

2023

RAPPORT ANNUEL



ADMINISTRATION DU
**RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ
DE LA FONCTION PUBLIQUE
FÉDÉRALE**

rssfp.ca

TABLE DES MATIÈRES

- Lettre de la présidente du conseil d'administration et de la première dirigeante 1
- Sommaire 3
- Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale 4
 - Structure organisationnelle 5
- Plan stratégique pour 2023 6
 - Objectifs stratégiques 6
- Objectifs stratégiques et buts organisationnels pour 2023 7
- Réalisations opérationnelles en 2023 8
 - Gestion des activités 8
 - Gestion des opérations et de l'audit 10
 - Audits et enquêtes 10
 - Fraude 12
 - Production de rapports, recherche et analyse 12
 - Communications et services aux participants 15
 - Appels 15
 - Communications 17
- Conseil d'administration de l'Administration du RSSFP 20
 - Comité d'examen des appels 21
 - Comité de l'audit et des finances 21
 - Comité exécutif 22
- Annexe A – Composition du conseil d'administration en 2023 23
- Annexe B – Notre équipe 25

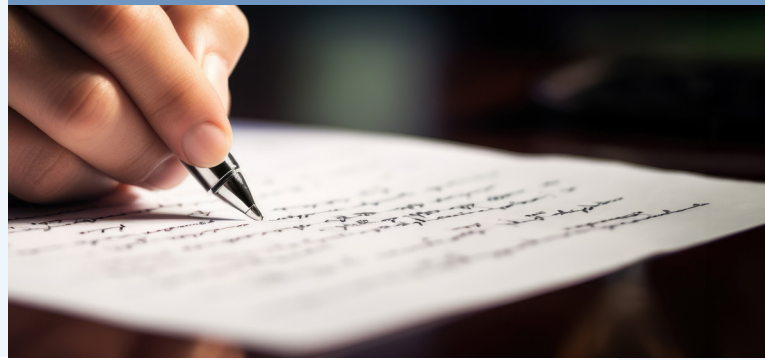


LETTRE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA PREMIÈRE DIRIGEANTE

L'Administration du RSSFP a connu une année de rendement exceptionnel en 2023. Au cours d'une année complexe et imprévisible, l'organisation a atteint avec succès tous ses objectifs stratégiques tout en faisant progresser ses initiatives clés et en demeurant dévouée aux intervenants et aux participants du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP).

L'année a été marquée par la transition simultanée du RSSFP à son nouvel administrateur du Régime et par la mise en œuvre d'un grand nombre de changements à la conception du Régime. Ces engagements ont nécessité la collaboration de tous les intervenants. L'Administration a travaillé sans relâche pour s'assurer que l'administrateur du Régime fournisse les services conformément au contrat et, au besoin, cerne les défis et les possibilités d'amélioration ou de correction. Ce projet complexe comprenait la mise en œuvre de processus multidimensionnels, comme l'adhésion préalable, le développement de sites Web complets et l'élaboration de processus de demandes de règlement, de règles et de logique, ainsi que l'élaboration de solutions exhaustives de production de rapports et de vérification. Tout au long de l'année, une présence soutenue a été maintenue pour veiller à ce que les obligations contractuelles de démarrage soient achevées à temps pour le lancement des activités du contrat en juillet 2023.

Les problèmes de service survenus à la suite du 1er juillet ont accru la pression sur l'Administration, qui a collaboré avec les agents négociateurs et divers représentants du gouvernement pour effectuer de nombreux renvois aux échelons supérieurs pour appuyer les participants. L'organisme s'est efforcé de tenir toutes les organisations au courant des progrès de la transition et des nouveaux processus en participant à plusieurs forums d'information, comme le congrès annuel de l'Association nationale des retraités fédéraux.



Nous reconnaissons que la transition n'a pas été aussi harmonieuse que nous le souhaitons. Nous tenons à souligner la patience et la compréhension des participants du RSSFP tout au long de cette entreprise complexe.

Parallèlement aux travaux de transition, l'Administration a parachevé et peaufiné des politiques visant à améliorer sa gouvernance et à appuyer son régime de ressources humaines. Elle a également achevé les objectifs mentionnés dans son plan d'action pour donner suite aux recommandations découlant de l'audit interne de l'organisation avant l'échéance prévue.

Nous tenons à souligner le travail acharné et la résilience des membres du personnel de l'Administration et à les remercier de leur professionnalisme exceptionnel et leur dévouement envers les intervenants du RSSFP et ses participants au cours de la dernière année. Notre force provient de celle de notre personnel et encore une fois cette année, toute l'équipe de l'Administration a démontré l'étendue de son expertise, de ses idées et de ses ressources, que ce soit dans les appels, la production de rapports, les communications, la gestion des prestations ou l'audit. Nous sommes fiers du travail du personnel de l'Administration. Nous continuerons de veiller à ce que l'organisation constitue un milieu de travail progressif, diversifié et sain offrant aux gens des possibilités de croissance et de perfectionnement.

Nous tenons également à remercier notre conseil d'administration de sa constance et de sa persévérance à atteindre ses objectifs. En outre, nous tenons à le remercier de son soutien indéfectible envers le personnel tout au long de l'année. Nous aimerions profiter de l'occasion pour souligner la contribution de Robert Hart et le remercier de son dévouement envers l'organisation au cours des quatre dernières années.

Alors que nous regardons vers l'avenir, nous reconnaissons que 2024 apportera certains défis. Le conseil d'administration et le personnel de l'Administration continueront toutefois de chercher des occasions d'apporter de la valeur à nos intervenants. Nous sommes convaincus que notre engagement à l'égard de l'excellence et du travail d'équipe assurera un appui de qualité à nos intervenants du RSSFP.

Caroline Curran

Présidente du conseil d'administration
Administration du RSSFP

Manon LeBlanc

Première dirigeante
Administration du RSSFP

SOMMAIRE

L'Administration compte sur ses trois principaux secteurs, soit la gestion des activités, la gestion des opérations et de l'audit, et les communications et les services aux participants, pour s'acquitter de son mandat. En 2023, la transition du RSSFP et la mise en œuvre des 43 changements apportés à la conception du Régime ont exercé des répercussions durables dans tous les domaines.

