion du changement comprend la conduite efficace du changement, la communication, l'engagement des employés et la formation.

Tout au long des phases d'approvisionnement et de mise en œuvre du Programme de réadaptation, de 2019 à aujourd'hui, ACC a rencontré et continue de rencontrer régulièrement ses employés, y compris les gestionnaires de cas, afin de les consulter et de recueillir leurs commentaires et leurs recommandations sur les changements proposés à la prestation des services.

En 2019, une étude d'opinion publique externe sur le Programme de réadaptation a été commandée. Le résultat a déterminé la nécessité d'une plus grande responsabilisation pour le Programme en assurant des objectifs et des processus précis ainsi que des résultats, des attentes et des jalons bien définis pour les participants afin de mesurer leurs progrès.

À partir de juillet 2019, des présentations continues au Comité de gestion des opérations en région (CGOR) ont été données. Immédiatement, des groupes de travail interfonctionnels sur les opérations en région, la prestation de services et les opérations d'ACC ont été mis sur pied. Le directeur général des Opérations en région et le SEAC ont nommé des représentants des gestionnaires de cas et des gestionnaires d'équipe des services aux anciens combattants à l'échelle nationale.

Le 8 novembre 2019, l'équipe de projet a sollicité les commentaires directs des gestionnaires de cas et des gestionnaires d'équipe de services aux anciens combattants dans tout le pays afin de recueillir leurs commentaires et leurs idées pour s'assurer que les défis qu'eux et leurs collègues ont rencontrés ont été incorporés dans les exigences du contrat. En tant que représentants de leurs bureaux régionaux respectifs, ils ont souligné ce qui suit :

- ils consacraient trop de temps à l'administration d'un modèle de contrat double;
- ils ne disposaient pas de suffisamment de temps pour le contact direct avec les clients et la gestion des dossiers;
- ils avaient besoin d'outils améliorés et de rapports normalisés;
- ils voulaient accéder facilement à la consultation d'experts interdisciplinaires en réadaptation;
- ils avaient besoin d'une cohérence nationale;
- ils souhaitaient une amélioration des délais d'intervention des prestataires.

Les représentants se sont continuellement engagés au sein des groupes de travail, puis ont partagé ce qu'ils ont appris dans leurs bureaux régionaux, ont recueilli des commentaires supplémentaires et ont fait rapport aux groupes de travail. Ce processus a joué un rôle déterminant dans l'élaboration des changements apportés à la prestation de services et du

processus de flux de travail, y compris les systèmes et portails informatiques intégrés novateurs. Cet apport a également contribué à l'élaboration de tous les produits de formation et de communication.

Un canal de communication en ligne dans Microsoft Teams a été créé en septembre 2021 pour offrir à tout le personnel d'ACC, y compris les gestionnaires de cas, un accès facile à l'ensemble de la documentation, des mises à jour et des ressources du projet, dont les présentations, les questions et réponses de toutes les journées portes ouvertes, les assemblées publiques, les copies des mises à jour envoyées par courriel au personnel, les articles destinés aux employés et aux anciens combattants, les lettres aux anciens combattants, les bulletins aux fournisseurs, les aides à la tâche, les processus opérationnels, la formation au système, etc. Le canal comprenait une section « Déchiffreurs de mythes » destinée à fournir des éclaircissements supplémentaires et des mises à jour sur l'avancement de la mise en œuvre.

Plusieurs gestionnaires de cas ont participé à des tests d'utilisation pour les mises à jour du système proposées. Leurs commentaires ont été intégrés dans les changements informatiques apportés au système de gestion des dossiers existant. Ces systèmes connectés permettent aux gestionnaires de cas d'accéder aux prestataires de services, aux rapports et aux recommandations pour des approbations et des prises de décision rapides. Ces groupes de travail ont été très actifs de 2019 jusqu'à la mise en service fin novembre 2022.

Une adresse électronique créée en 2019 pour permettre aux employés de joindre l'équipe du projet a été réaffectée en août 2022 en tant que *Centre d'expertise (CE)*. Le CE a été mis en place simultanément au lancement du premier cycle de formation à la migration pour les gestionnaires de cas afin de s'assurer qu'ils disposent d'un moyen de poser des questions à l'équipe de projet lorsqu'ils accompagnent les participants tout au long du processus. Les questions et les réponses ont été compilées et utilisées pour développer des produits de communication progressifs et partagés par courriel ou affichés sur le canal Microsoft Teams du projet.

