

Table de matières

Détails de comparution 2

Note de QP: Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle ... 3

Détails de la comparution

Comité : Comité permanent des anciens combattants (ACVA)

Date : le mercredi mars 25 2026 (17 h 30 – 18 h 30 HE)

Emplacement : à déterminer

Sujet : Suivi du contrat des services de réadaptation accordé à PSRVC

Témoins :

- L'hon. Jill McKnight, C.P., députée, ministre des Anciens Combattants
- à déterminer

Membres du comité ACVA :

Président



Marie-France Lalonde
(Orléans, ON – Liberal)



Alana Hirtle
(Cumberland—Colchester,
NS – Liberal)

Vice-président



Blake Richards
(Banff—Airdrie, AB - CPC)



Chris D'Entremont
(Acadie—Annapolis,
NS – Liberal)

Vice-président



Marie-Hélène Gaudreau
(Laurentides—Labelle, QC – BQ)



Fraser Tolmie
(Moose Jaw—Lake
Centre—Lanigan, SK - CPC)

Secrétaire Parlementaire



Sean Casey
(Charlottetown, PE – Liberal)



Arnold Viersen
(Peace River—Westlock, AB - CPC)



Braedon Clark
(Sackville—Bedford—Preston,
NS - Liberal)



Cathay Wagantall
(Yorkton—Melville, SK - CPC)

**PROGRAMME DE SERVICES DE RÉADAPTATION ET D'ASSISTANCE
PROFESSIONNELLE**

- Le Programme de réadaptation offre aux vétérans admissibles et à leur famille l'accès à des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle.
- Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC) est l'entrepreneur national en réadaptation chargé de fournir des services novateurs, axés sur la réadaptation et uniformes à l'échelle nationale.
- Un cadre de mesure du rendement et de gestion de la qualité permet à ACC de mieux comprendre le programme afin de soutenir les participants, d'assurer la qualité des services et d'apporter des améliorations.
- Les vétérans qui terminent le programme font état d'une amélioration de leurs capacités fonctionnelles, de leur bien-être et de leur satisfaction à l'égard de la vie.
- Les gestionnaires de cas continuent à jouer un rôle central dans le parcours de réadaptation et, dans le cadre du modèle actuel de prestation de services, ils ont plus de temps pour offrir un soutien direct aux vétérans et à leur famille.

FAITS ET CHIFFRES EN BREF

Participants

- À la fin du troisième trimestre, le nombre de participants actifs au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP) était de **11 500** (soit 6 % de la clientèle d'ACC).
- En moyenne, **360 participants sont admissibles au PSRAP chaque mois**.
- **Plus de 70 %** des participants ont des problèmes de santé mentale, souvent en plus de problèmes de santé physique.

Prestation des services (résultats du troisième trimestre 2025-2026)

- Les participants aiguillés vers PSRVC se voient attribuer un spécialiste des services de réadaptation (SSR) dans les 24 heures.
- Le processus d'évaluation initiale est achevé dans les 24 jours suivant l'aiguillage vers PSRVC.
- Les évaluations exhaustives de réadaptation sont achevées en moyenne 33 jours après l'aiguillage vers des professionnels de la santé ou de la réadaptation professionnelle.
- Les services de réadaptation commencent en moyenne 21 jours après l'aiguillage vers un traitement.

*À titre de comparaison, l'examen des dossiers réalisé dans le cadre de l'*Évaluation de la prestation de remplacement du revenu et des services de réadaptation* avant la mise en œuvre du nouveau contrat indiquait que les participants devaient attendre 284 jours avant de commencer à recevoir un traitement.

Mobilisation des participants (résultats du troisième trimestre 2025-2026)

- **99 %** des participants actifs sont inscrits au portail des participants de PSRVC, ce qui leur permet de mieux comprendre les éléments clés de leur réadaptation et d'y accéder plus facilement, notamment :
 - l'accès à leur plan de réadaptation;
 - la messagerie/communication sécurisée avec leur spécialiste des services de réadaptation;
 - la soumission de demandes de remboursement en ligne, l'accès à la formation et un calendrier de rendez-vous.

Résultats des participants (résultats du troisième trimestre 2025-2026)

- Depuis la mise en œuvre du contrat et du modèle de prestation de services, les participants qui ont terminé le programme ont signalé :
 - une amélioration de **74 %** de leur capacité fonctionnelle ou de leur état de santé et de leur bien-être général;
 - une amélioration de **82 %** de leur satisfaction à l'égard de leur vie.
- Les résultats du sondage national auprès des clients d'ACC de 2024 font

NOTE POUR LA PÉRIODE DE QUESTIONS

également état d'une amélioration de la satisfaction des clients et de leur bien-être, avec des augmentations dans tous les domaines par rapport au sondage de 2022.

CONTEXTE

Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP) d'Anciens Combattants Canada vise à faire en sorte que les participants obtiennent des résultats optimaux sur les plans de la santé, du fonctionnement et de la participation, grâce à des approches fondées sur des données probantes.

Le programme vise à améliorer le bien-être des vétérans et de leur famille en réduisant les entraves à la réinsertion dans la vie après le service. Les services et les avantages axés sur les vétérans, offerts dans le cadre d'une approche de gestion de cas axée sur la réadaptation, comprennent trois volets : la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle.

Les vétérans aiguillés vers le programme sont pris en charge par un spécialiste des services de réadaptation (SSR) qui les aide à atteindre leurs objectifs de réadaptation. Le gestionnaire de cas d'ACC travaille en étroite collaboration avec le SSR pour superviser le plan de réadaptation, maintenir la communication et harmoniser les évaluations et les services avec les besoins de réadaptation des vétérans.

Une collaboration continue est mise en place pour garantir que les vétérans reçoivent des soins optimaux.

Depuis 2022, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC) est l'entrepreneur national chargé de la prestation des services du PSRAP.

Les exigences du contrat comprennent :

- e) Des services adaptés à la situation et aux besoins uniques de chaque vétéran et de sa famille, ainsi que des approches et des méthodes respectueuses des Autochtones et des diverses cultures;
- e) Un accès aux services de réadaptation dans la langue préférée des vétérans et de leur famille;
- e) Un accès en tout temps à un portail des participants où les vétérans et leur famille peuvent soumettre des demandes de remboursement, consulter leur plan de réadaptation, voir leurs rendez-vous et accéder à des ressources de même qu'à de la formation;
- e) Un spécialiste des services de réadaptation (SSR) qualifié accompagne les vétérans, les membres de leur famille et les gestionnaires de cas tout au long du processus de réadaptation. Il recommande des évaluations et des services de réadaptation à approuver, coordonne les rendez-vous avec les professionnels de la santé et de la réadaptation professionnelle, rassemble la documentation et aide au traitement des demandes de remboursement des frais de réadaptation;
- e) Les vétérans et les membres de leur famille ont la possibilité de faire part de leur expérience et de leur satisfaction à l'égard du programme, ce qui aide ACC à

NOTE POUR LA PÉRIODE DE QUESTIONS

s'assurer que le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle est le meilleur possible.

En octobre 2022, le Comité permanent des anciens combattants (ACVA) de la Chambre des communes a adopté une motion visant à entreprendre une 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. Le comité ACVA a déposé son rapport (*Nouveau contrat pour l'administration du programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada*) le 14 juin 2023. ACC a répondu à dix des recommandations qui portaient principalement sur l'approche de communication d'ACC à l'égard des employés, du syndicat, des intervenants et des participants tout au long de la mise en œuvre du projet.