Dans le contexte de sa fonction de gestion des activités, l'organisation a collaboré avec l'ancien administrateur du Régime pour appuyer les activités de clôture. Dans le cadre de ces activités, des lignes directrices et des processus de haut niveau ont été établis pour faciliter la transition. Au cours de la même période, l'Administration a éclairé activement l'élaboration et examiné de multiples solutions proposées par le nouvel administrateur du Régime. Il s'agit notamment des procédures personnalisées de soutien au traitement des demandes de règlement et à la prestation de services adaptées aux participants du RSSFP. Dans le cadre de cette gestion du changement, l'équipe devait rapidement se familiariser avec les méthodes du nouvel administrateur du Régime et apprendre à s'y retrouver. En outre, l'organisation a été appelée à appuyer les participants du Régime, les agents négociateurs et divers représentants du gouvernement dans le cadre de nombreux renvois aux échelons supérieurs qui exigeaient un niveau d'expertise précis. L'Administration s'est associée au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et à l'administrateur du Régime pour corriger les lacunes relevées et évaluer l'incidence des mesures mises en œuvre pour régler les problèmes liés aux services et aux décisions au fur et à mesure.

Dans le cadre de sa fonction de gestion des opérations et de l'audit, l'Administration a uni ses forces au SCT et au nouvel administrateur du Régime pour établir des processus et des exigences liés à la gestion et au signalement des cas de fraude soupçonnés. L'organisation a également affecté des ressources importantes pour effectuer des examens approfondis et fournir une rétroaction afin d'éclairer l'élaboration de nombreuses solutions de production de rapports pour le RSSFP. Une rétroaction détaillée a été fournie pour s'assurer que les solutions de production de rapports élaborées par l'administrateur du Régime satisfaisaient aux exigences du RSSFP.

Dans le cadre de sa fonction des communications et services aux participants, l'organisation a collaboré avec l'administrateur du Régime pour mettre en œuvre des processus vigoureux à l'appui du programme d'appels de l'Administration et du travail de son Comité des appels. L'Administration a également collaboré avec le SCT et l'administrateur du Régime pour appuyer l'élaboration de nouveaux produits de communication qui répondaient efficacement aux exigences, aux normes de qualité, aux langues officielles et aux attentes en matière d'accessibilité du contrat.

Ces initiatives, de même que les objectifs et les résultats de l'organisation, sont décrites en détail dans le présent rapport annuel.

ADMINISTRATION DU RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ DE LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE

L'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale est une entité sans capital actions dont le mandat consiste à surveiller l'administration du RSSFP. Elle veille également à ce que l'administrateur du Régime verse de manière efficace et efficiente des prestations aux participants du RSSFP, en conformité avec les dispositions du Régime. L'Administration s'acquitte de son mandat selon un modèle de gouvernance partagée avec le SCT et rend compte au Comité des partenaires.

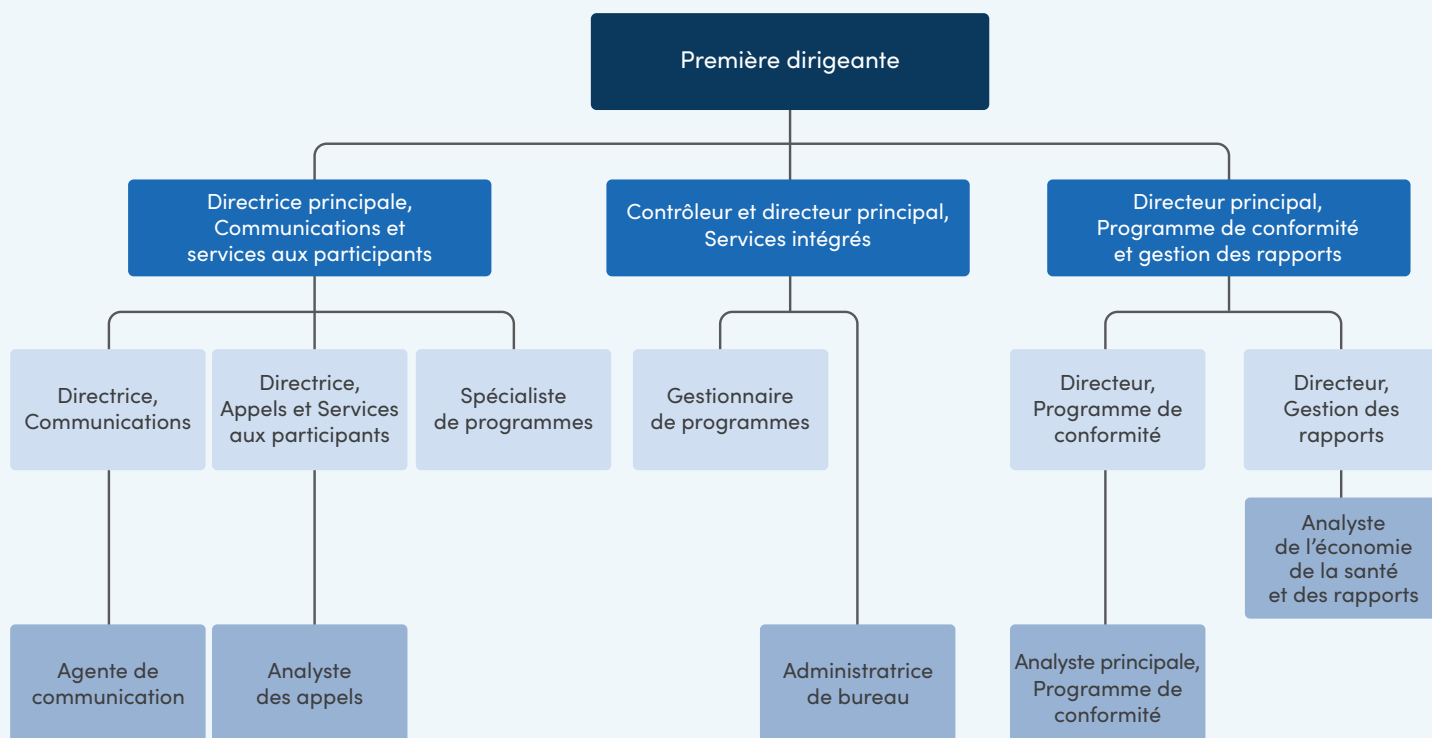
ELLE S'ACQUITTE DE PLUSIEURS RESPONSABILITÉS OPÉRATIONNELLES ET EN MATIÈRE DE PRODUCTION DE RAPPORTS, NOTAMMENT :

