



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

NOUVEAU CONTRAT POUR L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE RÉADAPTATION D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Rapport du Comité permanent des anciens combattants

Emmanuel Dubourg, président

**JUIN 2023
44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION**

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : www.noscommunes.ca

**NOUVEAU CONTRAT POUR L'ADMINISTRATION
DU PROGRAMME DE RÉADAPTATION
D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA**

**Rapport du Comité permanent
des anciens combattants**

**Le président
Emmanuel Dubourg**

JUIN 2023

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

AVIS AU LECTEUR

Rapports de comités présentés à la Chambre des communes

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

COMITÉ PERMANENT DES ANCIENS COMBATTANTS

PRÉSIDENT

Emmanuel Dubourg

VICE-PRÉSIDENTS

Blake Richards

Luc Desilets

MEMBRES

Rachel Blaney

Sean Casey

Terry Dowdall

Wilson Miao

Churence Rogers

Darrell Samson

Fraser Tolmie

Rechie Valdez

Cathay Wagantall

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

John Brassard

Adam Chambers

Marc Dalton

Terry Duguid

L'hon. Greg Fergus

Michelle Ferreri

Marilyn Gladu

Tracy Gray

Jasraj Singh Hallan

Peter Julian

Leslyn Lewis

Lindsay Mathysen
Christine Normandin
Francesco Sorbara
Rachael Thomas
Anita Vandenbeld

GREFFIERS DU COMITÉ

Audrée Dallaire
Alexandre (Sacha) Vassiliev

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Services d'information, d'éducation et de recherche parlementaires

Jean-Rodrigue Paré, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DES ANCIENS COMBATTANTS

a l'honneur de présenter son

ONZIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité a étudié l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	1
NOUVEAU CONTRAT POUR L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE RÉADAPTATION D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA	3
Introduction.....	3
Présentation du programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada.....	6
Principales clauses du contrat attribué à PSRVC.....	8
Risques liés à la privatisation de la gestion du programme de réadaptation	12
Consultations et communications avec les vétérans, les employé.e.s et les fournisseurs	15
Redéfinition du rôle des gestionnaires de cas	20
Inscription des fournisseurs auprès de PSRVC	27
Évaluation et suivi des résultats	32
Obstacles durant la phase de mise en œuvre	34
Conclusion	37
ANNEXE A LETTRE AU MINISTRE DES ANCIENS COMBATTANTS	41
ANNEXE B RÉPONSE DU MINISTRE DES ANCIENS COMBATTANTS.....	45
ANNEXE C CORRESPONDANCE DU COMITÉ	49
ANNEXE D SUIVIS MINISTÉRIELS.....	53
ANNEXE E LISTE DES TÉMOINS	59
ANNEXE F LISTE DES MÉMOIRES.....	61
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	63
OPINION DISSIDENTE DU NOUVEAU PARTI DÉMOCRATIQUE DU CANADA	65

LISTE DES RECOMMANDATIONS

À l'issue de leurs délibérations, les comités peuvent faire des recommandations à la Chambre des communes ou au gouvernement et les inclure dans leurs rapports. Les recommandations relatives à la présente étude se trouvent énumérées ci-après.

Recommandation 1

Qu'Anciens Combattants Canada informe directement les vétérans participant au programme de réadaptation des changements que le nouveau contrat entraînera dans leur relation avec leur gestionnaire de cas et avec les professionnels de la santé qui leur fourniront des services, et qu'une lettre expliquant ces changements soit envoyée à tous les participants. 20

Recommandation 2

Qu'Anciens Combattants Canada s'assure d'entretenir des communications régulières avec le Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants et qu'il le consulte avant de procéder à des modifications aux programmes qui affecteront le travail du personnel du ministère. 20

Recommandation 3

Que le ministère des Anciens Combattants reconnaisse le manque de communication et de consultation avec les anciens combattants et leurs familles, les employés du ministère des Anciens Combattants et leur syndicat, et les fournisseurs de services concernant le contrat PSRVC, et qu'il s'engage à les consulter et à communiquer avec eux de manière appropriée à l'avenir. 20

Recommandation 4

Que le ministre des Anciens Combattants s'engage à rencontrer régulièrement les anciens combattants, les défenseurs et les experts qui composent les groupes consultatifs ministériels. 20

Recommandation 5

Qu’Anciens Combattants Canada reconnaisse les failles dans sa stratégie de communication initiale auprès des gestionnaires de cas et précise immédiatement les fonctions qui relevaient des gestionnaires de cas du ministère et qui ont été déléguées aux spécialistes des services de réadaptation de PSRVC. 26

Recommandation 6

Qu’Anciens Combattants Canada engage davantage de gestionnaires de cas permanents afin de limiter le nombre de dossiers attribués à chaque gestionnaire de cas à un maximum de vingt-cinq (25). 27

Recommandation 7

Qu’Anciens Combattants Canada, compte tenu de l’importance des connaissances institutionnelles, s’assure que les conditions offertes aux fournisseurs qui s’inscriront auprès de PSRVC favoriseront la rétention des professionnels de la santé qui ont l’expérience des particularités des services offerts aux vétérans. 31

Recommandation 8

Qu’Anciens Combattants Canada précise les modalités qui lui permettront de surveiller la conformité de la mise en œuvre du contrat de gestion de son programme de réadaptation et d’assurer la qualité des services offerts par PSRVC et par ses fournisseurs. 33

Recommandation 9

Qu’Anciens Combattants Canada fasse parvenir au Comité, au plus tard d’ici le mois de novembre 2023, une mise à jour exhaustive des impacts du contrat de réadaptation attribué à PSRVC sur la prestation des services aux vétérans. 34

Recommandation 10

Que l'on demande au Bureau de l'ombudsman des vétérans de publier, dans un an, un rapport sur les effets du contrat sur les vétérans, les employés d'ACC et les fournisseurs de services. 34



NOUVEAU CONTRAT POUR L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE RÉADAPTATION D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

INTRODUCTION

Le 29 juin 2020, Anciens Combattants Canada (ACC) a lancé un [appel d'offres](#) pour l'administration de son programme de réadaptation. L'appel d'offres a été renouvelé en octobre 2020. En juin 2021, le ministère a annoncé l'attribution du contrat pour une valeur estimée de 560 millions de dollars sur une durée initiale de cinq ans et demi, avec possibilité de trois prolongations de deux ans, à la coentreprise « Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens » (PSRVC), formée de WCG International et Lifemark Health Group. La mise en œuvre du contrat a débuté en novembre 2022. À la fin du contrat, le 31 décembre 2026, une période de six mois est prévue pour que PSRVC se retire graduellement et transfère l'ensemble des activités prévues au contrat « à ACC ou à un nouvel entrepreneur » (Annexe A, section 9.0 de l'appel d'offres).

Depuis sa création en 2006, le programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada (ACC) comporte trois volets : physique, psychosocial et professionnel. La plupart des services offerts dans le cadre de ce programme ne sont pas couverts par les régimes provinciaux d'assurance santé ou médicaments. Afin d'assurer la prestation de ces services à la grandeur du pays, le gouvernement du Canada doit compter sur un réseau de professionnels de la santé dont les activités sont régies par les provinces.

Les services offerts dans le cadre du programme de réadaptation doivent être distingués des « avantages médicaux » offerts pour le traitement des invalidités liées au service militaire. Ces avantages médicaux sont régis par le *Règlement sur les soins de santé pour les anciens combattants*, et ne font pas partie du programme de réadaptation. En 2021–2022, selon les [données d'ACC](#), on s'attendait à ce que 84 000 vétérans bénéficient d'avantages médicaux de toutes natures, alors qu'on estimait à 14 470 le nombre de vétérans inscrits à un programme de réadaptation. Les vétérans inscrits au programme de réadaptation se voient attribuer un gestionnaire de cas.

Les avantages médicaux sont organisés en quatorze « [programmes de choix](#) » qui identifient les dépenses admissibles remboursables pour le traitement de ces invalidités. Le programme d'avantages médicaux est administré par Croix Bleue Medavie dans le cadre du [Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé](#) (SFTDSS). Le



SFTDSS administre tous les services de santé pour ACC, les Forces armées canadiennes et pour la Gendarmerie royale du Canada, en vertu d'un contrat signé avec Croix Bleue Medavie en janvier 2014 et entré en vigueur le 1^{er} août 2015. [L'appel d'offre initial](#) prévoyait que le contrat viendrait à échéance en juillet 2022, mais comprenait des clauses de prolongation jusqu'en 2026. Le gouvernement du Canada a lancé un processus d'appel d'offres en octobre 2022 pour le renouvellement de ce contrat.

Jusqu'à l'entrée en vigueur du contrat avec PSRVC, les services offerts dans le cadre des volets physique et psychosocial du programme de réadaptation étaient également administrés par Croix Bleue Medavie dans le cadre du SFTDSS. Il y avait donc une seule banque de fournisseurs autorisés qui desservait à la fois le programme d'avantages médicaux et les volets physique et psychosocial du programme de réadaptation. Avec la signature du contrat avec PSRVC, Croix Bleue Medavie n'aura plus de responsabilité dans le cadre du programme de réadaptation, mais continuera d'administrer toutes les demandes de soins de santé en vertu du programme d'avantages médicaux¹. ACC s'est retiré du SFTDSS pour le traitement des demandes du programme de réadaptation, mais y est demeuré pour le traitement des demandes du programme d'avantages médicaux. Il y aura donc désormais deux banques de fournisseurs autorisés, ceux du PSRVC qui couvriront les trois volets du programme de réadaptation, et ceux de Croix Bleue Medavie qui continueront de couvrir le programme d'avantages médicaux.

Le volet professionnel du programme de réadaptation était administré depuis avril 2009 par CanVet, qui est devenue Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens (SRPVC), une coentreprise formée de WCG International, March of Dimes Canada et d'autres partenaires. Le dernier contrat entre SRPVC et ACC est venu à échéance à la fin de 2022. Ainsi, WCG International fait partie de la coentreprise ayant administré le volet professionnel du programme de réadaptation depuis 2009, et s'est maintenant associée à Lifemark Health Group pour l'administration des trois volets du programme de réadaptation d'ACC.

L'intégration des trois volets du programme de réadaptation en un seul contrat constitue un avantage important de cette réorganisation. Selon Steven Harris, sous-ministre adjoint à la prestation des services d'ACC :

À l'heure actuelle, la réadaptation professionnelle est administrée dans le cadre d'un contrat, tandis que les services de réadaptation médicale et psychosociale sont offerts par plusieurs fournisseurs dans le cadre d'un second contrat avec Croix Bleue

1 Voir à cet effet le [document d'information](#) d'ACC. Sur le site répertoriant les contrats signés par le gouvernement, on retrouve justement un [contrat](#) d'une valeur de 83,5 millions de dollars sur deux ans signé avec Croix Bleue Medavie pour « l'administration et le traitement des demandes de règlement – régimes d'assurance » commençant le 30 juillet 2022.

Medavie. L'expiration du contrat de services de réadaptation professionnelle en décembre 2022 a fourni au ministère l'occasion d'améliorer le programme de réadaptation et la façon dont nous l'offrons².

Depuis l'annonce de l'octroi du contrat à PSRVC, le Syndicat des employé.e.s des Anciens Combattants a dénoncé l'absence de consultations et le manque d'information. Ses représentants doutent que les modalités du nouveau contrat amélioreront la qualité des services offerts aux vétérans. Selon eux, les employé.e.s d'ACC, en particulier les gestionnaires de cas qui sont le plus directement touchés, n'ont aucune idée des changements que le nouveau modèle entraînera, même si sa mise en œuvre a déjà débuté. Plusieurs fournisseurs de services autorisés en vertu de l'ancien contrat avec Croix Bleue Medavie ont manifesté leur inquiétude et déploré le peu d'information reçue de la part du ministère.

De son côté, ACC affirme avoir tenu des consultations avec les vétérans, avec ses employé.e.s et avec les fournisseurs de services, et les avoir tenus informés tout au long du processus de transition vers le nouveau modèle. Sur [le site d'ACC](#), on peut lire :

De janvier à mai 2022, nous avons consulté les vétérans et les membres de leur famille ayant une expérience du programme sur la façon dont les mises à jour de l'exécution du programme pourraient les affecter. [...] ACC a consulté les gestionnaires de cas au début du processus de renouvellement de contrat. Leurs réflexions, préoccupations et points de vue ont contribué à façonner la manière dont les services seront fournis. Le syndicat a désigné plusieurs employés d'ACC pour participer à divers groupes de travail, dont la plupart sont des gestionnaires de cas.

Depuis le début, ACC a eu des communications transparentes et régulières avec le personnel.

Les positions sont donc tranchées et incompatibles. Cette divergence radicale de point de vue sur l'information véhiculée et la qualité des consultations menées par le ministère indique par elle-même des communications déficientes entre ACC et les diverses parties prenantes chargées de fournir les meilleurs services de réadaptation possible aux vétérans.

Ce rapport est divisé en sept parties. Les deux premières présentent le programme de réadaptation d'ACC et les principales clauses du contrat signé en 2021 avec PSRVC. Les

2 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1640, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).



cinq autres parties sont une discussion des principaux enjeux soulevés au courant de cette étude. Vingt témoins y ont participé au cours des cinq réunions tenues en novembre et décembre 2022. Dix-huit autres personnes ou organisations ont présenté leurs positions par des mémoires ou des courriels. Les membres du Comité les remercie sincèrement de leur contribution et espèrent que les résultats de leurs délibérations leur rendront justice, et, surtout, soutiendront le mieux-être des vétérans et de leur famille.

PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE RÉADAPTATION D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Le 20 avril 2005, la ministre des Anciens Combattants, l'honorable Albina Guarnieri déposait le projet de loi C-45, *Loi prévoyant des services, de l'assistance et des mesures d'indemnisation pour les militaires et vétérans des Forces canadiennes ou à leur égard et modifiant certaines lois* (titre abrégé : *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*), qui sera mieux connue sous l'appellation de « Nouvelle Charte des Anciens Combattants ». Les dispositions de la loi sont entrées en vigueur en avril 2006 et, après plusieurs changements, la loi sera rebaptisée *Loi sur le bien-être des vétérans* le 22 juin 2017.

La principale innovation de cette loi fut de créer un programme de réadaptation robuste comprenant des composantes médicales, psychosociales et professionnelles. Avant 2006, les vétérans souffrant d'une invalidité liée à leur service militaire avaient accès à des services de santé non couverts par les régimes provinciaux, mais ces services, connus sous l'appellation de « programmes de choix », visaient le traitement médical, et non la réadaptation et la réintégration sociale et professionnelle.