Un réseau de champions ACC/PSRVC a été mis en place en février 2023 pour soutenir davantage les gestionnaires de cas d'ACC et les spécialistes des services de réadaptation de PSRVC dans la migration, l'intégration et les mises à jour de la prestation des services du programme. Le réseau est composé de gestionnaires de cas, de gestionnaires d'équipes de services aux anciens combattants, d'agents des normes, de la formation et de l'évaluation, de conseillers en pratiques de gestion de cas, de spécialistes des services de réadaptation, d'équipes et de gestionnaires régionaux de PSRVC, sous la direction du personnel de gestion des programmes d'ACC et du directeur de la prestation des services de PSRVC. Le réseau collabore pour mieux faire comprendre les changements apportés à la prestation des services, faciliter le soutien stratégique et les communications au sein d'ACC et de PSRVC et entre eux, agir en tant que défenseur des droits et agent de changement et faciliter le soutien au niveau du bureau pour le personnel dans leur zone géographique.

Le rôle des gestionnaires de cas d'ACC n'a pas changé et demeure essentiel dans le cadre du Programme de réadaptation. Les gestionnaires de cas d'ACC demeurent les décideurs délégués pour tous les services de gestion de cas, y compris la réadaptation. Le nouvel entrepreneur est responsable de l'administration et de la prestation de soins de réadaptation exhaustifs, coordonnés et de qualité assurée aux anciens combattants et à leur famille. Les gestionnaires de cas d'ACC n'ont jamais été chargés de fournir des services de réadaptation directement aux anciens combattants; ce service de même que la facturation ont toujours été confiés à un entrepreneur. Le nouveau contrat permet de réaliser des économies, de rationaliser les processus et d'améliorer la mesure du rendement et l'assurance de la qualité grâce à l'innovation et aux progrès technologiques.

Les gestionnaires de cas ont déclaré qu'il était prioritaire pour eux de passer plus de temps à travailler directement avec les anciens combattants et leur famille. Le nouveau contrat national de PSRVC pour les services de réadaptation et de formation professionnelle vise à réduire le temps que les gestionnaires de cas consacrent à des tâches administratives. La coordination des fournisseurs de services de réadaptation, la recherche de rapports, la prise de rendez-vous et le partage de renseignements au sein de l'équipe au sujet de l'approche du participant seront effectués par PSRVC. Les spécialistes des services de réadaptation coordonneront les évaluations et les interventions en matière de réadaptation à l'aide d'un réseau de plus de 12 000 prestataires de services médicaux, psychosociaux et professionnels multilingues dans tout le pays. Les services et les rapports fournis par les fournisseurs de services de réadaptation seront normalisés et leur qualité sera assurée afin que les gestionnaires de cas d'ACC disposent des renseignements de haute qualité dont ils ont besoin en temps opportun pour surveiller et évaluer les plans de réadaptation et soutenir la prise de décisions fondées sur des données probantes pour les services de réadaptation.

Recommandation n° 6 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada embauche plus de gestionnaires de cas permanents afin de limiter le nombre de cas assignés à chaque gestionnaire de cas à un maximum de vingt-cinq (25).

Réponse du gouvernement

Le gouvernement prend note de cette recommandation.

Le gouvernement étudie des options pour assurer une charge de travail raisonnable aux gestionnaires de cas et des services de haute qualité aux anciens combattants, et définir la charge de travail à l'aide d'indicateurs qui ne se limiteraient pas à un ratio volume-nombre de cas. Le ratio moyen actuel est de 30:1.

Recommandation n° 7 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada, compte tenu de l'importance des connaissances institutionnelles, s'assure que les conditions offertes aux prestataires qui s'inscrivent favorisent

le maintien en poste des professionnels de la santé qui ont l'expérience des services uniques offerts aux anciens combattants.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

Le maintien en poste des professionnels de la santé qui ont l'expérience des services uniques offerts aux anciens combattants, en particulier ceux qui se spécialisent dans la réadaptation, est de la plus haute importance pour ACC. Par conséquent, les conditions offertes aux professionnels des services de réadaptation actuels et nouveaux sont primordiales pour garantir un programme de réadaptation de pointe, ce qui est l'objectif de ce nouveau modèle de prestation de services. PSRVC offre aux prestataires de nombreux avantages, notamment celui de faire partie d'une équipe interdisciplinaire de collaboration et d'un réseau de 900 établissements et de plus de 12 000 professionnels de la réadaptation dans tout le pays, qui fourniront des soins de calibre mondial, normalisés et accessibles. L'expérience des prestataires du PSRVC comprend une formation continue aux programmes et à la prestation de services, une gestion améliorée de la qualité, une collaboration professionnelle et un soutien à la facturation et à l'établissement de rapports avec des modèles cohérents.

Le processus de migration complet et complexe développé par ACC et PSRVC vise à assurer une migration transparente sans interruption des soins. PSRVC travaillera avec chaque participant qui est rattaché à un fournisseur existant au moment de l'orientation afin de soutenir la continuité des soins et de fournir une équipe centrée sur l'approche du participant.