- Assurer la conformité aux normes de service énoncées dans le contrat du RSSFP;
- Effectuer des audits et des évaluations concernant le versement des prestations du RSSFP;
- Traiter les appels présentés par les participants du Régime;
- Communiquer avec les participants du Régime au sujet de leurs prestations;
- Fournir des renseignements exacts, complets et à jour sur le rendement du Régime;
- Donner à l'administrateur du Régime des directives sur l'interprétation des modalités du Régime;
- Signaler les cas de fraude détectés par l'administrateur du Régime.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'Administration tire fierté de la capacité, des compétences et de la flexibilité de son personnel. L'effectif de l'Administration en 2023 comprenait 14 spécialistes du RSSFP ayant une expertise dans de nombreux domaines, dont les finances, la gestion, l'audit, la conformité, les communications et l'administration des avantages sociaux collectifs.

Afin d'atteindre ses objectifs stratégiques, l'Administration répartit ses activités en trois secteurs fonctionnels : gestion des activités, gestion des opérations et de l'audit, et communications et services aux participants, comme l'illustre l'organigramme ci-dessous. Une liste des noms et des rôles des membres du personnel figure à l'annexe B.



PLAN STRATÉGIQUE POUR 2023

Étant donné les circonstances qui évoluent sans cesse dans la sphère du financement public et le secteur des avantages sociaux collectifs, l'Administration s'efforce de faire preuve de flexibilité et de répondre aux besoins de ses nombreux intervenants, dont le Comité des partenaires, le SCT, les participants du Régime et l'administrateur du Régime. L'Administration actualise son plan stratégique chaque année et harmonise son plan opérationnel en conséquence.

Le plan stratégique comprend la vision, la mission et les objectifs stratégiques de l'Administration pour l'année. L'organisation détermine des initiatives et des obligations opérationnelles précises pour atteindre ces objectifs.

VISION

Les intervenants bénéficieront de notre contribution à un régime de soins de santé solide et bien régi.

MISSION

Voir à offrir les prestations et les services aux participants du Régime et aux personnes à leur charge protégées, ainsi que le définit la Directive du RSSFP, de façon à appuyer l'administration efficace et efficiente du Régime.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES



GÉRANCE DU RÉGIME

Assurer une gérance fiable du contrat.



RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

Renforcer les relations clés en améliorant et en favorisant la mobilisation des intervenants.



EXPERTISE ET INNOVATION

Être un chef de file des connaissances sur le Régime et les tendances liées à l'industrie.



GOVERNANCE

Atteindre l'excellence dans la gouvernance et la gestion.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET BUTS ORGANISATIONNELS POUR 2023



GÉRANCE DU RÉGIME

Assurer une gérance fiable du contrat.

- Produire un rapport annuel et un rapport de conformité.
- Assurer une surveillance complète du contrat et produire des rapports de conformité mensuels.
- Effectuer un examen approfondi des nouvelles exigences de l'entente.
- Actualiser l'évaluation des risques et le plan triennal d'audit axé sur les risques.



RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

Renforcer les relations clés.

- Mettre à jour et mettre en œuvre la stratégie et le plan de communication.
- Exécuter le programme de production de rapports du Comité des partenaires.
- Soutenir le Comité des partenaires et le Comité technique.
- Achever la reformulation de la Directive du Régime.



EXPERTISE ET INNOVATION

Être un chef de file des connaissances sur le Régime et les tendances liées à l'industrie.

- Mettre à jour et mettre en œuvre le plan de production de rapports, d'analyse et de recherche et les produits de recherche et d'analyse.
- Soutenir les activités de transition et de mise en œuvre du contrat.
- Évaluer les options et formuler des recommandations pour une solution de gestion numérique des appels.
- Développer une capacité de prévision interne.



GOVERNANCE

Assurer l'excellence de la gouvernance et de la gestion.

- Tenir une réunion de planification stratégique avec le conseil d'administration.
- Mettre à jour et mettre en œuvre le plan opérationnel.
- Mettre à jour et surveiller le budget financier.
- Mettre à jour et mettre en œuvre le plan de perfectionnement professionnel.

RÉALISATIONS OPÉRATIONNELLES EN 2023

GESTION DES ACTIVITÉS

APERÇU DE LA FONCTION

La fonction de gestion des activités comprend l'administration et la surveillance des éléments suivants :

- Les processus de planification et de surveillance de la stratégie et des opérations de l'organisation.
- Les activités internes de gestion financière et de gestion des ressources humaines de l'organisation.
- La surveillance globale de la conformité de Canada Vie aux exigences du contrat.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Nous avons continué d'appuyer activement la transition vers le nouveau contrat et la mise en œuvre des changements apportés à la conception du Régime.
- Achèvement de la reformulation de la Directive du RSSFP.
- Élaboration de nouvelles politiques pour l'organisation.
- Soutien fiable du conseil d'administration.

TRANSITION DU RSSFP

Tout au long de 2023, le personnel de l'Administration a continué de participer activement à la transition du RSSFP à la Canada Vie. L'intensité des travaux de mise en œuvre a atteint un sommet au cours du premier semestre. L'Administration poursuivait alors sa surveillance des activités de l'administrateur précédent et appuyait les activités de clôture. Par la suite, le niveau d'activité est demeuré à un sommet historique, car les groupes de travail ont travaillé avec diligence pour examiner et parachever un ensemble complet de solutions personnalisées du RSSFP et pour régler les problèmes de service importants qui ont rapidement suivi.