Avant 2006, le régime d'assurance invalidité des Forces armées canadiennes, le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM), offrait et continue d'offrir des services de transition professionnelle à tout militaire libéré pour des raisons médicales, peu importe que ces raisons médicales soient ou non liées au service militaire. Toutefois, comme le Comité l'avait rappelé dans un rapport de 2014, l'utilité de ces services était limitée sans une réadaptation physique et psychosociale parallèle³.

L'ancien système était également mal adapté aux particularités des blessures de stress opérationnel :

Si des membres quittaient les Forces canadiennes sans avoir été libérés pour raisons médicales et ressentaient plus tard des symptômes liés au

3 Voir à ce sujet : ACVA, *La Nouvelle Charte des Anciens Combattants : Allons de l'avant*, juin 2014.

stress opérationnel, ils ne pouvaient bénéficier ni des prestations d'invalidité du RARM, ni de services en santé mentale, ni de services de réadaptation professionnelle, jusqu'à ce qu'ils aient pu démontrer que leur condition était liée à leur service militaire, ce qui souvent n'était pas une mince tâche⁴.

Le programme de réadaptation mis en œuvre depuis 2006 visait en grande partie à répondre à cette lacune. Il a permis, entre autres, la mise sur pied d'un réseau de cliniques de soins spécialisés en traitement des blessures de stress opérationnel en partenariat avec les provinces. Selon Steven Harris, sous-ministre adjoint à la prestation des services d'ACC :

Le programme de réadaptation est conçu pour soutenir les vétérans et leurs familles dans le processus de transition à la vie civile, tant à la maison qu'au sein de la communauté et de leur milieu de travail. Le programme offre l'accès à des services de réadaptation personnalisés visant à répondre aux besoins particuliers des vétérans sur les plans médical, psychosocial et professionnel. Il fait partie des programmes offrant des avantages et des services dans le cadre du plan global de gestion de cas des vétérans⁵.

En vertu de l'article 8(1) de la [Loi sur le bien-être des vétérans](#), des services de réadaptation peuvent être fournis au vétéran « si celui-ci présente un problème de santé physique ou mentale qui découle principalement de son service dans les Forces canadiennes et entrave sa réinsertion dans la vie civile ». Des services d'assistance professionnelle peuvent également être offerts aux conjoints et aux survivants des vétérans.

Pour chaque vétéran admissible, le programme de réadaptation procède d'abord à une évaluation en fonction de trois types de besoins : la réadaptation médicale, la réadaptation psychosociale et la réadaptation professionnelle. Un plan individuel est ensuite élaboré en fonction des besoins identifiés. L'approbation d'un plan de réadaptation par ACC rend le vétéran admissible à la prestation de remplacement du revenu pour la durée du plan. Cette prestation garantit au vétéran 90 % des revenus qu'il gagnait avant sa libération des FAC.

Dans certaines circonstances, la prestation de remplacement du revenu peut continuer d'être versée au-delà de la durée du plan. Il faut alors établir qu'il y a une « [diminution de la capacité de gain](#) » du vétéran, ce qui, selon le [document 995](#) des politiques du

4 Voir à ce sujet : ACVA, [La Nouvelle Charte des Anciens Combattants : Allons de l'avant](#), juin 2014, p. 14.

5 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1635, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).



ministère touchant les programmes de réinsertion et d'indemnisation, signifie qu'il est « réputé incapable d'exécuter un travail susceptible d'être considéré comme un emploi rémunérateur et convenable ».

Selon les [données d'ACC](#), parmi les 142 033 clients d'ACC en décembre 2021, 14 685 participaient à un plan de réadaptation. 797 personnes, autres que des vétérans, bénéficiaient également de la gestion de cas.

PRINCIPALES CLAUSES DU CONTRAT ATTRIBUÉ À PSRVC

Sur le [site d'ACC](#), à la question « Quels sont les avantages de cette mise à jour de l'exécution du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle? », on répond par une liste d'améliorations :

- « Des services adaptés à la situation et aux besoins uniques de chaque vétéran ou membre de la famille, s'efforçant d'adopter des approches et des méthodes autochtones ou sensibles à la culture.
- Un accès continu à des services de réadaptation dans la langue de votre choix.
- Accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à un portail pour les participants, permettant aux vétérans et à leur famille de présenter des demandes, de gérer des rendez-vous et d'accéder à des ressources et à des formations.
- Un spécialiste des services de réadaptation (SSR) qualifié pour soutenir les vétérans, les membres de leur famille ainsi que les gestionnaires de cas pendant le processus de réadaptation, coordonner les rendez-vous, traiter toute demande de remboursement de frais de réadaptation et rassembler des documents pour les gestionnaires de cas.
- Les vétérans et leur famille auront la possibilité de partager leurs expériences et leur satisfaction par rapport au programme – une rétroaction qui nous aidera à veiller à ce que le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle soit au mieux. »

Lors de leur témoignage, les représentants de PSRVC ont affirmé avoir toute l'expertise et les ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs. Selon Tania Bennett, de WCG Services qui, au sein de PSRVC, gèrera le volet professionnel du programme de réadaptation :

Nous sommes le fournisseur actuel pour le volet réadaptation professionnelle du programme de réadaptation. Dans le cadre de ce programme dont nous assurons la mise en œuvre depuis 2015, des services sont offerts en français⁶.

[...] PSRVC assure une présence d'un océan à l'autre au Canada par l'entremise d'un réseau de milliers de professionnels médicaux, psychosociaux et spécialisés en assistance professionnelle qui offrent des services en personne ou en mode virtuel.

Nous offrons et favorisons un milieu inclusif à l'abri de la discrimination, dans le respect, qui tient compte de l'expérience propre à chaque vétéran et son ou sa partenaire, époux, épouse, survivant ou survivante. Nous avons intégré les principes de l'analyse comparative entre les sexes plus dans tous les aspects de notre service pour promouvoir l'égalité et l'inclusion auprès d'anciens combattants de tous les milieux. Nous formons les membres de notre équipe pour soutenir des communautés particulières d'anciens combattants, notamment les anciens combattants autochtones⁷.

De son côté, Gilles Chabot, de Lifemark, qui gérera les volets médicaux et psychosociaux du programme de réadaptation :

Nous pouvons compter sur un réseau pancanadien de plus de 9 000 praticiens ayant l'expérience de la prestation de services de réadaptation. Parmi les cliniciens travaillant directement pour nous, il y a des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des psychologues, des médecins, des chiropraticiens, des massothérapeutes, des kinésiologues, des travailleurs sociaux, des conseillers cliniciens et des spécialistes de la réadaptation professionnelle.

Nous comptons plus de 20 ans d'expérience dans la prestation de services complets de réadaptation au bénéfice de Canadiens de toutes les régions du pays, y compris des anciens combattants.

Les vétérans pourront avoir accès à du soutien dans plus de 600 emplacements différents. Nous avons aussi un vaste réseau de cliniques affiliées⁸.

Tel que stipulé dans le contrat déposé au Comité⁹, ACC continuera d'être responsable de l'évaluation des besoins de réadaptation du vétéran. Un processus « d'aiguillage »

6 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1715, [Mme Tania Bennett \(directrice générale et cadre responsable, WCG Services, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens\)](#).

7 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1640, [Mme Tania Bennett \(directrice générale et cadre responsable, WCG Services, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens\)](#).

8 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1700, [M. Gilles Chabot \(chef des opérations, Lifemark, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens\)](#).

9 Le contrat stipule (p. 3) que l'énoncé des travaux tient dans deux documents : l'Annexe A du contrat et la Section I de la soumission technique de l'entrepreneur, datée du 16 décembre 2020. Le second document ne faisant pas partie des annexes du contrat, la présentation de l'énoncé des travaux ne repose que sur l'Annexe A du contrat.



transférera ensuite la planification et la prestation des services de réadaptation à PSRVC. Présentement, ACC compte sur une liste de prestataires de services mise à jour par Croix Bleue Medavie dans le cadre du programme d'avantages médicaux. Les fournisseurs doivent s'inscrire auprès de l'administrateur pour que des vétérans puissent leur être référés. L'une des tâches principales de PSRVC sera de remplacer cette liste et de « définir et établir son réseau complet de prestataires de services de réadaptation en fonction du modèle d'affaires de prestation de services utilisé¹⁰. » Autrement dit, ACC délègue à PSRVC la gestion de l'ensemble des fournisseurs de services de réadaptation. Les dix cliniques externes qu'administre ACC pour le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) ainsi que la clinique de traitement en résidence de Sainte-Anne-de-Bellevue devront être intégrées au réseau de prestataires qui sera établi. De plus, PSRVC devra fournir les informations permettant à ACC de déterminer s'il y a diminution de la capacité de gain suffisante pour prolonger le versement de la prestation de remplacement du revenu au-delà de la durée prévue du plan de réadaptation.

Les principaux services contractuels prévus au contrat sont les suivants :

- collaborer avec le décideur d'ACC tout au long du processus de réadaptation, de l'aiguillage jusqu'à la fermeture du dossier;
- mener des entrevues d'admission avec chaque participant admissible;
- élaborer des plans pour le Programme de réadaptation;
- effectuer des évaluations exhaustives du Programme de réadaptation, y compris des services d'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gain à l'appui du Programme d'avantages financiers d'ACC¹¹;
- fournir des services de réadaptation directs à l'échelle nationale et internationale, au besoin;

10 Anciens Combattants Canada, « Réponse 15 » aux questions posées par les soumissionnaires à l'Annexe K de l'Appel d'offres, p. 53 du PDF de l'Appel d'offres, octobre 2020.

11 À propos de cette responsabilité, une erreur s'est glissée dans la version française du contrat. L'alinéa 2.6.8.7 de l'Annexe A, dans la version française de l'appel d'offres, stipule : « [L'entrepreneur] doit élaborer et fournir le Programme de réadaptation et les produits livrables des avantages financiers requis (évaluations, plans de réadaptation, mises à jour des progrès, plans de formation, etc.) conformément à la section 3.0 du présent [Énoncé des travaux]. » Cet alinéa n'apparaît pas dans la version française du contrat, mais figure dans la version anglaise. Tout de suite après, dans la version française du contrat, l'alinéa 2.6.8.8 est identique à l'alinéa 2.6.8.9 (page 34 du PDF de la version française du contrat). Le texte de la version anglaise du contrat est identique au texte de l'appel d'offres.

- surveiller les progrès, évaluer et ajuster les plans de réadaptation au besoin, tout en communiquant et en collaborant avec les décideurs d'ACC et les participants;
- administrer, traiter et payer les demandes de remboursement des participants admissibles au Programme de réadaptation, les dépenses connexes et les frais de formation;
- assurer l'assurance de la qualité, la gestion du rendement, les rapports sur les résultats et la gestion de même que d'autres activités pertinentes, selon ce qu'exige le programme ou l'avantage;
- recommander la fermeture du dossier à l'achèvement du Programme de réadaptation ou, au besoin, la suspension d'un service de réadaptation ou l'annulation de la participation au Programme et fournir des rapports de clôture; et
- collaborer avec ACC pour déterminer et mettre en œuvre des améliorations novatrices à la prestation des services tout au long du contrat. (Contrat, Annexe A, section 1.1.16, p. 26 du PDF).

Selon M. Harris d'ACC, les avantages de l'intégration des trois volets du programme de réadaptation auprès d'un seul fournisseur sont nombreux :

Avoir un seul fournisseur de services signifie avoir des services axés sur la réadaptation qui sont coordonnés, uniformes à l'échelle nationale, dont la qualité est assurée, dont le rendement est mesuré et qui comprennent des appuis technologiques avancés.

[...]

Pour la première fois, les vétérans seront en mesure de consulter et d'imprimer une copie de leur plan de réadaptation. Ils pourront aussi soumettre des demandes de paiement en ligne, voir la liste de leurs prochains rendez-vous de réadaptation et utiliser un système de messagerie sécurisé pour échanger avec leur spécialiste des services de réadaptation¹².

12 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1640, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).



Les principales sources d'inquiétude rattachées au contrat sont les suivantes :

- la décision de déléguer à une entreprise privée la gestion de l'ensemble du programme de réadaptation menace par elle-même la qualité des services offerts aux vétérans;
- le processus de consultations et de communications mené par ACC a été déficient et, par conséquent, les vétérans, les employé.e.s et les professionnel.le.s de la santé qui fournissent actuellement des services n'ont pas été traités comme des partenaires dans la mise en œuvre du contrat;
- certaines responsabilités touchant la planification et l'élaboration des plans de réadaptation ne sont pas clairement définies, ce qui cause une incertitude quant au rôle des gestionnaires de cas à qui incombaient ces responsabilités au sein du ministère;
- les fournisseurs autorisés, auparavant inscrits auprès de Croix-Bleue Medavie, devront se réinscrire auprès de PSRVC à des conditions plus restrictives, ce qui risque d'entraîner un désengagement de la part de professionnel.le.s qui possédaient déjà une expérience de travail auprès des vétérans; et
- selon les clauses du contrat, PSRVC sera responsable de l'évaluation de sa propre performance à laquelle sont liés des incitatifs financiers.

Chacune de ces inquiétudes sera abordée à partir des positions présentées dans les témoignages, les communications écrites envoyées au Comité et les documents publics pertinents.

RISQUES LIÉS À LA PRIVATISATION DE LA GESTION DU PROGRAMME DE RÉADAPTATION

Quelques témoins ont critiqué l'idée même de déléguer au secteur privé l'administration des services offerts aux vétérans. Par exemple, Toufic El-Daher, du Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants (SEAC), craint que ce transfert entraîne un effritement de la qualité des services offerts aux vétérans. À partir de son expérience des décisions antérieures de privatisation, il affirme :

Honnêtement, je vois un effet négatif, parce que les anciens combattants trouvent difficile la façon dont ces compagnies rendent leurs décisions. Par exemple, quand leurs

demandes sont refusées, les réponses sont très froides, les lettres sont très mal écrites en français et ils ont de la difficulté à joindre les employés.

C'est ce qui m'inquiète dans le fait qu'il y ait de nouveaux fournisseurs. Quels recours les anciens combattants auront-ils? Présentement, cela fonctionne très bien avec nos gestionnaires de cas. Il n'est pas nécessaire de privatiser ces services. Il suffit de donner d'autres ressources à Anciens Combattants Canada, et tout ira bien. Ce n'est pas en privatisant ces services qu'on va régler les problèmes¹³.