En outre, le Service de réadaptation des anciens combattants est chargé de fournir un réseau de professionnels des services de réadaptation qui s'engagent à servir les anciens combattants et leur famille avec des soins axés sur la réadaptation, qui sont sensibles à la culture, équitables et inclusifs.

PSRVC dispose d'une stratégie globale de consultation et d'apprentissage en matière de réadaptation qui s'engage à établir un partenariat continu avec l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille et le Centre d'excellence sur la douleur chronique pour les vétérans canadiens, ainsi qu'à veiller à ce que les professionnels détiennent un titre de professionnel agréé des services de réadaptation (Certified Vocational Rehabilitation Professionals ou CVRP).

Recommandation n° 8 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada précise les modalités qui lui permettront de superviser la mise en œuvre du contrat de gestion du programme de réadaptation et de s'assurer de la qualité des services offerts par PSRVC et ses prestataires.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

Il est impératif de mesurer l'efficacité de nos programmes et de nos services pour s'assurer que nous répondons aux besoins des anciens combattants. Dans le cadre du précédent modèle de prestation de services à double contrat, les services de réadaptation médicale et psychosociale étaient procurés par des milliers de prestataires, tandis que les services de réadaptation professionnelle étaient gérés en vertu d'un contrat national, ce qui compliquait la mise en place d'un cadre holistique de mesure de rendement et d'assurance de la qualité du programme de réadaptation. Le nouveau contrat national regroupe la prestation des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle en un seul contrat, dont ACC a précisé les modalités de mise en œuvre et d'exploitation afin d'assurer la qualité des services fournis.

Les exigences du nouveau contrat avec PSRVC pour fournir des services médicaux, psychosociaux et professionnels sous un seul contrat comprennent un cadre complet d'assurance du rendement et de la qualité. De nouveaux rapports novateurs associés à une stratégie globale de gestion de l'assurance de la qualité fournissent à ACC des données concrètes pour déterminer si les résultats du programme sont atteints, comment les participants se sentent par rapport à la prestation des services et si l'entrepreneur atteint les normes de service prescrites.

Les anciens combattants et leur famille ont la possibilité de donner leur avis sur la qualité des services reçus en temps réel à différents stades du processus de réadaptation. Ainsi, ACC et PSRVC ont la possibilité d'apporter des améliorations continues et opportunes au nouveau modèle de prestation de services afin de répondre aux besoins dynamiques des anciens combattants et de leur famille. PSRVC et ACC se réunissent chaque année pour examiner tous les rapports sur la qualité et les incidents afin de dégager des tendances et d'élaborer des plans d'action sur les leçons apprises et les améliorations à apporter. En outre, la Division de la vérification et de l'évaluation d'ACC a prévu une évaluation au cours de l'exercice 2024/2025 afin de déterminer si les gains d'efficacité prévus en matière de prestation de services ont été réalisés dans le cadre du nouveau contrat.

Recommandation n° 9 du CPAC

Qu'Anciens Combattants Canada fournisse au Comité une mise à jour détaillée de l'incidence du contrat de réadaptation attribué à PSRVC sur la prestation de services aux anciens combattants d'ici novembre 2023.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

ACC aura le plaisir de fournir au Comité une mise à jour détaillée sur l'incidence du contrat de réadaptation attribué à PSRVC sur la prestation de services aux anciens combattants d'ici novembre 2023.

Recommandation n° 10 du CPAC

Que le Bureau de l'ombud des vétérans soit invité à publier un rapport dans un an sur l'incidence du contrat sur les anciens combattants, les employés d'ACC et les prestataires de services.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord en principe avec cette recommandation.

Le mandat du Bureau de l'ombud des vétérans comprend la détermination et l'examen des questions émergentes et systémiques liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom du Ministère, qui ont une incidence défavorable sur les clients d'ACC (décret de l'ombud des vétérans).

L'ombud n'a pas le pouvoir d'examiner l'incidence du contrat sur les employés et les prestataires de services d'ACC.

L'ombud des vétérans indique que son bureau n'a reçu que quelques plaintes concernant le nouveau contrat et qu'elle n'a pas trouvé d'injustice dans celles qui ont été examinées. La majorité de ces plaintes ont été redirigées vers ACC pour un suivi. En outre, elle a informé le Ministère qu'elle serait heureuse de rendre compte des plaintes reçues au sujet du contrat de réadaptation à partir de juin 2024, une fois sa mise en œuvre achevée.

L'ombud indique qu'elle surveille de près la nature des plaintes reçues et qu'elle ouvrira une enquête systémique si elle détermine qu'il existe des preuves d'un problème systémique ayant une incidence défavorable sur les clients anciens combattants dans le cadre de la mise en œuvre du contrat de réadaptation.