Les problèmes de service survenus à la suite du 1^{er} juillet ont accru la pression sur l'Administration, car elle a été appelée à soutenir les participants, les agents négociateurs et divers représentants du gouvernement en effectuant de nombreux renvois aux échelons supérieurs. L'équipe de l'Administration a travaillé avec diligence pour gérer les renvois aux échelons supérieurs tout en continuant de collaborer avec le SCT et l'administrateur du Régime pour mettre en œuvre des solutions et résoudre les problèmes liés aux services contractuels initiaux. Les efforts visant à peaufiner les solutions du RSSFP et à parachever celles qui demeurent incomplètes se poursuivront en 2024.

APERÇU DES EFFORTS DE TRANSITION DE L'ADMINISTRATION EN 2023



580 appels
531 renvois aux échelons supérieurs et demandes de renseignements des participants



246 pages à mettre à jour sur rssfp.ca



14 employés



10 groupes de travail
1349,5 heures de collaboration



participation à l'élaboration de solutions pour
94 obligations contractuelles

REFORMULATION DE LA DIRECTIVE DU RÉGIME

En prévision des nombreuses améliorations à la conception du Régime mises en œuvre le 1^{er} juillet 2023, l'Administration, avec le concours du SCT et du Comité technique du RSSFP, a été chargée d'examiner et de mettre à jour la Directive du Régime de soins de santé de la fonction publique (<https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d9/fr>). En plus d'intégrer les 43 changements apportés à la conception du Régime, le projet a permis d'améliorer la clarté et la lisibilité du document. Il s'agissait notamment d'assurer l'uniformité, de régler les problèmes antérieurs et de promouvoir des pratiques linguistiques inclusives, notamment en ce qui concerne les considérations liées au genre. Tous les changements ont fait l'objet d'un examen approfondi et d'un processus d'approbation par le Comité des partenaires du RSSFP. Le document a ensuite été approuvé par le président du Conseil du Trésor.

ÉLABORATION DE POLITIQUES

À la suite des recommandations découlant de l'audit de l'Administration effectué en 2022, l'organisation a élaboré trois nouvelles politiques. Deux de celles-ci étaient déjà bien entamées. Une politique d'approvisionnement a été élaborée pour tenir compte de l'engagement de l'Administration à s'assurer que les biens et les services sont acquis de façon équitable et uniforme. Cette politique a pour objectif d'acquérir des biens et des services d'une manière qui :

- Favorise un processus concurrentiel, le cas échéant.
- Traite les fournisseurs équitablement.
- Appuie les exigences opérationnelles et s'harmonise avec le plan et la stratégie de passation de marchés.
- Offre le meilleur rapport qualité-prix.

L'Administration a également élaboré une politique sur les heures supplémentaires afin de promouvoir un traitement équitable et uniforme du personnel qui pourrait être tenu d'effectuer des heures supplémentaires de façon exceptionnelle.

Enfin, comme l'organisation s'efforce d'assurer la sécurité de son infrastructure de TI, elle a mis en œuvre une politique sur la sécurité de l'information qui établit les exigences et les responsabilités minimales en matière de protection des actifs informationnels du RSSFP. Cette politique s'applique aux systèmes informatiques et aux appareils en réseau de l'Administration, y compris ceux qui sont gérés pour l'organisation par des tiers (p. ex. un fournisseur de services de TI). Cette politique s'applique également à toutes les personnes autorisées à accéder aux renseignements ou aux biens informatiques du RSSFP.

L'Administration a également examiné son Code de conduite pour confirmer qu'il était conforme à toutes les exigences des Lettres patentes et pour maintenir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité des administrateurs, des dirigeants et du personnel de l'Administration.

De plus, l'organisation a effectué une évaluation interne des risques englobant les catégories financières, opérationnelles et d'atteinte à la réputation.

GESTION DES OPÉRATIONS ET DE L'AUDIT

APERÇU DE LA FONCTION

Cette fonction de l'Administration comprend les domaines d'expertise suivants :

- Audits et évaluations de la Canada Vie
- Surveillance du programme d'audit et de vérification des demandes de règlement entrepris par la Canada Vie comme l'exige le contrat
- Enquête et prévention en matière de fraude
- Gestion de la conformité du contrat
- Mise en œuvre du plan d'audit axé sur les risques
- Analyse et gestion du risque
- Recherche, analyse et production de rapports

AUDITS ET ENQUÊTES

Cette fonction comprend la gestion de la conformité au contrat du Régime. Elle est chargée de superviser le programme d'audit du RSSFP, la mise en œuvre du plan d'audit axé sur les risques, l'analyse et la gestion des risques, ainsi que les enquêtes et la prévention en matière de fraude.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Contribution à l'élaboration d'un programme d'audit pour le nouveau contrat
- Parachèvement d'une évaluation détaillée des risques du Régime, qui a servi à l'élaboration du Plan triennal d'audit axé sur les risques pour 2024-2026.

TRANSITION DU RSSFP

Dans le cadre de la transition au contrat, l'Administration a collaboré avec l'ancien administrateur du Régime et avec le nouvel administrateur du Régime pour assurer le transfert efficace de tous les dossiers actifs de cas de fraude soupçonnés. L'Administration a collaboré avec le SCT et avec le nouvel administrateur du Régime pour établir des processus et des exigences liés à la gestion et au signalement des cas soupçonnés de fraude. Des examens détaillés ont été effectués et des commentaires ont été fournis au sujet des solutions d'exploration et de profilage des données du nouvel administrateur du Régime

qui seront utilisées dans le programme d'audit du RSSFP. Ils ont pour but de s'assurer que ces solutions tiennent compte des critères de risque du RSSFP et des domaines de risque apparent dans le contexte actuel des prestations de santé. Ces solutions, qui intègrent le recours à l'intelligence artificielle et à l'apprentissage automatique, serviront à détecter les irrégularités en matière de facturation, à éclairer les audits et les enquêtes, et à appuyer la gestion, le contrôle et le signalement des activités de demandes de règlement inappropriées et des fraudes présumées en vertu du RSSFP.