Pour Whitney McSheffery, gestionnaire de cas représentant également le SEAC :

La privatisation de ces services ne fera qu'isoler davantage nos anciens combattants de leur gouvernement et de leur communauté — et des fonctionnaires qui ont à cœur leurs intérêts, et non un bilan, une politique ou un profit. Nos anciens combattants éprouvent déjà des difficultés à rétablir des relations avec des personnes qui ne comprennent pas leur vécu et les répercussions résiduelles de ce vécu sur leur réinsertion sociale, leur soutien psychologique, leur estime de soi, leur identité, leur sens de la cohérence et leur confiance. Ce contrat va sans doute exacerber ces défis psychosociaux¹⁴.

Le caporal-chef (à la retraite) Kelly Carter, un vétéran de 30 ans au Service de la Logistique des Forces armées canadiennes, a raconté son expérience négative¹⁵ auprès de SRPVC, la co-entreprise dont faisait partie WCG Services et qui gérait les services de réadaptation professionnelle avant le nouveau contrat à PSRVC, dont fait également partie WCG Services. De son côté, le sergent (à la retraite) Christopher Banks, un vétéran de 16 ans de service qui fut déployé à Kandahar en 2008, au plus fort du conflit en Afghanistan, a également critiqué les services fournis par SRPVC en comparaison de ceux qu'il avait reçus dans le cadre du RARM :

Tout au long de la pandémie, j'ai suivi des cours de réadaptation professionnelle grâce au RARM, le Régime d'assurance-revenu militaire, ce qui, en comparaison, s'est fait en douceur et sans stress. J'ai pu terminer un programme de certificat universitaire en politique publique en 2021. [...]

Cette année, j'espérais amorcer le processus de demande de réadaptation professionnelle et j'ai présenté une demande au programme offert par les Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens, le SRPVC. [...]

13 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1600, [M. Toufic El-Daher \(vice-président exécutif national, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens Combattants\)](#).

14 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1110, [Mme Whitney McSheffery \(gestionnaire de cas, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#).

15 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1230, [Caporal-chef \(à la retraite\) Kelly Carter \(à titre personnel\)](#).



En avril, j'ai été contacté par la gestionnaire de cas du SRPVC, qui m'a pris par surprise en me disant que le programme approuvé serait l'administration de bureau au Collège algonquin, à temps plein, en ligne. Le cours débutait tout de suite.

Toutes les demandes de mesures d'adaptation que j'avais faites et toutes celles que ma psychologue avait faites ont été écartées. [...]

Ma gestionnaire de cas d'Anciens Combattants Canada m'a appris que la politique disposait que, si je refusais la recommandation, on considérerait que je ne participe pas au programme de réadaptation et on m'en retirerait. Je perdrais aussi la prestation de remplacement du revenu.

[...] Je suis redevenu suicidaire. J'ai interjeté appel auprès d'Anciens Combattants, mais on m'a dit que la démarche prendrait 12 semaines. J'ai présenté une autre demande d'intervention par l'entremise de l'ombudsman des anciens combattants. Heureusement, l'ombudsman est intervenu [...] Lors d'un appel téléphonique avec ma gestionnaire de cas d'Anciens Combattants Canada, le mois dernier, elle m'a parlé du nouveau contrat et m'a dit que son rôle dans ma réadaptation serait moindre.¹⁶

De son côté, la Légion Royale Canadienne a accueilli favorablement le nouveau contrat et, avec un optimisme prudent, compte sur l'engagement du ministère à alléger le fardeau administratif qui pèse sur les gestionnaires de cas :

Nous croyons que le contrat pourrait être avantageux dans la mesure où il améliore ces services ainsi que la santé et le bien-être généraux des anciens combattants et de leurs familles en permettant aux gestionnaires de cas de passer plus de temps avec eux plutôt que de s'occuper des fonctions administratives. Jusqu'à maintenant, nous n'avons reçu aucune plainte. La Légion n'en surveille pas moins constamment la qualité des services offerts aux anciens combattants pour en voir l'impact sur ceux que nous servons.

Nous constatons que le contrat peut être une étape positive pour concentrer les efforts sur la santé et le bien-être des anciens combattants, et cela doit être primordial dans tous les arrangements¹⁷.

Toujours selon Mme Hughes, le contrat avec PSRVC ne constitue pas une rupture ou un nouveau modèle dans la manière qu'a toujours eu le ministère de livrer ses

16 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1650, [M. Christopher Banks \(sergent \(à la retraite\), à titre personnel\)](#).

17 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1550, [Mme Carolyn Hughes \(directrice par intérim, Services aux vétérans, Siège national, La Légion royale canadienne\)](#).

services¹⁸. Sans poser de jugement sur l'amélioration des services qui en découlerait, Scott Maxwell, directeur exécutif de Wounded Warriors Canada, est du même avis :

Je n'aime pas beaucoup entendre parler de nouveau modèle. ACC a l'habitude de la sous-traitance. Le ministère n'est pas un fournisseur de services; il a toujours fait appel à l'extérieur. Nous travaillons avec des centaines et des centaines de fournisseurs de soins de santé qui sont au service la population dont nous nous occupons. Ce n'est pas nouveau, absolument pas. Le ministère vient de donner un contrat à un très important fournisseur, et nous nous attendons à de meilleurs résultats. Je ne vois pas que cela change quoi que ce soit au fait que les soins sont dispensés à l'extérieur¹⁹.

Sur l'enjeu de la privatisation, les avis sont partagés et il faudra donc attendre les premiers résultats de la mise en œuvre du contrat avant de poser un jugement éclairé.

CONSULTATIONS ET COMMUNICATIONS AVEC LES VÉTÉRANS, LES EMPLOYÉ.E.S ET LES FOURNISSEURS

L'une des principales critiques liées au nouveau contrat des services de réadaptation concerne les lacunes dans les consultations et les communications d'ACC auprès des vétérans, des employés, en particulier les gestionnaires de cas, et des fournisseurs.

Selon le caporal-chef (à la retraite) Kelly Carter, les vétérans n'ont pas été consultés²⁰. Selon Mme Vaillancourt, présidente du SEAC, « Quand on parle aux vétérans, ils nous disent ne pas savoir exactement ce qui se passe. Ils savent que le ministère a envoyé une lettre générique pour les informer du nouvel entrepreneur, mais ils ont encore beaucoup de questions sans réponse²¹. » L'exécutif du SEAC n'a pas été consulté : « Le cabinet du ministre ne m'a pas offert la possibilité d'avoir une rencontre avec le ministre pour discuter du contrat, non. [...] Nous n'avons joué absolument aucun rôle dans ce contrat²². »

18 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1630, [Mme Carolyn Hughes \(directrice par intérim, Services aux vétérans, Siège national, La Légion royale canadienne\)](#).

19 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1625, [M. Scott Maxwell \(directeur exécutif, Wounded Warriors Canada\)](#).

20 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1235, [Caporal-chef \(à la retraite\) Kelly Carter \(à titre personnel\)](#).

21 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1545, [Mme Virginia Vaillancourt \(présidente nationale, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants\)](#).

22 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1545, [Mme Virginia Vaillancourt \(présidente nationale, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants\)](#).



Mme Aultman était membre d'un syndicat local et fit partie d'un groupe de travail servant à préparer l'implantation du contrat :

On nous avait dit que nous serions vraiment consultés dans le processus. Même en tant que membre du groupe de travail, ce n'est pas ce qui s'est passé. Au cours des 18 derniers mois, une grande partie de l'information que nous avons obtenue provenait d'assemblées publiques qui ne permettaient aucun dialogue. Ils qualifiaient ces assemblées de consultation, mais il s'agissait de présentations²³.

Renée Gamache, gestionnaire de cas, a également été nommée sur un comité de travail :

Je suis une gestionnaire de cas et j'ai été invitée à participer à un comité de travail pour les opérations en régions à l'automne 2021. J'ai été convié à 2 rencontres de 60 minutes (janvier et mars 2022). 2 rencontres où nous pouvions à peine parler puisque nous avons aucune compréhension de ce qui se travaillait. Tout était à l'état embryonnaire. Aucune de nos questions ne recevait de réponses claires. Nous n'avons jamais entendu parler de ce comité au-delà du 30 mars 2022. Je crois qu'il serait plus juste d'indiquer que nous avons été nommés sur des comités afin que la case « consultation » soit cochée mais nous n'avons pas fait partie des réelles discussions en lien avec la mise en place du nouveau fournisseur²⁴.

Lors de sa comparution, le ministre des Anciens Combattants, l'honorable Lawrence MacAulay, a contredit ces critiques :

De janvier à mai de cette année, le ministère des Anciens Combattants a mené deux séries de consultations auprès d'environ 60 vétérans et membres de leur famille qui ont de l'expérience dans le programme, concernant la façon dont les mises à jour du programme liées au contrat pourraient mieux les servir. Leurs commentaires nous ont aidés à élaborer une stratégie pour mieux répondre à leurs besoins.

Par exemple, ils veulent des temps d'attente plus courts pour les services et les rapports, ainsi que des services plus rapides de la part des gestionnaires de cas et des fournisseurs de services. Ils ont également demandé plus de temps pour établir des liens avec leurs gestionnaires de cas. Ce contrat répond à ces préoccupations, du fait qu'il prévoit des évaluations et des services de réadaptation uniformes, normalisés et rapides à l'échelle nationale, afin d'aider les vétérans à améliorer leur bien-être global.

23 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1120, [Mme Angela Aultman \(gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 90002, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#).

24 Renée Gamache, « courriel envoyé à ACVA en réaction à la réunion du 21 novembre 2022 ».

Une troisième ronde de consultations est prévue au début de 2023 pour les vétérans qui font partie de la première phase de la migration vers le nouveau contrat²⁵.

Le ministre MacAulay a également confirmé que tous les groupes d'employés ont participé à la phase préparatoire à l'implantation du contrat :

Je peux vous assurer que le syndicat, les gestionnaires de cas, les TI et un certain nombre d'autres groupes liés à ACC — j'en avais la liste — ont participé à toutes les étapes.

Comme vous le savez, ce contrat a été signé il y a un an et demi, mais il faut que les gens comprennent que ce n'est pas une nouvelle notion. C'est une amélioration de nos services aux vétérans. C'est ce que nous faisons²⁶.

M. Harris a également été catégorique :

Les gestionnaires de cas et les anciens combattants nous ont dit comment ils aimeraient que les services de réadaptation soient offerts, et nous les avons écoutés²⁷. [...]

Anciens Combattants Canada a consulté les gestionnaires de cas, les vétérans et leurs familles, les experts de l'industrie et le Syndicat des employés des Anciens Combattants tout au long du processus de renouvellement et de mise en œuvre du contrat. Leurs opinions, leurs préoccupations et leurs points de vue nous ont aidés à définir le mode de prestation des services de réadaptation du nouveau fournisseur²⁸.

Jane Hicks d'ACC a donné les détails du processus de consultation mis en œuvre par le ministère :

Une consultation importante a eu lieu au cours des 18 derniers mois. Nous avons eu une série de consultations avec les employés. Nous avons organisé 6 assemblées publiques au cours des 18 derniers mois auxquelles ont participé entre 400 et 800 personnes. Nous avons également eu des communiqués avec les anciens combattants par l'entremise du bulletin « Salut! ». Nous avons tenu des consultations avec les intervenants. [...] Premièrement, au début de la période de mise en œuvre, nous avons mis en place une série de groupes de travail composés de membres du syndicat issus de

25 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1105, [L'hon. Lawrence MacAulay \(ministre des Anciens Combattants\)](#).

26 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1150, [L'hon. Lawrence MacAulay \(ministre des Anciens Combattants\)](#).

27 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1640, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).

28 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1640, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).



divers groupes, et ils ont participé à l'élaboration du processus de mise en œuvre. Nous avons également organisé six assemblées publiques.

Plus récemment, nous avons organisé six séances de questions et réponses pour les gestionnaires de cas avec environ 450 participants au cours de la semaine du 31 octobre afin d'échanger des renseignements et de fournir de la rétroaction.

Nous avons également mis en place un portail pour permettre aux gestionnaires de cas de répondre à toutes leurs questions. Nous avons répondu à plus de 300 questions qu'ils nous ont posées au cours des 12 derniers mois²⁹.

Le ministre a souligné la participation du SEAC au processus de consultation : « Le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants a également désigné des employés, dont la plupart étaient des gestionnaires de cas, pour participer à divers groupes de travail³⁰. »

Selon M. El-Daher du SEAC, ce processus n'équivalait pas à une véritable consultation :

Nous avons reçu le contrat quelques jours avant qu'il soit passé. Nous avons nommé des personnes représentant le syndicat à différents sous-comités, mais elles ont rarement été invitées aux réunions de planification. Il n'a été répondu à aucune de nos questions ni de celles posées directement par les gestionnaires de cas.

Nous avons écrit au ministre pour fixer un rendez-vous pendant lequel nous aurions pu lui faire connaître nos sujets d'inquiétude. Il a négligé nos deux premières lettres. En réponse à la troisième, il a refusé de tenir une réunion avec nous et nous a renvoyés aux autorités de ses services qui n'ont pas encore répondu à nos questions.

Le ministère a tenu des assemblées publiques pendant lesquelles il encourageait initialement les employés à poser des questions. Ensuite, comme il n'arrivait pas à donner des réponses satisfaisantes, il a coupé la fonction de clavardage et cessé de permettre que des questions soient posées directement. Il y a quelques semaines, il a tenu une autre assemblée publique avec des gestionnaires de cas. Encore une fois, il n'y avait pas de clavardage ni de possibilité de poser des questions en direct.

Ce n'est pas de la collaboration, et ce n'est pas de la consultation³¹.

29 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1655, [Mme Jane Hicks \(directrice générale intérimaire, Gestion des programmes et de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).

30 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1105, [L'hon. Lawrence MacAulay \(ministre des Anciens Combattants\)](#).

31 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1540, [M. Toufic El-Daher \(vice-président exécutif national, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens Combattants\)](#).

Angela Aultman, gestionnaire de cas et présidente d'un syndicat local affilié au SEAC, a fait partie d'un tel groupe de travail :

On nous avait dit que nous serions vraiment consultés dans le processus. Même en tant que membre du groupe de travail, ce n'est pas ce qui s'est passé. Au cours des 18 derniers mois, une grande partie de l'information que nous avons obtenue provenait d'assemblées publiques qui ne permettaient aucun dialogue. Ils qualifiaient ces assemblées de consultation, mais il s'agissait de présentations³².

Wounded Warriors, une organisation qui aide de nombreux vétérans à naviguer à travers les services d'ACC, n'a pas été consultée :

Nous n'avons aucunement été consultés. Il est curieux, vu la population dont nous nous occupons et qui compte de nombreux clients du ministère, qu'il n'y ait eu aucune consultation au sujet de ce contrat. Ce n'est qu'après sa conclusion que nous avons eu des échos du nouveau fournisseur.

