

PROGRAMME DES SERVICES DE RÉADAPTATION ET D'ASSISTANCE PROFESSIONNELLE - NOUVEAU FOURNISSEUR NATIONAL avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC)

- Le contrat avec PSRVC offre des services de réadaptation innovants et uniformes à l'échelle nationale pour les vétérans et leurs familles.
- Le contrat national pour la prestation de services de réadaptation attribué à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC) en juin 2021 est devenu pleinement opérationnel en octobre 2023.
- ACC a toujours fait appel à des organisations externes pour fournir des services de réadaptation professionnels afin que les vétérans et leurs familles aient accès en temps opportun à des spécialistes de la réadaptation.
- Les gestionnaires de cas demeurent essentiels dans le processus de réadaptation. Dans le modèle de prestation de services avec PSRVC, ils ont plus de temps pour fournir un soutien direct aux vétérans et à leurs familles, ce qui augmente les résultats positifs en matière de réadaptation et de gestion de cas.
- Le cadre de gestion de la qualité et de mesure de la performance, mis en œuvre avec le contrat, offre a

ACC beaucoup plus d'informations pour mieux soutenir les participants, assurer une prestation de services de qualité, et apporter des améliorations au programme.

SI L'ON INSISTE :

Q1 – Pourquoi un nouveau contrat de réadaptation a-t-il été conclu avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC) ?

Par le passé, les services offerts dans le cadre du Programme de réadaptation étaient administrés par l'entremise de deux contrats différents. Le fait d'avoir un seul entrepreneur national pour administrer tous les services médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle permet d'assurer un niveau uniforme de prestation de services et d'améliorer la mesure du rendement et l'assurance de la qualité.

Q2 – Comment ACC s'assurera-t-il que le contrat avec le PSRVC demeure adapté et efficace pour répondre aux besoins des vétérans et de leurs familles ?

Le modèle de prestation de services a été conçu avec la qualité et la performance comme priorité. Le nouveau cadre de gestion de la qualité et de mesure de la performance offre des rapports quotidiens sur la performance du contractant et d'ACC tout en mesurant la qualité des services offerts. De plus, les commentaires des participants sont recueillis à trois moments différents au cours du processus de leur plan de réadaptation sur divers aspects de leur expérience de prestation de services.

Q3 – Le rôle des gestionnaires de cas a-t-il changé dans le nouveau modèle de prestation de services ?

Le rôle des gestionnaires de cas d'ACC n'a pas changé. Les gestionnaires de cas demeurent les principaux décideurs du programme de réadaptation et continuent d'approuver les plans de réadaptation, de surveiller les progrès de la réadaptation et de coordonner les besoins des vétérans en matière de gestion de cas.

Q4 – Y a-t-il des retards dans la prestation des services par le PSRVC aux vétérans ?

Les vétérans sont assignés à des spécialistes en service de réadaptation de PSRVC dans les 24 heures suivant leur aiguillage vers PSRVC. Le PSRVC continue d'élargir son réseau national de professionnels en services de réadaptation afin de répondre aux besoins des participants, malgré les défis nationaux rencontrés dans le domaine des soins de santé.

Q5 – Quels défis ou préoccupations spécifiques ont été abordés dans le rapport de l'ACVA (Nouveau contrat pour l'administration du programme de réadaptation d'ACC), et comment la réponse d'ACC aborde-t-elle ces questions pour assurer la qualité de la prestation des services et le rôle des gestionnaires de cas ?

La réponse au rapport de l'ACVA concernant le nouveau contrat a été déposée à la Chambre des communes en octobre 2023. Elle répond à dix recommandations, principalement axées sur l'approche de communication d'ACC avec les employés, les syndicats, les intervenants et les participants tout au long de la mise en œuvre du

projet. Une réponse ultérieure concernant les impacts du contrat de réadaptation sur la prestation des services aux vétérans a été fournie en novembre 2023.

CONTEXTE – CONTRAT RELATIF AU PROGRAMME DE SERVICES DE RÉADAPTATION ET D'ASSISTANCE PROFESSIONNELLE

La vision du programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP) d'Anciens Combattants Canada consiste à faire en sorte que les participants obtiennent des résultats optimaux sur les plans de la santé, du fonctionnement et de la participation, grâce à des approches fondées sur des données probantes. Le programme vise à améliorer le bien-être des vétérans et de leur famille en réduisant les entraves à la transition vers la vie civile. Il offre des services de réadaptation et des avantages centrés sur les vétérans au moyen d'une approche de gestion de cas axée sur la réadaptation.

Le Programme de réadaptation comporte trois volets : la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle. Auparavant, les services de réadaptation professionnelle étaient offerts par un entrepreneur national, et les services médicaux et psychosociaux étaient fournis par divers fournisseurs de services dans la communauté.

Le nouveau contrat relatif au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle a été adjugé en juin 2021. Le nouveau contrat conclu avec un entrepreneur national de services permettra d'améliorer l'expérience des vétérans et leur bien-être. Les exigences du nouveau contrat sont les suivantes

- a) Des services adaptés aux antécédents et aux besoins uniques de chaque vétéran et membre de sa famille, et qui s'efforcent d'inclure des approches et des méthodes indigènes ou sensibles à la culture.
- b) Accès continu aux services de réadaptation dans la langue choisie par les vétérans et les membres de leur famille.
- c) Un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à un portail destiné aux participants, où les vétérans et les membres de leur famille peuvent présenter des demandes, consulter leur plan de réadaptation, gérer leurs rendez-vous et avoir accès à des ressources et à de la formation.
- d) Un spécialiste des services de réadaptation (SSR) formé est assigné pour soutenir les vétérans, les membres de leur famille et les gestionnaires de cas tout au long du parcours de réadaptation en recommandant des évaluations et des services de réadaptation pour approbation, en coordonnant les rendez-vous, en rassemblant la documentation et en soutenant le traitement des demandes de remboursement des dépenses de réadaptation.
- e) Les vétérans et les membres de leur famille auront l'occasion de partager leurs expériences et leur satisfaction à l'égard du programme, ce qui aidera ACC à s'assurer que le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle est le meilleur possible.

Tout au long du processus d'approvisionnement, ACC a mené diverses consultations avec l'industrie, des experts en la matière, y compris le personnel de première ligne chargé de la prestation des services, des représentants syndicaux et des intervenants externes.

Ces consultations sont poursuivies tout au long de la mise en œuvre du contrat et sont étendues aux participants du Programme de réadaptation qui se déclarent comme étant autochtones, handicapés, membres d'un groupe racisé ou membres de la communauté LGBTQ2+, afin de veiller à ce que la prestation des services d'ACC soit inclusive et équitable.

Tous les vétérans éligibles au PSRAP sont aigullés vers le PSRVC afin d'avoir un évaluation de leurs besoins en réadaptation. Les services aux participants nouvellement admissibles et ayant migré ont été transférés au nouveau fournisseur. La collaboration entre ACC et le PSRVC se poursuit afin d'assurer aux vétérans une transition harmonieuse vers le nouveau modèle de prestation de services.

En octobre 2022, le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes (ACVA) a adopté une motion visant à entreprendre une étude de l'impact du nouveau contrat de réadaptation attribué par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle du gestionnaire de cas et la qualité de la prestation des services. L'ACVA a déposé son rapport (Nouveau contrat pour l'administration du programme de réadaptation d'ACC) le 14 juin 2023. ACC a répondu à dix recommandations qui portaient principalement sur l'approche de communication d'ACC avec les employés, le syndicat, les intervenants et les participants tout au long de la mise en œuvre du projet.