PLAN TRIENNAL D'AUDIT AXÉ SUR LES RISQUES (2024 À 2026)

Les responsabilités de l'Administration comprennent la réalisation d'audits et d'évaluations, et la production de rapports de surveillance pour le Comité des partenaires. Chaque année, l'organisation effectue une évaluation exhaustive des risques du Régime fondée sur l'expérience du RSSFP et diverses activités de gestion du Régime. Ces travaux mènent à l'élaboration d'un plan triennal d'audit axé sur les risques, qui cerne les secteurs présentant les risques les plus importants et affecte des ressources pour atténuer ces risques. Il prévoit des audits des opérations financières, de la protection des renseignements personnels, des services de production de rapports, des mécanismes à l'appui du règlement des demandes de remboursement et des

dispositions relatives à des garanties spécifiques. Le plan triennal d'audit axé sur les risques définit aussi la nature des audits à effectuer sur une période de trois ans, et fournit une estimation du moment de leur exécution ainsi que de leur ampleur et de leur portée.

Lors de la préparation du plan d'audit axé sur les risques pour 2024-2026, la priorité des audits déjà proposés devait être examinée pour tenir compte des facteurs influant sur le RSSFP. Il peut s'agir de la transition vers un nouveau contrat et de l'instauration simultanée de modifications importantes à la conception du Régime. Par conséquent, un certain nombre d'initiatives d'audit ont été reportées à la fin de 2024 et au delà, car certains audits ne peuvent être achevés tant qu'un nombre suffisant de nouvelles données du Régime n'ont pas été recueillies.

FRAUDE

La gestion et la prévention de la fraude sont essentielles à la surveillance d'un régime de soins de santé financé par l'État, surtout lorsqu'il s'agit d'un régime de l'envergure du RSSFP. L'activité dans ce domaine vise à minimiser l'incidence de la fraude et du mauvais usage du Régime. Il s'agit d'un secteur très prioritaire pour l'Administration.

En collaboration avec l'administrateur du Régime et le SCT, l'Administration assure la gestion et la résolution efficaces et efficientes des cas de fraude. L'Administration évalue les renseignements sur le dossier, détermine les risques, et prépare les résumés de cas ainsi que des recommandations pour examen par le SCT. Une fois qu'un cas de fraude est repéré, l'Administration reçoit régulièrement des mises à jour sur l'état d'avancement de l'administrateur du Régime afin de superviser le processus de recouvrement et le remboursement. Chaque cas est géré individuellement compte tenu de ses propres circonstances. Tous les incidents de fraude présumée sont signalés au SCT et au Comité des partenaires au moyen du Rapport de mise à jour semestrielle sur les cas de fraude présumée.

PRODUCTION DE RAPPORTS, RECHERCHE ET ANALYSE

La fonction de recherche, d'analyse et de production de rapports est chargée d'élaborer et de tenir à jour un plan de recherche et d'analyse et de superviser la planification et la réalisation du programme de recherche et de production de rapports de l'Administration. Cette fonction est également chargée d'assurer la surveillance de la conformité des éléments du contrat qui sont liés à la production de rapports.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Élaboration concertée de solutions de production de rapports pour le nouveau contrat.
- Réalisation des recherches et des analyses sur l'incidence éventuelle des nouveaux médicaments spécialisés pour le RSSFP.

TRANSITION DU RSSFP

Compte tenu des exigences exhaustives ayant trait aux services de production de rapports du RSSFP, l'Administration a consacré des ressources importantes à la réalisation des examens détaillés et d'une rétroaction afin d'éclairer l'élaboration de nombreuses solutions de production de rapports pour le RSSFP. Il s'agissait notamment d'un nombre important de rapports standard, de tableaux de bord de gestion, d'un système de rapports spéciaux et d'un site Web sécurisé par l'entremise duquel tous les services de rapports sont fournis. En plus d'examiner de nombreux rapports et documents techniques dans le cadre des activités de transition du contrat, l'Administration a examiné

les résultats des tests de l'administrateur du Régime et a participé aux tests d'acceptation par l'utilisateur de la solution de production de rapports. L'Administration, de concert avec le SCT, a fourni une rétroaction détaillée dans le cadre de ces activités pour s'assurer que les solutions de production de rapports en cours d'élaboration par l'administrateur du Régime satisfèrent aux exigences du RSSFP. Ces mesures sont essentielles pour l'Administration et les travaux se poursuivront en 2024 afin que les intervenants du Régime disposent de l'information nécessaire pour exercer une surveillance appropriée du Régime.

FRAIS DE MÉDICAMENTS

L'Administration a mené des recherches et une analyse de l'incidence éventuelle des nouveaux médicaments, qu'il s'agisse de médicaments traditionnels ou de médicaments spécialisés coûteux et de médicaments biosimilaires (auparavant appelés produits biologiques ultérieurs [PBU]) sur l'expérience du Régime. Les médicaments biosimilaires sont des versions similaires, mais non identiques, du produit biologique d'origine de la référence. Ils sont toutefois considérés comme comparables sur les plans de l'efficacité et de l'innocuité par rapport au produit de référence.

Ces dernières années, les dépenses consacrées aux médicaments onéreux ont continué d'augmenter. En outre, la proportion des dépenses attribuables aux médicaments spécialisés a connu une forte hausse.

Dans le cadre de son évaluation, l'Administration a analysé les tendances et évalué l'incidence des médicaments spécialisés sur différents groupes de participants.

Outre la recherche et l'analyse sur l'incidence des médicaments spécialisés, l'Administration a également mené des recherches et des analyses portant sur plusieurs médicaments traditionnels, qui ont contribué à la plus grande proportion de la croissance des dépenses en médicaments en 2023. Ces évaluations portaient sur un certain nombre de médicaments utilisés pour traiter le diabète et l'obésité, y compris Ozempic, Mounjaro et Wegovy. Ces dernières années, les médicaments de cette catégorie ont eu un impact important sur les régimes privés de soins de santé. Cette tendance devrait se poursuivre compte tenu de l'importante population de patients éventuels et de l'arrivée de nouveaux traitements plus coûteux sur le marché.