À quoi ressemblera cette relation à l'avenir? Il est curieux que nous recevions maintenant des communications de Lifemark, entre autres, alors que ces gens-là ne s'étaient jamais adressés à nous auparavant³³.

Mme Hughes affirme que la Légion Royale Canadienne n'a pas été consultée non plus³⁴. Selon Bruce Moncur, même le Comité consultatif du ministre sur l'excellence des services, auquel il siège en compagnie de Mme Hughes, n'a pas été consulté :

Je siège au comité sur l'excellence du service, donc cela relève directement de nos attributions.

Ce contrat-là se préparait depuis des années, et pas une seule fois on ne nous en a parlé. [...] Je peux vous affirmer haut et fort que nous n'en avons pas entendu parler une seule fois avant de l'apprendre en même temps que le grand public³⁵.

Selon un document daté du 5 décembre 2022 déposé au Comité, les représentants d'ACC affirment pourtant avoir consulté le groupe dont font partie Mme Hughes et M. Moncur. Ces perspectives contradictoires sur la qualité des consultations menées par ACC permettent d'affirmer que les communications du ministère entourant

32 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1120, [Mme Angela Aultman \(gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 90002, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#).

33 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1555, [M. Scott Maxwell \(directeur exécutif, Wounded Warriors Canada\)](#).

34 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1555, [Mme Carolyn Hughes \(directrice par intérim, Services aux vétérans, Siège national, La Légion royale canadienne\)](#).

35 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1710, [M. Bruce Moncur \(caporal \(à la retraite\), à titre personnel\)](#).



l'implantation du nouveau contrat n'ont pas été adéquates. En effet, la qualité de ces communications doit être jugée par les personnes à qui elles sont destinées, et, dans le cadre de la présente étude, ce jugement a été négatif. Le Comité recommande donc :

Recommandation 1

Qu'Anciens Combattants Canada informe directement les vétérans participant au programme de réadaptation des changements que le nouveau contrat entraînera dans leur relation avec leur gestionnaire de cas et avec les professionnels de la santé qui leur fourniront des services, et qu'une lettre expliquant ces changements soit envoyée à tous les participants.

Recommandation 2

Qu'Anciens Combattants Canada s'assure d'entretenir des communications régulières avec le Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants et qu'il le consulte avant de procéder à des modifications aux programmes qui affecteront le travail du personnel du ministère.

Recommandation 3

Que le ministère des Anciens Combattants reconnaisse le manque de communication et de consultation avec les anciens combattants et leurs familles, les employés du ministère des Anciens Combattants et leur syndicat, et les fournisseurs de services concernant le contrat PSRVC, et qu'il s'engage à les consulter et à communiquer avec eux de manière appropriée à l'avenir.

Recommandation 4

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

REDÉFINITION DU RÔLE DES GESTIONNAIRES DE CAS

Plusieurs services identifiés comme relevant désormais de PSRVC en vertu du nouveau contrat étaient fournis par des employé.e.s d'ACC, notamment la planification et l'élaboration des volets médical et psychosocial des plans de réadaptation. Selon plusieurs témoins, les détails des services qui relèveront de PSRVC et ceux qui continueront de relever du ministère ne sont pas précisés dans le contrat, ce qui

entraîne une incertitude quant au rôle que joueront certains employé.e.s, en particulier les gestionnaires de cas³⁶.

À la lecture du contrat, on constate que les responsabilités des « spécialistes des services de réadaptation » (SSR) et celles des gestionnaires de cas d'ACC semblent en effet se chevaucher. Le contrat utilise le terme « décideur d'ACC » afin de préciser que ce ne sont pas toujours des gestionnaires de cas qui font le suivi des plans de réadaptation. On y stipule que : « Un plan de réadaptation est élaboré par le spécialiste des services de réadaptation (SSR) désigné par l'entrepreneur, en consultation avec le participant et le décideur d'ACC, afin de répondre aux besoins et aux objectifs individuels du participant pour le Programme de réadaptation³⁷. » La responsabilité des « décideurs d'ACC » dans l'élaboration des plans de réadaptation est présentée comme étant consultative.

Un peu plus loin dans le contrat, on précise que le décideur d'ACC « collabore à l'élaboration du plan de réadaptation, des objectifs et de tout service de réadaptation continu qui sera coordonné, exécuté et administré par l'entrepreneur³⁸. » Le décideur d'ACC demeure toutefois le « principal responsable de la gestion complète et holistique du cas du participant. » Une fois que l'admissibilité du vétéran au Programme a été établie par le décideur d'ACC et que l'aiguillage est fait vers l'entrepreneur, son rôle semble s'effacer de la gestion continue du cas jusqu'à ce que le SSR lui envoie des évaluations des progrès du participant³⁹.

Les responsabilités du SSR (section 3.3.3 de l'Annexe A du contrat) couvrent la gestion régulière du programme de réadaptation, et l'intervention des décideurs d'ACC semblent plus ponctuelles et liées aux étapes d'admissibilité et d'aiguillage. Les procédures d'évaluation des capacités et des besoins (suivi des interventions des fournisseurs de services, tests d'aptitudes, évaluation médicale et psychosociale, etc.) des vétérans semblent incomber au SSR. Rapport est fait par ce dernier au décideur d'ACC. À part les cas exceptionnels, les décideurs n'interviennent pas dans la gestion des évaluations

36 Voir par exemple [Mme Angela Aultman \(gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 90002, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#) et [Mme Whitney McSheffery \(gestionnaire de cas, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#), ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1135–40.

37 Section 2.2.2 de l'Annexe A du contrat, page 28 du PDF.

38 Section 2.6.10.5 de l'Annexe A du contrat, page 37 du PDF.

39 Section 3.3 de l'Annexe A du contrat.



faites par les fournisseurs puisqu'une fois l'aiguillage effectué, toutes les évaluations nécessaires sont préapprouvées⁴⁰.

En somme, l'admissibilité, l'aiguillage et l'approbation des services qui seront inclus au plan de réadaptation relèvent des décideurs d'ACC, alors que le suivi régulier auprès des vétérans semble la responsabilité des SSR. Ces derniers doivent faire rapport au décideur d'ACC au moins à tous les 60 jours⁴¹. La clôture du plan est amorcée par le SSR et c'est ce dernier qui en discute avec le vétéran⁴².

Ces paramètres généraux peuvent soulever un doute sur ce qui adviendra des interactions entre les vétérans et les gestionnaires de cas si ces derniers sont délestés d'une part de la gestion régulière des cas. Le libellé de certains éléments du contrat maintient parfois ces ambiguïtés. On lit par exemple, sans autres précisions, que : « les responsabilités doivent être partagées comme il convient entre l'entrepreneur, le SSR, les participants au Programme et les décideurs d'ACC⁴³. »

À première vue, les responsabilités des SSR semblent donc très étendues et chevauchent plusieurs des responsabilités touchant la gestion de cas régulière des plans de réadaptation avec les vétérans. L'une des clauses du contrat stipule également qu'il doit y avoir au minimum deux SSR par province⁴⁴.

Steven Harris, d'ACC, a d'abord tenu à rassurer les gestionnaires de cas quant au statut de leur emploi : « Il n'y a pas de perte d'emploi en raison de ce contrat. En effet, l'engagement envers la gestion de cas est essentiel pour le ministre. Il a récemment annoncé un financement supplémentaire de 43 millions de dollars » pour des postes temporaires de gestionnaires de cas⁴⁵.

40 Section 3.3.4.5 de l'Annexe A du contrat, p. 47-48 du PDF.

41 Section 3.4.6.5 de l'Annexe A du contrat, p. 59 du PDF.

42 Section 3.4.8 de l'Annexe A du contrat, p. 60 du PDF.

43 Section 2.6.2 du contrat, p. 33 du PDF.

44 Section 4.5.13.2 de l'Annexe A du contrat, p. 65 du PDF. La proportion des services de réadaptation estimée par province est de : 1% pour l'Île-du-Prince-Édouard, 2% pour la Saskatchewan, 3% pour le Manitoba, 4% pour Terre-Neuve-et-Labrador, 9% pour le Nouveau-Brunswick, 10% pour l'Alberta et la Colombie-Britannique, 13% pour la Nouvelle-Écosse, 19 % pour le Québec, et 29% pour l'Ontario. Les territoires sont inclus dans les données de l'Ontario et de l'Alberta (voir Annexe B de l'appel d'offres).

45 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1640, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).

De plus, toujours selon M. Harris, le nouveau contrat contribuera à réduire le fardeau administratif qui pèse sur les gestionnaires de cas :

La prestation actuelle du programme, avec deux contrats distincts, impose une lourde charge administrative aux gestionnaires de cas. Le temps est consacré à trouver plusieurs fournisseurs pour chaque ancien combattant, à les renseigner sur le programme, à recueillir des rapports et à fixer des rendez-vous. Les gestionnaires de cas ont indiqué que passer plus de temps à travailler directement avec les anciens combattants et leur famille est une priorité. Un sondage de 2019 de l'audit et de l'évaluation des services de gestion de cas indique qu'environ 73 % des gestionnaires de cas consacrent 50 % ou plus de leur temps à des tâches administratives⁴⁶.

Certains témoins ont émis des doutes sur la volonté réelle du gouvernement de réduire ce fardeau administratif. Selon Mme McSheffery :

La promesse que ce contrat allégera notre fardeau administratif est fautive, parce que dans le seul document de questions et réponses que nous avons reçu, en août, il est explicitement indiqué que l'entrepreneur n'est même pas en mesure de produire des lettres, ce qu'on nous avait vanté au départ pour essayer d'obtenir notre adhésion à ce contrat. Ils ont dit: « Vous aurez moins de lettres à rédiger dans le temps que vous consacrez aux anciens combattants ». En fait, ce n'est pas le cas, parce que l'entrepreneur ne dispose pas des pouvoirs délégués des gestionnaires de cas⁴⁷.

Un an après l'annonce de l'attribution du contrat, le syndicat des employé(e)s des Anciens combattants (SEAC), affilié à l'Alliance de la fonction publique du Canada, a manifesté son inquiétude face au rôle qui incomberait aux gestionnaires de cas en vertu du nouveau modèle de prestation des services et des conséquences que cela pourrait avoir sur la qualité des services offerts aux vétérans. Selon un [communiqué](#) du syndicat publié le 17 juillet 2022 :

Le syndicat a obtenu les résultats d'un sondage confidentiel auquel le Ministère a procédé qui montrent que les employé-e-s, et particulièrement les gestionnaires de cas, sont de plus en plus sceptiques à mesure qu'ils en apprennent au sujet du nouveau contrat du Programme de réadaptation. Ils craignent surtout que le nouvel entrepreneur ne puisse pas fournir les services promis aux vétérans et que cela accroisse les difficultés de ceux-ci. Ils craignent aussi que le personnel s'épuise et ils ne croient guère que le nouveau contrat facilitera leur travail comme promis.

46 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1640, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).

47 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1130, [Mme Whitney McSheffery \(gestionnaire de cas, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#).



Selon Virginia Vaillancourt, présidente du SEAC, certaines fonctions liées aux conseils offerts aux vétérans seront déléguées à PSRVC, ce qui pourrait menacer la qualité du lien entre les gestionnaires de cas et les vétérans :

Selon le nouveau contrat, l'entrepreneur sera le responsable de la prestation de conseils aux vétérans qui ont besoin de services de réadaptation. Il ne s'agira plus du gestionnaire de cas qui a établi une relation de confiance avec le vétéran. L'entrepreneur aura beau lui trouver un fournisseur de services, qui répondra à ses questions? Qui prendra le temps d'écouter le vétéran et les membres de sa famille et d'apaiser leurs craintes? Vers qui pourront-ils se tourner si les choses ne vont pas comme prévu⁴⁸?

Selon M. El-Daher du SEAC, « aucune réponse n'a été donnée aux questions des gestionnaires de cas au sujet de leurs rôles et responsabilités ou des modalités du contrat. Les gestionnaires de cas n'ont pas reçu de pleine formation liée à la mise en œuvre de ce contrat⁴⁹. » Selon Mme Vaillancourt : « Nous discutons avec les gestionnaires de cas depuis quelques mois, précisément au sujet du contrat et des questions qui l'entourent. Nous avons organisé des rencontres publiques. Ils ne savent pas exactement en quoi leur rôle consistera lors de l'entrée en vigueur de ce contrat mardi de la semaine prochaine⁵⁰. »

Les gestionnaires de cas qui sont venus témoigner au Comité ont tous exprimé les mêmes craintes. Selon Amanda Logan, gestionnaire de cas et présidente d'un syndicat local affilié au SEAC :

Je crains que ce nouveau contrat ne réduise le rôle d'un groupe d'intervenants qui sont des professionnels expérimentés et bien formés qui veulent servir nos anciens combattants et leurs familles. Nous avons des connaissances, de l'intégrité et un engagement envers la vie militaire. Nous sommes fiers de notre rôle de fonctionnaire. Nous pouvons prendre des décisions efficaces et nous rendons des comptes de notre travail à notre employeur et, surtout, à nos anciens combattants et leurs familles. Imaginez seulement à quel point nous pourrions accomplir ce travail si nous disposions des ressources appropriées et d'un financement permanent⁵¹.

48 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1535, [Mme Virginia Vaillancourt \(présidente nationale, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants\)](#).

49 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1540, [M. Toufic El-Daher \(vice-président exécutif national, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens Combattants\)](#).

50 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1545, [Mme Virginia Vaillancourt \(présidente nationale, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants\)](#).

51 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1115, [Mme Amanda Logan \(gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 60006, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#).

Mme Paulette Gardiner Millar, de PSRVC, a confirmé que l'admissibilité relèverait des gestionnaires de cas d'ACC, mais que l'élaboration du plan de réadaptation comme tel se ferait conjointement avec les « spécialistes des services de réadaptation » et que sa mise en œuvre nécessiterait l'approbation de PSRVC :

Une fois que le gestionnaire de cas du ministère aura confirmé qu'un ancien combattant est admissible, il sera aiguillé vers PCVRS. On lui assignera alors un spécialiste des services de réadaptation qui procédera à une évaluation initiale des obstacles et des besoins, après quoi le client, le gestionnaire de cas et le spécialiste établiront tous ensemble un plan de réadaptation.

Si une consultation — une évaluation médicale ou professionnelle, par exemple — est requise à cette fin, on prendra les dispositions nécessaires et on tiendra compte des résultats pour décider de la suite des choses. Si à ce moment-là tout le monde s'entend au sujet du plan de réadaptation, on commencera à fournir à l'ancien combattant les soins et les services dont il a besoin⁵².