L'Administration a effectué des examens approfondis sur de nombreux autres aspects des demandes de règlement portant sur le coût des médicaments du RSSFP en 2023. Ces examens ont consisté notamment à effectuer une analyse approfondie des principales catégories de médicaments présentant la fluctuation la plus prononcée, des principaux médicaments selon le montant remboursé, du taux de remplissage des médicaments de marque par rapport à celui des médicaments génériques, du montant moyen payé par province et territoire et de nombreuses autres statistiques utilisées pour évaluer les changements et les tendances dans les demandes de règlement du coût des médicaments du RSSFP. Ces examens serviront également de données de référence utiles pour surveiller l'incidence des mesures de gestion de la garantie des frais de médicaments qui ont été introduites dans le RSSFP en 2023, comme le Programme d'autorisation préalable, la substitution obligatoire de médicaments génériques et la substitution de médicaments biosimilaires.



INITIATIVES DE PRODUCTION DE RAPPORTS

L'Administration s'est associée à une entreprise d'analyse de données pour effectuer une analyse exhaustive des données du Régime portant sur les demandes de règlement pour des médicaments et des fournitures médicales. L'analyse s'est appuyée sur des projets similaires menés antérieurement, dont une évaluation de l'expérience du RSSFP en 2021-2022. Les conclusions tirées de cette initiative permettront à l'Administration et aux intervenants du Régime de mieux comprendre l'utilisation de médicaments et de fournitures médicales au titre du RSSFP, qui représentait environ 70 % des demandes de règlements remboursées en 2023. L'initiative d'analyse comportait un examen des données sur les médicaments et les fournitures médicales du Régime afin de mieux comprendre les nouvelles préoccupations et de cerner les tendances évidentes dans les données les plus récentes. Les données annuelles supplémentaires permettront de mieux prévoir les risques et les tendances d'utilisation en matière de demandes de règlement en ce qui concerne les médicaments et les fournitures médicales.

RÈGLEMENTS ET ADHÉSION AU RÉGIME

Des analyses courantes des demandes de règlement remboursées ont été effectuées tout au long de l'année, y compris des indicateurs de rendement clés. L'ensemble des montants des demandes de règlement, des frais et des taxes ont été évalués et déclarés par rapport à la même période de l'exercice précédent. Le changement concernant le coût par participant a été évalué, et les résultats cumulatifs ont été actualisés.

Un examen des dépenses du Régime et des données sur les participants du Régime et une analyse approfondie des garanties offertes par le RSSFP ont aussi été réalisés. En outre, un survol annuel du rendement du Régime a été soumis au conseil d'administration. Ce survol comprenait une évaluation de la croissance des règlements et des dépenses globales du Régime, une analyse des changements démographiques au sein du Régime et des tendances dans un certain nombre de catégories clés de prestations.

L'Administration a également effectué une surveillance et une analyse approfondies des répercussions persistantes de la pandémie de

COVID-19 sur les résultats du RSSFP. Il s'agissait notamment d'analyser les tendances et d'évaluer l'effet de la pandémie sur différentes catégories de prestations. En 2023, la croissance des demandes de règlement remboursées a été nettement plus élevée que prévu dans de nombreuses catégories de prestations, comme celle des Frais admissibles engagés à l'extérieur de la province ainsi que celle pour les professionnels de la santé. Ces prestations ont connu des baisses plus importantes au cours des années précédentes en raison de la pandémie.

Comme dans les années précédentes, l'Administration a calculé le montant de l'avantage imposable pour les participants du RSSFP qui résident au Québec et font partie du groupe d'Anciens combattants Canada (ACC). Le gouvernement du Canada s'acquitte de cette tâche pour le personnel et les pensionnés, mais cela ne s'applique pas au groupe d'ACC parce que les cotisations sont versées directement à l'administrateur du Régime et non par le biais de retenues sur les pensions ou les salaires.

COMMUNICATIONS ET SERVICES AUX PARTICIPANTS

APERÇU DE LA FONCTION

Cette fonction de l'Administration est impliquée dans les activités suivantes :

- Collaborer avec le SCT à la planification et à la réalisation d'initiatives de communication à l'intention de destinataires divers.
- Gérer le processus d'appel, surveiller le traitement des demandes de règlement et les questions liées au centre d'appels, en plus de répondre aux demandes de renseignements des participants.
- Faciliter l'interprétation correcte des dispositions du Régime.

APPELS

La fonction de gestion des appels de l'Administration est chargée d'appuyer le processus d'appel et les travaux du Comité des appels du conseil d'administration. Cela comprend la préparation des appels présentés par les participants du Régime (liés à la protection et aux prestations), la communication des décisions connexes et la présentation de rapports semestriels au Comité des partenaires.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Gestion de 580 appels en 2023, soit une augmentation d'environ 42,2 % par rapport à 2022.
- Orientation de la Canada Vie dans l'élaboration de fonctions à l'appui du processus d'appel du RSSFP.
- Clôture de tous les appels en instance auprès de la Sun Life.



TRANSITION DU RSSFP

Tout au long de l'année, des efforts considérables ont été consacrés à la mise en œuvre et au lancement du programme d'appels en collaboration avec la Canada Vie. Cette initiative a commencé par une séance d'introduction avec les membres du Comité des appels, le personnel de l'Administration et la Canada Vie en mai 2023. Des renseignements sur les modifications et améliorations imminentes du Régime et leur incidence sur les dispositions du RSSFP ont été fournis. Par la suite, une planification et une coordination méticuleuses ont suivi. Les rôles et les processus d'échange de l'information en toute sécurité ont été définis et des échéanciers pour s'assurer que tous les intervenants étaient bien outillés pour naviguer efficacement dans le nouveau programme d'appels ont été établis.

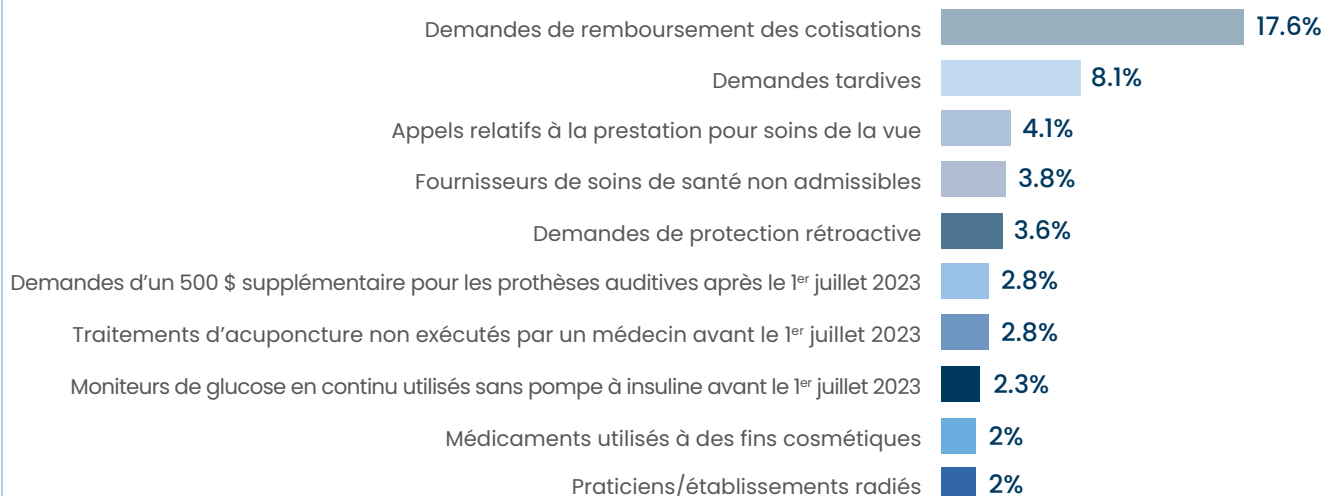
Parallèlement, des efforts concertés ont été déployés pour accélérer la clôture de tous les appels en suspens auprès de l'administrateur précédent du Régime, en veillant à ce que tous les cas soient réglés d'ici la fin de l'année. En assurant une présence persistante et une mobilisation proactive, l'Administration s'est assurée que ces cas étaient classés par ordre de priorité et réglés en temps opportun.

GESTION DES APPELS

Le Comité des appels a examiné un total de 393 appels, soit une augmentation notable par rapport aux 261 appels examinés en 2022. De ce nombre, 13,5 % ont été maintenus, 85,8 % ont été rejetés et 0,8 % ont été reportés. Cette répartition concorde avec celle des années précédentes. Parmi les appels entendus en 2023, 77,8 % visaient une

décision rendue par l'administrateur du Régime ou le niveau des prestations offertes aux termes du Régime (appels liés aux prestations), tandis que 22,2 % avaient trait à la date d'entrée en vigueur de la protection ou à une demande de remboursement des cotisations (appels liés à la protection).

LES DIX TYPES D'APPELS LES PLUS COURANTS EXAMINÉS EN 2023



COMMUNICATIONS

L'objectif de communication de l'Administration consiste à accroître la sensibilisation des participants aux dispositions de leur Régime, ce qui permettra une utilisation éclairée et responsable de leurs prestations. En collaboration avec le SCT, l'Administration s'efforce de promouvoir continuellement une meilleure compréhension des prestations et de la protection offerts par le Régime et ses dispositions.

L'organisation collabore également avec le SCT pour rationaliser l'information et accroître l'efficacité de tous les canaux de communication. Ces efforts permettent de mieux comprendre les enjeux collectifs et de s'assurer de déployer les stratégies et les plans d'action les plus pertinents pour traiter ces enjeux.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Collaboration avec le SCT à l'élaboration, par l'administrateur du Régime, des documents liés à la transition
- Mise à jour de 246 pages du site Web de l'Administration pour tenir compte des changements au RSSFP
- Réponse à 156 demandes de renseignements des participants, soit une augmentation de 477 % par rapport à 2022



TRANSITION DU RSSFP

Tout au long de l'année, des communications claires et efficaces se sont révélées essentielles pour favoriser une meilleure compréhension des modifications apportées au Régime. L'Administration a collaboré activement avec le SCT et l'administrateur du Régime pour appuyer l'élaboration de nouveaux produits de communication qui répondaient efficacement aux exigences, aux normes de qualité, aux langues officielles et aux attentes en matière d'accessibilité du contrat.

L'Administration s'est associée au SCT pour surveiller et examiner la création des communications destinées aux participants par l'administrateur du Régime. Cela comprenait notamment le contenu de l'outil d'adhésion préalable, les scripts des centres d'appels, le site Web des services aux participants du RSSFP, les bulletins pour les participants et ceux pour les fournisseurs et l'Aperçu du livret des participants (<https://www.welcome.canadalife.com/content/dam/rfp/welcome-sites/pshcp/Apercu-du-livret-du-participant-au-RSSFP.pdf>).

COMMUNICATIONS INTÉGRÉES

MISE À JOUR DU SITE WEB

L'Administration a mis à jour son site Web pour tenir compte de l'information relative à la transition vers le nouvel administrateur du Régime, des nouveaux processus d'adhésion préalable et des changements apportés à la conception du Régime. Le nombre de visites du site Web a augmenté de façon constante tout au long de l'année, cette hausse s'élevant à environ 35 % par rapport à l'année précédente. Les bulletins sont élaborés conjointement par l'administrateur du Régime, l'Administration et le SCT. Ils sont conçus pour fournir des renseignements complets sur les dispositions du RSSFP. Exceptionnellement en 2023, trois bulletins ont été publiés et leurs sujets portaient surtout sur la transition vers le nouvel administrateur du Régime et les améliorations et les changements apportés au RSSFP. Parmi les autres sujets abordés, mentionnons les taux de cotisation et les dispositions d'allègement pour les participants retraités, la protection totale et les Frais admissibles engagés à l'extérieur de la province. Le Bulletin du RSSFP, ainsi que sa bibliothèque, est hébergé sur le site Web. (<https://www.rssfp.ca/articles/category/bulletins-fr/>).