Selon Mme Vaillancourt : « Le rôle du nouveau spécialiste des services de réadaptation est très similaire à ce que fait le gestionnaire de cas à l'heure actuelle. Il y a beaucoup d'incertitude sur ce à quoi ressemblera leur rôle et au sujet des tâches qu'ils auront à accomplir⁵³. » Le sergent (à la retraite) Chris Banks a exprimé la même inquiétude : « Nous ne savons pas ce [que les gestionnaires de cas] vont faire. Nous ne savons pas quel sera leur rôle, ni quelle incidence il aura. Rien qu'avec cela, il y a de quoi s'inquiéter. Il y a tellement d'inconnus qu'on peut juste supposer que la barre sera encore plus haute⁵⁴. »

Après la réunion du 21 novembre 2022, le SEAC a sollicité les gestionnaires de cas afin qu'ils expriment leur accord avec ce que leurs collègues avaient affirmé en comité. Quatorze courriels d'appui ont été reçus par le Comité suite à cette demande.

Lors de sa comparution, le ministre des Anciens Combattants, l'honorable Lawrence MacAulay, a réitéré que l'objectif premier du contrat était d'alléger le fardeau administratif qui pèse sur les gestionnaires de cas et que cet objectif avait été établi en consultation avec ces gestionnaires de cas. Il a confirmé la délégation de responsabilités administratives à PSRVC, mais a également suggéré que des tâches plus centrales seront transférées : « [Les gestionnaires de cas] n'auront plus [...] à rédiger des objectifs de

52 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1700, [Mme Paulette Gardiner Millar \(gestionnaire de contrats, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens\)](#).

53 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1545, [Mme Virginia Vaillancourt \(présidente nationale, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants\)](#).

54 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1730, [M. Christopher Banks \(sergent \(à la retraite\), à titre personnel\)](#).



programme de réadaptation⁵⁵, ce qui confirmerait les responsabilités des SSR dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans de réadaptation préparés pour chaque vétérán en réadaptation.

Les commentaires de Nathalie Pham, d'ACC, semblent toutefois indiquer que les éléments les plus importants du rôle des gestionnaires de cas seront maintenus :

La raison d'être et la fonction principale du gestionnaire de cas demeurent. Ils vont impliquer les vétérans au nom du ministère, et continuer à faire les évaluations, la planification et la coordination des besoins. Ce sont aussi eux qui prennent les décisions.

Quant à nos partenaires, ils vont avoir une spécialisation.

Le gestionnaire de cas survole le tout. On va chercher des spécialistes pour nous aider à soutenir le vétérán. Par contre, cela demeure la responsabilité du gestionnaire de cas⁵⁶.

Puisque nous en sommes au tout début de la mise en œuvre du contrat, il est difficile d'établir par anticipation si ces problèmes seront surmontés après une période de rodage. Il est possible que les modalités du contrat libèrent les gestionnaires de cas d'une part de leurs tâches administratives et leur permettent de consacrer plus de temps aux services rendus aux vétérans. Il demeure toutefois préoccupant de constater qu'un nombre important de ces gestionnaires de cas ne semblent pas avoir une idée claire de l'étendue de leurs responsabilités et s'il leur sera possible de maintenir ce lien privilégié qu'ils entretiennent avec les quelques 15 000 vétérans qui participent au programme de réadaptation. Ce sont ces vétérans dont les problèmes de santé sont les plus complexes et auxquels une attention toute particulière devrait être accordée. Le Comité recommande donc :

Recommandation 5

Qu'Anciens Combattants Canada reconnaisse les failles dans sa stratégie de communication initiale auprès des gestionnaires de cas et précise immédiatement les fonctions qui relevaient des gestionnaires de cas du ministère et qui ont été déléguées aux spécialistes des services de réadaptation de PSRVC.

55 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1105, [L'hon. Lawrence MacAulay \(ministre des Anciens Combattants\)](#).

56 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1705, [Mme Nathalie Pham \(directrice principale, Affaires opérationnelles et stratégiques, ministère des Anciens Combattants\)](#).

Recommandation 6

Qu'Anciens Combattants Canada engage davantage de gestionnaires de cas permanents afin de limiter le nombre de dossiers attribués à chaque gestionnaire de cas à un maximum de vingt-cinq (25).

INSCRIPTION DES FOURNISSEURS AUPRÈS DE PSRVC

Le son de cloche est le même du côté des fournisseurs. Patricia Morand est gestionnaire de soins cliniques et dispense des services pour ACC depuis plus de 20 ans. Le ministère lui sous-traite des services lorsque les besoins de certains vétérans sont particulièrement complexes⁵⁷. « Je ne comprends toujours pas quelle sera la façon de faire de l'entreprise [PSRVC]. Y aura-t-il un ergothérapeute ou un rôle de gestionnaire de soins cliniques? Je ne sais pas trop. Je l'ignore⁵⁸. » Autorisée depuis longtemps par ACC comme fournisseur auprès de Croix-Bleue Medavie, elle hésite à remplir le formulaire d'adhésion comme fournisseur auprès de PSRVC. Selon elle, les barèmes de rémunération pour les fournisseurs n'ont pas non plus été déterminés⁵⁹.

Kristen Veinott, travailleuse sociale clinique autonome, a donné quelques détails sur les politiques de PSRVC concernant le paiement des fournisseurs :

La différence entre la Croix Bleue et Lifemark en ce qui concerne le paiement est la suivante : les fournisseurs de services en pratique privée peuvent facturer directement la Croix Bleue et recevoir le paiement la semaine suivante, tandis que Lifemark a déclaré que les fournisseurs de services peuvent s'attendre à un paiement dans les 45 à 75 jours. Au mieux, donc, je peux m'attendre à être payée un mois et demi après avoir fourni un service spécialisé en santé mentale. Au pire, il faudra près de trois mois, ou une saison. Cette situation est inacceptable et contraignante tant pour les fournisseurs de services que pour les anciens combattants. Certains fournisseurs de services pourraient ne pas être en mesure de composer avec un tel délai de paiement et, par conséquent,

57 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1545, [Mme Patricia Morand \(ergothérapeute et gestionnaire de soins cliniques, à titre personnel\)](#).

58 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1620, [Mme Patricia Morand \(ergothérapeute et gestionnaire de soins cliniques, à titre personnel\)](#).

59 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1625, [Mme Patricia Morand \(ergothérapeute et gestionnaire de soins cliniques, à titre personnel\)](#).



pourraient décider de ne pas s'inscrire sur la liste des fournisseurs de Lifemark.

[...] Le tarif recommandé pour les travailleurs sociaux autorisés en pratique privée en Nouvelle-Écosse est actuellement de 175 \$ par séance de 50 à 60 minutes. Ce tarif est recommandé par l'organisme provincial de réglementation de la profession. Avant l'entrée en vigueur du contrat avec Lifemark, ACC payait les travailleurs sociaux 160 \$, soit 15 \$ de moins que le tarif provincial. Lorsque j'étais gestionnaire de cas, j'ai constaté que de nombreux travailleurs sociaux étaient prêts à accepter ce tarif réduit, car ils avaient à cœur de contribuer à la réadaptation des anciens combattants. Maintenant, avec le nouveau contrat entre ACC et Lifemark, le tarif convenu est de 150 \$. La différence est maintenant de 25 \$ de moins par heure. Les fournisseurs de services qui demeurent disposés à accepter le tarif réduit pour les anciens combattants seront ainsi payés moins cher en plus de devoir attendre de 45 à 75 jours après avoir fourni des soins de santé mentale pour recevoir leur rémunération⁶⁰.

Ce qui est prévu au contrat pour le délai de paiement des fournisseurs est plus raisonnable que ce qui a été présenté par certains témoins. On y indique que le remboursement des fournisseurs doit se faire dans les 23 jours ouvrables de la réception d'une demande et que les fournisseurs doivent soumettre leurs demandes une fois par mois⁶¹. Une telle divergence dans la compréhension de certains termes du contrat suggère qu'ACC n'a pas été adéquatement communiqué avec les fournisseurs de services. Quant aux taux de rémunération des différents services, il n'a pas été possible de les établir, puisque ces sections du contrat sont caviardées.

Un groupe de cliniciens en santé mentale travaillant auprès des vétérans du comté de Renfrew et d'Ottawa-Carleton a fait parvenir au Comité un Mémoire dans lequel ils s'inquiètent « des attentes du Programme qui ont été décrites à certains d'entre nous lors de conversations avec des représentants de Lifemark et dans les contrats et les lettres d'entente reçus récemment⁶². »

60 Kristen Veinott, travailleuse sociale clinique autonome, « Mémoire déposé à ACVA », 30 novembre 2022.

61 Section 7.5.5.4 de l'Annexe A du contrat, p. 110-111 du PDF.

62 Alisha Henson, Ph. D., C. Psych. (pratique supervisée), Shannon Rutledge, M.S.S., T.S.A., Marie-Josée Hull, M.S.S., T.S.A., « Mémoire de Professionnels de la santé mentale du 5 décembre 2022 déposé à ACVA », p. 1. Le mémoire est appuyé par 20 autres fournisseurs.

Selon eux, Lifemark semble négliger la complexité des cas et la spécialisation de l'expertise nécessaire pour traiter adéquatement ces cas. Lifemark demande que les cas soient traités et réglés dans des délais qui ne favorisent pas l'alliance thérapeutique entre les spécialistes de la santé et les vétérans :

Les attentes quant à la cadence de Lifemark engendrent une situation compliquée et délicate, car la plupart des vétérans qui souffrent de blessures de stress opérationnel éprouvent également une grande culpabilité et une grande honte. Ils ont donc tendance à s'isoler de leurs amis et de leur famille. En outre, ils ont du mal à nouer des liens de confiance avec les autres. Ainsi, il faut prendre le temps de bâtir des relations de confiance et de créer un sentiment d'aise dans le cadre de ce processus de psychothérapie. Il s'agit d'un moyen essentiel pour aider les vétérans à s'engager dans d'autres relations et à les entretenir de façon saine et significative⁶³.

Selon ce groupe de fournisseurs, la rémunération est trop faible pour assurer le niveau d'expérience et d'expertise qui garantira la qualité des interventions, et risque d'exacerber les risques de traumatismes de sanctuaire. Le modèle de services semble inspiré des programmes d'aide aux employés qui impliquent des interventions à court terme standardisées, et n'est pas approprié pour la complexité des interventions requises pour traiter les vétérans. Ils craignent également que le fardeau administratif dont on veut dégager les gestionnaires de cas retombe sur les fournisseurs de services :

Les exigences administratives prescrites par Lifemark, notamment les rapports et l'attente éventuelle d'une autorisation supplémentaire, interrompent le déroulement de la thérapie. Ajoutons que la nécessité de produire des rapports fréquents ne constitue pas une approche centrée sur le client et semble indiquer que Lifemark ne connaît pas cette clientèle et ses besoins uniques⁶⁴.

Mme Bennett de WCG Services, lors de son témoignage, a insisté sur les qualités professionnelles de ses fournisseurs de services, mais n'a rien dit de leur expérience auprès des vétérans :

63 Alisha Henson, Ph. D., C. Psych. (pratique supervisée), Shannon Rutledge, M.S.S., T.S.A., Marie-Josée Hull, M.S.S., T.S.A., « Mémoire de Professionnels de la santé mentale du 5 décembre 2022 déposé à ACVA », p. 1–2.

64 Alisha Henson, Ph. D., C. Psych. (pratique supervisée), Shannon Rutledge, M.S.S., T.S.A., Marie-Josée Hull, M.S.S., T.S.A., « Mémoire de Professionnels de la santé mentale du 5 décembre 2022 déposé à ACVA », p. 2.



En ce qui concerne les qualifications, les spécialistes des services de réadaptation qui travailleront avec les anciens combattants sont des professionnels de la santé ou de la réadaptation professionnelle réglementés qui ont de l'expérience dans la coordination et la prestation de services de réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle. Il s'agit de professionnels expérimentés qui sont réglementés et qui possèdent les désignations et les titres de compétence appropriés. En général, il s'agit de travailleurs sociaux et d'autres professionnels de la santé⁶⁵.

Selon Scott Maxwell, de Wounded Warriors, il est essentiel que les gestionnaires de cas et les fournisseurs aient une compréhension des particularités du travail auprès des vétérans : « À mon avis, si on veut que des civils se chargent de cette clientèle, il faut d'abord les former. Malheureusement, cette formation n'a jamais été offerte. Je n'en ai vu aucune en 10 ans. Je propose au ministère d'en faire désormais une priorité⁶⁶. »

Selon Paulette Gardiner Millar de PSRVC, des modules de formation sont obligatoires depuis novembre 2022 pour toutes les personnes qui travailleront directement avec les vétérans :

Nous avons reçu d'excellents commentaires des anciens combattants qui y ont jeté un coup d'œil.

Je suis d'accord avec vous pour dire que cette population a des besoins précis, donc certains des domaines que nous avons inclus dans notre formation sont uniques à la culture militaire. Citons notamment des éléments comme les obstacles et la façon de soutenir la transition vers la vie après le service, certainement la sensibilisation à la santé mentale, les blessures morales et les blessures liées au stress opérationnel, les troubles de l'humeur et les troubles liés à l'anxiété et aux traumatismes comme le trouble de stress post-traumatique, dont nous avons entendu parler plus tôt aujourd'hui, ainsi que les troubles liés aux substances⁶⁷.

De tels efforts de formation sont bienvenus, mais il faudra du temps avant qu'ils remplacent l'expérience déjà acquise par les fournisseurs qui travaillaient avec les vétérans. Ces commentaires ajoutés à ceux des professionnels de la santé suscitent une inquiétude puisque ce sont ces professionnels de la santé qui offrent directement des services aux vétérans. Si les termes du contrat avec PSRVC font en sorte que des

65 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1650, [Mme Tania Bennett \(directrice générale et cadre responsable, WCG Services, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens\)](#).

66 ACVA, *Témoignages*, 1 décembre 2022, 1600, [M. Scott Maxwell \(directeur exécutif, Wounded Warriors Canada\)](#).

67 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1650, [Mme Paulette Gardiner Millar \(gestionnaire de contrats, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens\)](#). Voir aussi la section 5.11 du contrat.

fournisseurs d'expérience choisissent de ne pas s'inscrire, la qualité de ces services pourra en souffrir. Le Comité recommande donc :

Recommandation 7

Qu'Anciens Combattants Canada, compte tenu de l'importance des connaissances institutionnelles, s'assure que les conditions offertes aux fournisseurs qui s'inscriront auprès de PSRVC favoriseront la rétention des professionnels de la santé qui ont l'expérience des particularités des services offerts aux vétérans.

Dans le cadre de cette étude, il a fréquemment été question du nombre de fournisseurs auxquels auraient accès les vétérans avec PSRVC en comparaison du nombre de ceux qui sont inscrits auprès de Croix Bleue Medavie. Par exemple, Mme McSheffery a affirmé que « la promesse de 9 000 fournisseurs est très faible par rapport au nombre de fournisseurs auxquels nous avons accès par l'entremise des fournisseurs réguliers de Croix Bleue Medavie à l'heure actuelle, dont beaucoup ont décidé de ne pas s'inscrire à ce contrat parce que la rémunération est moins élevée et qu'il leur faut plus de temps pour être payés⁶⁸. »

En octobre 2022, le SFTDSS administré par Croix Bleue Medavie comptait 283 739 fournisseurs de services de santé de toutes natures : médecins, dentistes, physiothérapeutes, psychologues, etc., mais les fournisseurs peuvent également être des personnes morales, comme des cliniques offrant des soins spécialisés⁶⁹. De ce nombre, 7 748 fournisseurs offraient des services de réadaptation médicale et psychosociale aux vétérans inscrits au programme d'ACC avant l'entrée en vigueur du nouveau contrat en octobre 2022⁷⁰. Le Comité a tenté à deux reprises d'obtenir des clarifications auprès du ministre des Anciens Combattants afin de savoir combien de professionnels de la réadaptation offraient des services aux vétérans avant l'entrée en vigueur du nouveau contrat, et combien offraient ces mêmes services depuis l'entrée en vigueur du contrat⁷¹.

68 ACVA, *Témoignages*, 21 novembre 2022, 1135, [Mme Whitney McSheffery \(gestionnaire de cas, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants, à titre personnel\)](#).

69 Réponse à la Question 1374 soumise par Mme Blaney (North Island-Powell River) déposée par le ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, l'hon. Lawrence MacAulay, 29 mars 2023.

70 Réponse aux questions du Comité déposée par le ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, l'honorable Lawrence MacAulay, 2 mai 2023.

71 Voir les questions du Comité et les réponses du ministre en annexe.



La réponse du ministre nous apprend qu'en mars 2023, 11 984 « professionnels de la réadaptation » faisaient partie du réseau de PSRVC. On ignore toutefois combien de ces professionnels offrent des services médicaux, combien offrent des services psychosociaux, et combien offrent des services professionnels. Le Comité n'est donc pas en mesure de comparer l'étendue des services de réadaptation offerts jusqu'en octobre 2022 à ce qui est maintenant offert en vertu du nouveau contrat. On y apprend également que sous le contrat précédent, seulement 32 « fournisseurs » offraient des services de réadaptation professionnelle. Ce petit nombre de fournisseurs suggère qu'il s'agit de personnes morales, alors que pour pouvoir comparer l'ancien et le nouveau contrat, il aurait fallu savoir combien de « professionnels de la réadaptation » travaillaient pour ces 32 fournisseurs. Le Comité juge donc qu'ACC n'a pas répondu à ses questions. Il est donc impossible de déterminer si le nombre de « professionnels de la réadaptation » augmentera ou diminuera avec le nouveau contrat, ni de savoir dans quels volets du programme de réadaptation cette augmentation ou cette diminution se retrouvera principalement.

Le ministre MacAulay a également affirmé que « grâce à ce contrat, il y aura plus de spécialistes francophones disponibles au Québec et plus de spécialistes francophones disponibles à l'extérieur du Québec. J'ai tout fait pour m'en assurer⁷². »

ÉVALUATION ET SUIVI DES RÉSULTATS

Mme Vaillancourt a soulevé un élément du contrat qui semblerait indiquer que PSRVC serait responsable de l'évaluation de sa propre performance dans l'atteinte des résultats fixés par ACC :

C'est l'entrepreneur qui évaluera lui-même la qualité de ses services. C'est vraiment inquiétant quand un entrepreneur se voit confier l'assurance qualité de son propre travail. [...] On leur confie l'assurance qualité. Nous avons des documents du ministère, d'une des assemblées publiques, qui stipulent en toutes lettres que l'entrepreneur « supervisera la prestation des services pour assurer le respect des exigences du contrat, la responsabilité et l'excellence du service ». Cela inclut « l'accessibilité, la rapidité, le respect de l'intention du programme, des paramètres, des dispositions législatives⁷³.

72 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1125, [L'hon. Lawrence MacAulay \(ministre des Anciens Combattants\)](#).

73 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1605, [Mme Virginia Vaillancourt \(présidente nationale, Syndicat des employé\(e\)s des Anciens combattants\)](#).

M. Harris, a confirmé cette affirmation :

Cela fait partie des modalités prévues. Il va de soi que les entrepreneurs vont s'assurer de la qualité de leurs propres services et fournir à ce titre au ministère des données que nous allons également réviser. Il est bien certain que leurs activités à l'interne comportent une composante de vérification pour veiller à ce que leur personnel offre bel et bien des services de qualité. Il y a également des paramètres et des mesures de rendement que la coentreprise devra communiquer au ministère dans le cadre de la supervision et de l'exécution du contrat.

[...] Dans le cadre du contrat, il y aura certainement des évaluations de rendement, qui seront consignées, et le ministère des Anciens Combattants va s'assurer que tout se passe bien. S'il y a des problèmes avec le contrat, les vétérans et les vétéranes pourront communiquer avec notre ministère pour s'assurer de les régler⁷⁴.

Ces affirmations ont soulevé quelques inquiétudes car elles suggèrent que la qualité des services offerts dépendra de la vigilance des vétérans qui s'adresseront au ministère au besoin. Toutefois, si on lit les termes du contrat, les exigences liées à la reddition de comptes semblent exigeantes. Les données brutes de toutes les évaluations réalisées par l'entrepreneur doivent être remises à ACC, ainsi qu'une longue liste de rapports détaillant toutes les dimensions des services fournis. Toutes ces données doivent « permettre d'évaluer objectivement les résultats, le rendement et les expériences des participants et du programme, afin d'optimiser conjointement l'efficacité du Programme de réadaptation et d'améliorer l'expérience et les résultats des participants⁷⁵. » Afin de mieux aligner les perceptions des différentes parties prenantes sur ces questions, le Comité recommande :

Recommandation 8

Qu'Anciens Combattants Canada précise les modalités qui lui permettront de surveiller la conformité de la mise en œuvre du contrat de gestion de son programme de réadaptation et d'assurer la qualité des services offerts par PSRVC et par ses fournisseurs.

74 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1715, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).

75 Section 6.1.2 de l'Annexe A du contrat, p. 80 du PDF.



Recommandation 9

Qu’Anciens Combattants Canada fasse parvenir au Comité, au plus tard d’ici le mois de novembre 2023, une mise à jour exhaustive des impacts du contrat de réadaptation attribué à PSRVC sur la prestation des services aux vétérans.

Recommandation 10

Que l'on demande au Bureau de l'ombudsman des vétérans de publier, dans un an, un rapport sur les effets du contrat sur les vétérans, les employés d'ACC et les fournisseurs de services.

OBSTACLES DURANT LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE

Des témoins ont soulevé divers irritants susceptibles de nuire à la transition harmonieuse vers les modalités du nouveau contrat. Par exemple, un groupe de cliniciens en santé mentale travaillant avec des vétérans a soumis une liste de questions restées sans réponse concernant la transition entre l'ancien et le nouveau contractant⁷⁶. Aussi, dans un courriel envoyé au Comité, Mme Vaillancourt a déploré que « la date du contrat a été modifiée, mais ils ont avisé les gestionnaires de cas le lendemain de la journée où l’activation était prévue. » Selon M. Harris :

Ce n'est pas l'entrée en vigueur du contrat qui a été retardée, mais celle d'une partie d'un système qui appuie non seulement les vétérans, mais également les employés d'Anciens Combattants Canada. C'est un nouveau module d'un système qu'ils utilisent déjà.

Nous voulions nous assurer de la qualité du module et que tout allait bien marcher dès le lancement. Nous avons donc retardé de sept jours la mise en service de ce module⁷⁷.

Le syndicat a également envoyé au Comité des photos d’un tableau à feuilles prises lors d’une présentation portant sur la phase de transition vers le nouveau contrat. Selon le syndicat, les informations figurant sur ces photos démontreraient qu’il y a eu interruption de certains services entre le 25 octobre et le 21 novembre 2022, période qui a été rallongée d’une semaine par la suite. Selon Mme Vaillancourt : « On a demandé

76 Alisha Henson, Ph. D., C. Psych. (pratique supervisée), Shannon Rutledge, M.S.S., T.S.A., Marie-Josée Hull, M.S.S., T.S.A., « Mémoire de Professionnels de la santé mentale du 5 décembre 2022 déposé à ACVA », p. 1–2.

77 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1150, [M. Steven Harris \(sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants\)](#).

aux gestionnaires de cas de ne pas déployer de nouvelles ressources médicales ou psychosociales entre le 25 octobre et le 21 novembre, que l'ancien combattant fasse l'objet d'une réadaptation professionnelle, qu'il s'agisse d'un nouveau demandeur de services de réadaptation ou qu'ils traitent déjà avec les gestionnaires de cas en cours de mutation⁷⁸. »

Cette même information se trouverait également dans un document décrivant le processus de migration vers le nouveau système de gestion des clients d'ACC. Mme Pham, d'ACC, a tenu à clarifier les informations rapportées par le syndicat :

Pour les vétérans qui utilisent déjà le programme de réadaptation, les services de réadaptation médicale et psychosociale ont été prolongés pendant la période de migration et de transition. Ainsi, aucun vétéran ayant déjà accès à ces services n'en sera privé.

Pour ce qui est des vétérans qui utilisent le programme pour la première fois, je tiens à préciser que le rôle du gestionnaire de cas demeure. Le gestionnaire de cas rend la décision d'admissibilité et procède à l'évaluation des besoins sur le plan de la gestion de cas. S'il y a des besoins médicaux ou psychosociaux, les vétérans vont pouvoir y avoir accès, selon leur couverture en matière de soins de santé. Cela ne change pas. Seuls les services de réadaptation vont être mis sur pause pendant quelques semaines, afin qu'on puisse faire démarrer le contrat et qu'une évaluation de réadaptation soit faite. [...]

De l'information a été envoyée aux gestionnaires de cas, afin de leur assurer que les ressources en place ont été prolongées. On leur demandait, pour la période de quelques semaines, de ne pas se concentrer sur les ressources de réadaptation, mais de se pencher sur les autres besoins médicaux et psychosociaux⁷⁹.

Le ministre MacAulay a par la suite confirmé que « il n'y a pas eu de manque de services entre l'ancien contrat et le nouveau contrat⁸⁰. » M. Ledwell a précisé que « aucun vétéran n'a été privé de ses services pendant cette période. Tous les vétérans qui nous ont dit qu'ils avaient besoin d'un service — de santé mentale, de soutien psychosocial — ont reçu ces services. Cette communication portait sur le transfert des dossiers⁸¹. »

78 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1625, Mme Virginia Vaillancourt (présidente nationale, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants).

79 ACVA, *Témoignages*, 17 novembre 2022, 1705, Mme Nathalie Pham (directrice principale, Affaires opérationnelles et stratégiques, ministère des Anciens Combattants).

80 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1145, [L'hon. Lawrence MacAulay \(ministre des Anciens Combattants\)](#).

81 ACVA, *Témoignages*, 5 décembre 2022, 1145, M. [Paul Ledwell \(sous-ministre des Anciens Combattants\)](#).



Finalement, Mme Vaillancourt a fait parvenir au Comité un document relatant les critiques formulées par des employé.e.s au sujet du nouveau contrat. Ces critiques sont les suivantes :

- des retards se sont accumulés dans l'accès aux services et aux évaluations professionnelles;
- la migration vers le nouveau contrat a entraîné des retards dans le traitement des rapports donnant accès aux services d'assistance professionnelle;
- la migration vers le nouveau contrat a rallongé le temps d'attente pour une décision liée à la diminution de la capacité de gain;
- les lettres envoyées par ACC pour annoncer l'entrée en vigueur du nouveau contrat ont généré de l'anxiété auprès des vétérans;
- des vétérans affirment que plusieurs questions restent en suspens quant aux services qui seront offerts aux vétérans sous le nouveau contrat;
- les spécialistes des services de réadaptation (SSR) et les gestionnaires de cas comprennent mal ce qui relève de leurs compétences respectives, et cela entraîne des dédoublements frustrants pour les vétérans;
- les gestionnaires de cas ressentent de la pression de la part d'ACC pour clore rapidement les dossiers;
- les communications entre les employé.e.s et ACC sont lentes et véhiculent des informations contradictoires; et
- il n'y a pas de système permettant la répartition équitable des dossiers complexes entre les gestionnaires de cas.

Ces inquiétudes reprennent plusieurs de celles qui ont été abordées dans le cadre du présent rapport et en ajoutent d'autres liées aux perturbations entraînées par la mise en œuvre du nouveau contrat. Le Comité s'assurera qu'un suivi régulier soit fait et que des solutions soient apportées par ACC aux problèmes soulevés dans les communications du syndicat.

CONCLUSION

L'entrée en vigueur du programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada (ACC) en 2006 constitua la pièce maîtresse de la plus importante réorganisation des services offerts aux vétérans canadiens depuis la deuxième guerre mondiale. Les vétérans participant à ce programme sont ceux dont les besoins sont les plus complexes et qui exigent la coordination par un gestionnaire de cas. Durant toute la durée du programme, ils peuvent recevoir la prestation de remplacement du revenu qui leur garantit 90% du revenu qu'ils gagnaient au moment de leur libération des Forces armées canadiennes. Environ 15 000 vétérans participent présentement à un programme de réadaptation.

Le programme comprend trois volets : la réadaptation médicale, la réadaptation psychosociale et la réadaptation professionnelle. Pour le volet médical, lors de son entrée en vigueur, le gouvernement fédéral était déjà responsable de la prestation des soins de santé aux membres des FAC et à ceux de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). ACC coordonnait pour sa part la prestation d'avantages médicaux aux vétérans dont l'invalidité était liée à leur service militaire. Le ministère pouvait donc compter sur une liste de professionnels déjà établie pour les services de santé.

Pour le volet psychosocial, ACC a dû se constituer une liste de fournisseurs autorisés, en particulier pour pouvoir répondre à la demande de soins de santé mentale. Par la suite, tous les fournisseurs de soins de santé et de soins de réadaptation ont été intégrés au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) administré par Croix Bleue Medavie. La différence entre le programme de réadaptation et le programme d'avantages médicaux est dans leur objectif et leur durée. Les avantages médicaux servent à soigner les invalidités liées au service militaire dans une perspective de long terme, alors que la réadaptation se veut une intervention ponctuelle d'une durée déterminée visant à amener le vétéran à son niveau optimal de santé physique, psychosociale et professionnelle. Comparativement aux 15 000 vétérans qui participent au programme de réadaptation, environ 85 000 reçoivent des avantages médicaux.

Le troisième volet du programme de réadaptation, le volet professionnel, a été offert en sous-traitance depuis le début. Ce contrat venait à échéance à la fin de 2022, en même temps que le gouvernement lançait un nouvel appel d'offres pour le contrat du SFTDSS jusque-là administré par Croix Bleue Medavie. ACC y a vu une occasion d'intégrer les trois volets de son programme de réadaptation dans un nouveau contrat unique, et d'en séparer les fournisseurs auparavant inscrits au SFTDSS. Il a donc lancé un appel d'offres à l'été 2020 pour l'administration de l'ensemble de son programme de réadaptation. Le contrat a été attribué en juin 2021 à Partenaires des services de réadaptation aux



vétérans canadiens (PSRVC) pour une valeur de 560 millions de dollars sur une durée de cinq ans et demi.

Selon le ministère, le principal avantage de ce nouveau est la coordination et l'uniformisation des services à l'échelle nationale, ainsi que l'intégration des plateformes technologiques à l'ensemble du programme de réadaptation. Ces changements doivent permettre entre autres une information continue entre les professionnels et les vétérans dans le suivi de leur programme de réadaptation. Il faudra attendre les résultats de la mise en œuvre du contrat pour savoir si ces avantages se concrétiseront.

Le Syndicat des employé.e.s des Anciens Combattants a dénoncé l'absence de consultations et le manque d'information de la part d'ACC. Ses inquiétudes touchent particulièrement l'ambiguïté de la redéfinition du rôle des gestionnaires de cas présentement à l'emploi du ministère. Plusieurs fournisseurs de services, qui étaient inscrits dans le cadre du contrat précédent, ont également manifesté leur inquiétude et déploré le peu d'information reçue.

De leur côté, les représentants d'ACC ont au contraire affirmé avoir tenu des consultations auprès des vétérans, des employés et des fournisseurs de services, et les avoir tenus informés tout au long du processus de transition vers le nouveau fournisseur. Selon le Comité, cette divergence radicale de point de vue indique par elle-même des communications déficientes de la part d'ACC. Les membres du Comité sont préoccupés des effets de cette divergence et de la confusion qu'elle risque d'entraîner chez les vétérans. C'est pourquoi ils demandent à ACC d'améliorer ses communications auprès des vétérans et des employés du ministère.

Quant au contenu du contrat lui-même, les gestionnaires de cas qui ont participé à cette étude ont déploré le flou des clauses entourant la planification et l'élaboration des plans de réadaptation. ACC doit donc préciser quelles sont les fonctions qui relevaient des gestionnaires de cas et qui seront déléguées aux spécialistes des services de réadaptation de PSRVC.

Du côté des professionnels de la réadaptation, les témoignages entendus suggèrent un risque de désengagement de la part de professionnels possédant une longue expérience de travail auprès des vétérans. Le ministère doit s'assurer que les conditions offertes aux fournisseurs inscrits auprès de PSRVC favorisent la rétention des professionnels qui ont l'expérience des particularités des services offerts aux vétérans.

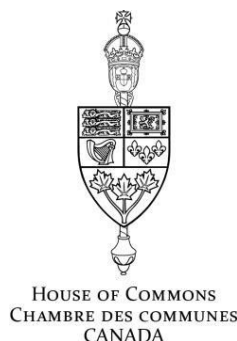
Finalement, malgré des clauses de reddition de compte exigeantes, le nouveau contrat laisse à PSRVC la responsabilité d'évaluer sa propre performance à laquelle sont rattachés des incitatifs financiers. ACC doit s'assurer d'être en mesure de surveiller la

mise en œuvre de ce nouveau contrat et garantir qu'il permettra d'améliorer la qualité des services offerts aux vétérans.

La réadaptation est au cœur des services offerts par ACC aux vétérans canadiens. Elle incarne l'engagement du gouvernement du Canada à tout faire pour soutenir le bien-être des personnes qui, pour avoir accompli leur devoir au service de la défense de la liberté de l'ensemble des Canadiens et Canadiennes, sont confrontées à des défis qui limitent l'usage de leurs pleines capacités. Tous et toutes, nous sommes responsables de ces limitations, qu'elles soient physiques, mentales ou professionnelles. Ces blessures sont honorables et la qualité des services qui sont offerts aux vétérans au nom de la population du Canada doit l'être également.

ANNEXE A
LETTRE AU MINISTRE DES
ANCIENS COMBATTANTS

STANDING COMMITTEE ON VETERANS
AFFAIRS



COMITE PERMANENT DES ANCIENS
COMBATTANTS

28 mars 2023

L'honorable Lawrence MacAulay
Ministre des Anciens Combattants et ministre associé à la Défense nationale
Anciens Combattants Canada
C. P. 7700 Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Via courriel

CONFIDENTIEL

Objet: Demande de documents

Honorable Lawrence MacAulay,

Le 23 mars 2023, le Comité permanent des anciens combattants s'est réuni afin de débiter l'étude de projet de rapport concernant l'étude de *l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services*. Lors de la révision de l'ébauche du rapport, les membres Comité en sont arrivés à la conclusion qu'il manquait de l'information essentielle de la part du ministère pour compléter le rapport. Ainsi, le Comité demande au ministère de lui fournir l'information suivante, et ce dans les plus brefs délais.

Lors de votre témoignage dans le cadre de cette étude, les représentants du ministère des Anciens Combattants Canada et vous-même avez affirmé qu'en vertu du nouveau contrat signé en 2021 avec PSRVC pour les services du programme de réadaptation, les vétérans inscrits au programme de réadaptation pourraient compter sur un réseau de 9 000 professionnel.le.s de la santé à la grandeur du pays.

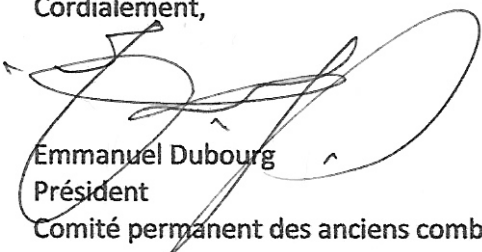
Combien de professionnel.le.s de la santé et de la réadaptation étaient disponibles afin d'offrir des services aux vétérans inscrits au programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada avant la signature du contrat avec PSRVC ?

- Ce nombre doit inclure les fournisseurs de services dans les trois volets du programme de réadaptation : médical, psychosocial et professionnel.
- Ce nombre doit également être distingué du nombre de professionnel.le.s de la santé inscrits avec Croix Bleue Medavie pour la fourniture de services de santé en vertu du programme d'avantages médicaux d'Anciens Combattants Canada.

Ces informations sont jugées nécessaires à la continuation de l'étude en cours soit le projet de rapport sur *l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services.*

Le Comité s'attend à la collaboration rapide du ministre dans ce dossier.

Cordialement,



Emmanuel Dubourg
Président
Comité permanent des anciens combattants

ANNEXE B
RÉPONSE DU MINISTRE DES
ANCIENS COMBATTANTS

Minister
of Veterans Affairs



Ministre
des Anciens Combattants

Ottawa, Canada K1A 0P4

28 avril 2023

Monsieur Emmanuel Dubourg, député
Président du Comité permanent des anciens combattants
Chambre des communes
131, rue Queen, pièce 4-10
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le Président,

Je vous remercie pour votre lettre du 28 mars 2023 dans laquelle vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires à l'appui de l'étude du Comité sur *l'Impact du nouveau contrat de réadaptation attribué par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation de services.*

Anciens Combattants Canada n'inscrit pas les professionnels de la santé en fonction d'un secteur de programme particulier. En octobre 2022, 283 739 professionnels de la santé étaient disponibles pour fournir des services aux vétérans dans le cadre de tous les programmes et services offerts par Anciens Combattants Canada.

En mars 2023, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC) comptait 11 984 professionnels de la réadaptation au Canada, et ce nombre continue à croître. À titre de comparaison, en octobre 2022, Croix Bleue Medavie comptait 7 748 fournisseurs de services médicaux et psychosociaux pour les participants au programme de réadaptation.

Outre le nombre croissant de professionnels de la réadaptation accessibles par l'intermédiaire de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC), nous avons aussi augmenté le nombre de points de service, qui est passé de 600 à près de 800 au Canada.

Il est absolument essentiel de veiller à ce que nos vétérans et leur famille obtiennent le soutien dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, pendant leur transition de la vie militaire à la vie civile. Anciens Combattants Canada est déterminé à s'assurer que les vétérans ont accès à des services de réadaptation novateurs et uniformes à l'échelle nationale.

Canada 

Il me tarde de recevoir le rapport et les recommandations du Comité. Mes fonctionnaires et moi demeurons pleinement résolus à fournir le soutien et tous les renseignements disponibles nécessaires pour permettre au Comité de poursuivre son travail important.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments dévoués.

A handwritten signature in black ink that reads "Lawrence MacAulay". The signature is written in a cursive style with a large initial "L" and "M".

L'honorable Lawrence MacAulay, P.C., député
Ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

ANNEXE C

CORRESPONDANCE DU COMITÉ

Please find below a correspondence from the committee:

After reviewing the letter from the Minister, the committee needs further clarification. The response states:

“Medavie Blue Cross, as of October 2022, had 7,748 providers delivering medical and psycho-social services to rehabilitation participants”, but there are no comparable numbers for PCVRS. This number does not include the number of professionals from the previous contractor who were providing vocational services to veterans registered with VAC’s rehabilitation program. Therefore, the following complementary information is urgently needed for the committee to complete its study:

1. In comparison with the 7,748 providers who were delivering medical and psycho-social services to rehabilitation participants as of October 2022, how many PCVRS providers are currently delivering medical and psycho-social services to rehabilitation participants?
2. Apart from the 7,748 providers who were delivering medical and psycho-social services to rehabilitation participants as of October 2022, how many providers were delivering vocational services to rehabilitation participants under the previous contract?

The number provided as the answer to question 2, added to the 7,748 medical and psycho-social services providers, will provide a comparison to the 11,984 Rehabilitation professionals registered with PCVRS.

Once again, this information is required as part of the committee’s ongoing study, specifically for the draft report on the impact of the new rehabilitation contract awarded by the Department of Veterans Affairs on the role of the case manager and quality of service delivery. The committee expects the Department to provide the information to the committee prior to its draft report review scheduled on Monday, May 15, 2023.

Vous trouverez ci-dessous la correspondance du Comité :

Après avoir examiné la lettre du ministre, le Comité a besoin d’éclaircissements. La réponse indique ce qui suit :

« Croix Bleue Medavie, en date d’octobre 2022, comptait 7 748 fournisseurs de services médicaux et psychosociaux destinés aux participants à la réadaptation », mais il n’existe pas de nombres comparables pour le PCVRS. Ce nombre ne comprend pas le nombre de professionnels de l’ancien fournisseur qui offraient des services professionnels aux anciens combattants inscrits au Programme de réadaptation d’ACC. Par conséquent, le Comité a besoin de toute urgence des renseignements complémentaires suivants pour mener à bien son étude :

1. Par rapport aux 7 748 fournisseurs qui offraient des services médicaux et psychosociaux aux participants à la réadaptation en date d’octobre 2022, combien de fournisseurs du PCVRS offrent actuellement des services médicaux et psychosociaux à ces participants?

2. Outre les 7 748 fournisseurs qui offraient des services médicaux et psychosociaux aux participants à la réadaptation en date d'octobre 2022, combien de fournisseurs offraient des services professionnels à ces participants dans le cadre du précédent contrat?

Le nombre fourni en réponse à la question 2, ajouté aux 7 748 fournisseurs de services médicaux et psychosociaux, permettra d'établir une comparaison avec les 11 984 spécialistes en réadaptation professionnelle enregistrés auprès du PCVRS.

Une fois de plus, le Comité a besoin de ces renseignements dans le cadre de l'étude qu'il mène actuellement sur l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation de services, en particulier pour le rapport préliminaire. Il demande au Ministère de les lui fournir avant l'examen du rapport préliminaire prévu pour le lundi 15 mai 2023.

ANNEXE D

SUIVIS MINISTÉRIELS



Standing Committee on Veterans Affairs

Comité permanent des anciens combattants

Impact of the Rehabilitation Contract
Awarded by the Department of Veterans
Affairs on the Role of the Case Manager and
Quality of Service Delivery

May 2, 2023

Impact du nouveau contrat de réadaptation
accordé par le ministère des Anciens
Combattants sur le rôle des gestionnaires de
cas et la qualité de la prestation des services

Le 2 mai 2023

Question

- In comparison with the 7,748 providers who were delivering medical and psycho-social services to rehabilitation participants as of October 2022, how many PCVRS providers are currently delivering medical and psycho-social services to rehabilitation participants?
- Apart from the 7,748 providers who were delivering medical and psycho-social services to rehabilitation participants as of October 2022, how many providers were delivering vocational services to rehabilitation participants under the previous contract?

- Par rapport aux 7 748 fournisseurs qui assuraient des services de réadaptation médicale et psychosociale aux participants en réadaptation en octobre 2022, combien de fournisseurs de PSRVC assurent actuellement des services de réadaptation médicale et psychosociale aux participants en réadaptation?
- Outre les 7 748 fournisseurs qui assuraient des services de réadaptation médicale et psychosociale aux participants en réadaptation en octobre 2022, combien de fournisseurs assuraient des services de réadaptation professionnelle aux participants en réadaptation dans le cadre du contrat précédent?



Response / Réponse

In October 2022, there were 283,739 Medavie Blue Cross providers, including health professionals such as acupuncturists, hearing aid dispensers, pharmacies, audiologists, dentists, physiotherapists, massage therapists, psychologists, etc. The providers are registered to provide services based on their specialty, not for specific VAC programs. New providers are regularly added, and the list is reviewed periodically to remove providers that are inactive. The availability of these providers for treatment benefits should not be impacted by the new Partners in Canadian Veterans Rehabilitation Services (PCVRS) contract.

Prior to the implementation of the new PCVRS contract, in October 2022, there were 7,748 Medavie providers that were providing medical and psychosocial services to Veterans who are Participants under VAC's Rehabilitation Program. In addition, Canadian Veterans Vocational Rehabilitation Services (CVVRS) had 32 providers offering vocational rehabilitation services for Veterans. As of March 2023, PCVRS has 795 clinics and 11,984 Rehabilitation professionals in their network which continues to expand. With the implementation of the new PCVRS contract and Rehabilitation Services and Vocational Assistance Program (RSVP), the service delivery model changed. All rehabilitation services (medical, psychosocial, and vocational) will be provided through a single contractor.

As of April 26, 2023, 4,574 of the approximately 10,000 current Rehabilitation Participants have transitioned to PCVRS. The migration of the initial cohort of Participants, those with a vocational component to their rehabilitation plan, was completed in December 2022. The remaining participants, those with medical or psychosocial needs but not registered into a vocational training program, will be completed by August 2023.

Many Rehabilitation Program Participants continue to receive services from their existing Medavie providers to ensure continuity of care even after they transition to PCVRS therefore it is not possible to do a direct comparison of service providers before and after implementation of the new contractor as, not only is it a different model, VAC is still in the process of migrating Veterans to the new contractor, and some Veterans receive services through Medavie as they transition.

En octobre 2022, Croix Bleue Medavie comptait 283 739 fournisseurs, y compris des professionnels de la santé comme les acupuncteurs, les distributeurs d'appareils auditifs, les pharmacies, les audiologistes, les dentistes, les physiothérapeutes, les massothérapeutes, les psychologues, etc. Les fournisseurs sont autorisés à fournir des services en fonction de leur spécialité, et non pour des programmes particuliers d'ACC. De nouveaux fournisseurs sont régulièrement ajoutés, et la liste est revue périodiquement pour supprimer les fournisseurs inactifs. La disponibilité de ces fournisseurs d'avantages médicaux ne devrait pas être touchée par le nouveau contrat avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC).

Avant la mise en œuvre du nouveau contrat avec PSRVC, en octobre 2022, 7 748 fournisseurs de Medavie offraient des services de réadaptation médicale et psychosociale aux vétérans qui participent au Programme de réadaptation d'ACC. De plus, les Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens (SRPVC) comptaient 32 fournisseurs offrant des services de réadaptation professionnelle aux vétérans. En date de mars 2023, PSRVC comptait 795 cliniques et 11 984 professionnels de la réadaptation dans son réseau, qui continue de s'élargir. Avec la mise en œuvre du nouveau contrat de PSRVC et du Programme de services de réadaptation et d'assistance



professionnelle (PSRAP), le modèle de prestation de services a changé. Tous les services de réadaptation (médicale, psychosociale et professionnelle) seront fournis par un seul entrepreneur.

En date du 26 avril 2023, 4 574 des quelque 10 000 participants actuels au Programme de réadaptation étaient passés à PSRVC. La migration de la première cohorte de participants, ceux qui ont un volet professionnel dans leur plan de réadaptation, a pris fin en décembre 2022. Les autres participants, ceux qui ont des besoins médicaux ou psychosociaux, mais qui ne sont pas inscrits à un programme de formation professionnelle, passeront à PSRVC d'ici août 2023.

De nombreux participants au Programme de réadaptation continuent de recevoir des services de leurs fournisseurs actuels inscrits auprès de Medavie afin d'assurer la continuité des soins même après leur transition vers PSRVC; il n'est donc pas possible d'effectuer une comparaison directe des fournisseurs de services avant et après la mise en place du nouveau entrepreneur puisque, non seulement s'agit-il d'un modèle différent, mais ACC est toujours en train de transférer les vétérans au nouvel entrepreneur, et certains vétérans reçoivent des services par l'entremise de Medavie pendant leur transition.

ANNEXE E

LISTE DES TÉMOINS

Le tableau ci-dessous présente les témoins qui ont comparu devant le Comité lors des réunions se rapportant au présent rapport. Les transcriptions de toutes les séances publiques reliées à ce rapport sont affichées sur la [page Web du Comité sur cette étude](#).

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Ministère des Anciens Combattants</p> <p>Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services</p> <p>Jane Hicks, directrice générale intérimaire, Gestion des programmes et de la prestation des services</p> <p>Nathalie Pham, directrice principale, Affaires opérationnelles et stratégiques</p>	2022/11/17	25
<p>Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens</p> <p>Tania Bennett, directrice générale et cadre responsable, WCG Services</p> <p>Gilles Chabot, chef des opérations, Lifemark</p> <p>Paulette Gardiner Millar, gestionnaire de contrats</p>	2022/11/17	25
<p>Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants</p> <p>Toufic El-Daher, vice-président exécutif national</p> <p>Virginia Vaillancourt, présidente nationale</p>	2022/11/17	25
<p>À titre personnel</p> <p>Angela Aultman, gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 90002, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants</p> <p>Kelly Carter, caporal-chef (à la retraite)</p> <p>Amanda Logan, gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 60006, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants</p> <p>Whitney McSheffery, gestionnaire de cas, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants</p>	2022/11/21	26

Organismes et individus	Date	Réunion
À titre personnel	2022/12/01	29
Christopher Banks, sergent (à la retraite)		
Christine Gauthier, caporale (à la retraite)		
Bruce Moncur, caporal (à la retraite)		
Patricia Morand, ergothérapeute et gestionnaire de soins cliniques		
La Légion royale canadienne	2022/12/01	29
Carolyn Hughes, directrice par intérim, Services aux vétérans, Siège national		
Wounded Warriors Canada	2022/12/01	29
Scott Maxwell, directeur exécutif		
Ministère des Anciens Combattants	2022/12/05	30
Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services		
Paul Ledwell, sous-ministre		
L'hon. Lawrence MacAulay, ministre des anciens combattants		

ANNEXE F LISTE DES MÉMOIRES

Ce qui suit est une liste alphabétique des organisations et des personnes qui ont présenté au Comité des mémoires reliés au présent rapport. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la [page Web du Comité sur cette étude](#).

Veinott, Kristen

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents ([réunions n^{os} 25, 26, 29, 30, 32, 42, 43, 48, 52 et 56](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
Emmanuel Dubourg

Rapport complémentaire du Nouveau Parti démocratique (NPD)

Les néo-démocrates craignent que les anciens combattants et leurs familles ne soient pas bien servis par Anciens Combattants Canada (ACC) en raison de l'impartition du programme de réadaptation à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC). La mise en œuvre de ce contrat a connu des problèmes dès le début, notamment des retards dans le déploiement, des alarmes soulevées par les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada et une confusion générale chez les fournisseurs de services. De nombreux médias ont fait état d'anciens combattants mécontents qu'ACC ne tienne pas compte de leurs préoccupations, exprimant leurs craintes et leurs appréhensions quant à la mise en œuvre du programme de réadaptation externalisé.

Lorsque les anciens combattants, les fournisseurs de services et les travailleurs d'ACC disent la même chose, le ministre et le ministère doivent les écouter.

Le PSRVC est une coentreprise entre WCG International, une société australienne de formation professionnelle, et Lifemark Health Group, propriété de Loblaws Companies Ltd. Au cœur de ces deux entreprises se trouve la recherche du profit, et non la prestation de services. Avec ce contrat, le gouvernement libéral a choisi les profits plutôt que les personnes. Accorder 560 millions de dollars à une société privée à but lucratif pour fournir des services aux vétérans est plus important pour les libéraux que de renforcer les ressources au sein du ministère et de répondre aux préoccupations des vétérans.

Il suffit de penser aux piètres investissements qu'ACC a faits dans ses ressources humaines. Comme l'a témoigné Virginia Vaillancourt, présidente du Syndicat des employés des Anciens Combattants (SEAC),

« Selon le rapport le plus récent d'Anciens Combattants Canada, ou ACC, 494 postes de gestionnaire de cas étaient inscrits à l'effectif, dont 441 créés pour une période indéterminée et 53 pour une période déterminée. Toutefois, les postes ne sont pas des personnes. Du 3 mai au 30 août 2022, ACC a engagé 13 gestionnaires de cas. Pendant la même période, 24 gestionnaires de cas ont quitté le ministère parce qu'ils ont pris leur retraite ou démissionné ou sont passés à d'autres ministères. Il est donc vrai qu'ACC a engagé des gestionnaires de cas, mais le ministère a subi une perte nette de 11 personnes.

Par ailleurs, 90 gestionnaires de cas sont en situation d'incapacité, en congé de maladie de longue durée ou en congé d'un autre genre. Cela signifie qu'il y a moins de 400 gestionnaires de cas appelés à satisfaire aux besoins de près de 15 000 vétérans et de leurs familles. Il ne faut donc pas s'étonner qu'il y ait de longs arriérés, que les vétérans soient frustrés et que le personnel soit psychologiquement blessé et démoralisé. »¹

¹ Chambre des communes, Comité permanent des anciens combattants (ACVA), Témoignage, 17 novembre 2022, Virginia Vaillancourt.

Depuis des années, le Syndicat des employés des Anciens Combattants (SEAC) demande au ministère d'élaborer un plan pour atteindre un ratio de 25:1 pour chaque gestionnaire de cas. Pourtant, les libéraux cherchent davantage à aider leurs amis du monde des affaires qu'à mettre en place un modèle de prestation de services qui réponde aux besoins des anciens combattants. Les témoignages du syndicat indiquent que ce contrat de sous-traitance coûte aux contribuables 25 % de plus que si ACC avait embauché plus de gestionnaires de cas.

En outre, le contrat ne prévoit pas de pénalités en cas de non-conformité, et le contractant assurera lui-même l'assurance qualité.

La mise en œuvre de ce contrat par ACC a été marquée par un manque de préparation au changement de services. Le ministère a mal communiqué les changements à toutes les personnes impliquées dans ce processus. Les systèmes informatiques n'étaient pas prêts, de sorte que la mise en œuvre a dû être retardée d'une semaine ; le personnel n'avait pas reçu de formation sur les éléments essentiels de la mise en œuvre, alors même que celle-ci avait commencé ; les anciens combattants n'étaient pas informés du nouveau processus ; et les fournisseurs de services ne recevaient pas de réponses à leurs questions.

Amanda Logan, gestionnaire de cas à ACC, a fait part de ses préoccupations à la commission,

« À l'heure actuelle, nous subissons d'énormes pressions pour respecter les délais de transition des services de gestion de cas vers l'entrepreneur privé. Nous le faisons en même temps que nous essayons d'aider les anciens combattants et leurs familles. Depuis juin, nous posons des questions sur la mise en œuvre du nouveau contrat, pour nous faire dire que l'information s'en vient, et elle n'est pas encore venue.

Il n'y a eu aucune consultation concrète auprès des gestionnaires de cas. Nous avons reçu l'ordre de nous plier aux changements et de le faire rapidement. Nous n'avons pas été bien formés sur ce nouveau contrat de réadaptation.

Je crains que les anciens combattants soient obligés d'adhérer à des plans de réadaptation guidés par des délais précis et rigoureux, et que leur plan de réadaptation soit prescrit par un contrat attribué par suite d'un appel d'offres, et non élaboré à partir de leurs besoins en matière de santé physique et mentale. Je crains que s'ils ne sont pas en mesure de participer au processus rationalisé, ils risquent l'annulation de leur programme et la fermeture de leur dossier, une mesure dévastatrice sur les plans financier et psychologique. »²

Le contrat était déjà en cours d'exécution lorsqu'un fournisseur de services ayant plus de 20 ans d'expérience avec ACC et les anciens combattants a témoigné,

« Comme gestionnaire de soins, je collabore avec d'autres intervenants qui accompagnent l'ancien combattant, dont des psychologues, des travailleurs sociaux, des

² Chambre des communes, ACVA, Témoignage, 21 novembre 2022, Amanda Logan.

médecins de famille si nécessaire et, par le passé, avec le personnel professionnel de la Marche des dix sous au besoin, les gestionnaires de cas et ceux qui peuvent avoir des liens avec l'ancien combattant par l'entremise d'organismes ou de services communautaires. Jusqu'à maintenant, je n'ai pas été en mesure de voir comment le nouveau contrat pourrait avoir une incidence sur le rôle de gestionnaire de soins cliniques et donc sur mon rôle de prestataire de services. »³

Un ancien combattant qui a témoigné a également fait part de ses inquiétudes concernant l'externalisation,

« J'avais demandé à ma psychologue si elle avait des renseignements sur le nouveau fournisseur du programme, vu qu'elle avait beaucoup d'expérience avec d'autres vétérans qui vivent ce que je vis. Elle m'a dit qu'elle avait déjà essayé de communiquer avec PSRVC pour le compte d'un autre client, qu'elle avait laissé des messages vocaux et des courriels et qu'elle n'avait pas reçu de réponse à ses demandes.

La semaine dernière, j'ai reçu une lettre de PSRVC m'informant que j'étais inscrit. Je suis moi-même allé aux renseignements et tout ce que j'ai pu trouver, c'est le peu d'information qui figure sur le site Web, mais le moindre renseignement que j'obtiens me dit que ce sera du pareil au même, peut-être un peu pire.

Je vais m'arrêter ici. J'ai peur. J'ai peur d'être embarqué de force dans un autre programme qui ne m'aidera pas à réussir et qui ne fera que m'exposer à de nouveaux risques. L'obscurité de ce nouveau contrat et le retrait graduel des gestionnaires de cas qui, d'après mon expérience, sont les seules personnes qui se soucient vraiment de nous, me portent à croire qu'on a affaire à une autre entreprise gourmande qui profite d'un groupe vulnérable pour s'enrichir sur le dos des vétérans. »⁴

Les néo-démocrates sont très déçus qu'ACC et le ministre responsable n'aient pas écouté les craintes et les inquiétudes exprimées par de nombreuses personnes impliquées dans la mise en œuvre de ce contrat. Le fait de ne pas répondre à ces préoccupations envoie aux vétérans, aux employés d'ACC et aux fournisseurs de services le message que leurs incertitudes et leur détresse n'ont pas d'importance.

C'est pourquoi le NPD recommande ce qui suit :

Qu'à la lumière des préoccupations constantes et persistantes des vétérans, des gestionnaires de cas et des fournisseurs de services à l'égard du contrat, le ministère des Anciens Combattants annule l'impartition du programme de réadaptation à la PSRVC.

³ Chambre des communes, ACVA, Témoignage, 1 décembre 2022, Patricia Morand.

⁴ Chambre des communes, ACVA, Témoignage, 1 décembre 2022, Sergeant (Ret'd) Christopher Banks.

En outre, les néo-démocrates estiment que la relation entre le gestionnaire de cas et le vétéran est d'une importance capitale pour la santé et le bien-être du vétéran et de sa famille. C'est pourquoi nous recommandons :

Que le ministère des Anciens Combattants suive les conseils du vérificateur général et du syndicat pour élaborer un plan visant à établir une main-d'œuvre permanente et stable à ACC afin de répondre aux besoins des anciens combattants et de leurs familles.

Lorsque les anciens combattants, les fournisseurs de services et les travailleurs d'ACC disent la même chose, le ministre et le ministère doivent les écouter.