CORRESPONDANCE

L'Administration s'attendait à une augmentation du nombre de demandes de renseignements de la part des participants découlant de la transition du contrat et des changements apportés à la conception du Régime. En 2023, l'Administration a reçu 156 communications de la part des participants, ce qui représente une augmentation de 477 % par rapport à l'année précédente. Ces lettres informaient l'Administration des difficultés éprouvées par les participants et servaient à cerner les possibilités d'amélioration.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

L'Administration s'est engagée à revoir sa stratégie de communication chaque année, car elle vise à favoriser une utilisation éclairée et responsable du Régime par les participants. À la suite de la date de mise en œuvre simultanée des changements apportés à la conception du Régime et de la transition vers le nouvel administrateur du Régime qui est entrée en vigueur le 1er juillet 2023, l'Administration a joué un rôle essentiel en mettant à profit son expertise et ses connaissances du RSSFP. L'Administration a mis en œuvre une stratégie et des initiatives de communication pour produire du contenu proactif, cohérent, réactif et gérable de manière efficace.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

L'Administration est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La *Loi sur l'accès à l'information* et ses règlements donnent aux Canadiens le droit d'accéder aux renseignements contenus dans les documents du gouvernement fédéral, sous réserve de certaines exceptions précises et limitées. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* et ses règlements régissent la collecte, l'utilisation, la divulgation, la correction, la protection, la conservation et l'élimination des renseignements personnels, notamment en informant le public de la collecte et de l'utilisation des renseignements personnels par l'institution fédérale.

L'Administration a reçu et traité quatorze demandes de renseignements personnels en 2023, qui ont toutes été soumises par des membres du public. L'organisation a également reçu et traité trois demandes d'accès à l'information. Elle s'est acquittée de ses responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels tout au long de l'année et a préparé des rapports conformément à l'article 94 de la *Loi sur l'accès à l'information* et à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces rapports ont été déposés au Parlement le 5 octobre 2023 et sont disponibles sur le site Web de l'Administration (<https://www.rssfp.ca/a-propos-du-rssfp/aiprp/demandes-dacces-a-linformation-completees/>).

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ADMINISTRATION DU RSSFP

L'Administration est dirigée par un conseil d'administration de neuf administrateurs et d'un président. Les administrateurs sont nommés par l'employeur (le président du Conseil du Trésor du Canada) et les agents négociateurs du Conseil national mixte. Le président du Conseil du Trésor du Canada, sur la recommandation du Conseil national mixte, nomme aussi le président et un administrateur représentant les retraités. L'on trouve à l'Annexe A une liste de tous les administrateurs siégeant au conseil d'administration au 31 décembre 2023. Le conseil d'administration aimerait reconnaître la contribution de Robert Hart, dont le mandat a pris fin en décembre 2023. Nommé en 2019, Robert a siégé au conseil d'administration et au Comité d'audit et des finances. Nous le remercions de ses services.

Le conseil d'administration assure la surveillance de la gestion de l'Administration et prend part aux activités suivantes :

- Approuver l'orientation stratégique et le plan opérationnel triennal;
- Veiller à ce que les menaces et les risques principaux soient cernés et gérés;
- Surveiller le rendement du premier dirigeant;
- Soutenir le premier dirigeant en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques organisationnelles;
- Surveiller la gestion financière de l'Administration;
- Approuver le plan de relève des gestionnaires, y compris la nomination, la formation et la rémunération, et surveiller le premier dirigeant.

Dans l'exercice de ses fonctions de surveillance, le conseil d'administration reçoit l'appui de trois comités composés d'administrateurs désignés par le président.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Suivi actif de la transition vers le nouveau contrat
- Approbation du plan d'audit axé sur les risques
- Approbation du budget et du plan d'activités 2025-2027
- Suivi actif des progrès de l'organisation par rapport à ses obligations opérationnelles
- Adoption des recommandations finales découlant de l'audit de l'Administration de 2022
- Appui au deuxième volet du Programme des observateurs du SCT
- Tenue de sa première réunion de planification stratégique depuis 2019, après la pandémie

COMITÉ D'EXAMEN DES APPELS

PRÉSIDENT | John Gordon (depuis mars 2020)

COMPOSITION | Cinq administrateurs

SOUTIEN | Directrice, Appels et services aux participants, Spécialiste de programmes

MANDAT | La fonction principale du Comité des appels consiste à examiner, à la demande d'un participant du Régime, l'appel d'une décision prise par l'administrateur du Régime au sujet de l'admissibilité à des prestations particulières ou de la protection dont jouit un participant. Le Comité des appels a pour mandat d'examiner tous les appels interjetés par les participants ou leurs représentants, de formuler des recommandations au sujet de ces appels conformément aux dispositions de la Directive du Régime et de faire rapport au conseil d'administration de l'Administration.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- 393 appels ont été entendus tout au long de l'année
- Tenue de quatre réunions pendant l'année
- Tenue d'une séance d'information sur les changements apportés à la conception du Régime en mai 2023
- Règlement de 49 des 51 cas en attente d'une décision concernant la prestation pour professionnels de la santé du RSSFP

COMITÉ DE L'AUDIT ET DES FINANCES

PRÉSIDENT | Wendy Loschiuk (depuis avril 2019)

COMPOSITION | Quatre administrateurs

SOUTIEN | Contrôleur et directeur principal, Services intégrés; Première dirigeante

MANDAT | Le Comité de l'audit et des finances évalue la pertinence des processus de gestion des risques et présente au conseil d'administration des recommandations sur ses conclusions. Il examine également le système de contrôle interne de l'Administration et sa conformité aux exigences législatives et aux règlements. Il aide le conseil d'administration à superviser les risques financiers de l'organisation, la fiabilité de ses rapports financiers et la qualité de ses contrôles internes. Il offre aussi des conseils à la première dirigeante concernant tous les dossiers de comptabilité et soumet des recommandations à l'approbation du conseil d'administration.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Supervision du budget et des rapports financiers de l'organisation
- Recommandation de l'élaboration d'une politique sur les heures supplémentaires pour le personnel
- Coordination d'un audit externe des états financiers de l'Administration, obtenant ainsi l'assurance que les registres comptables de l'organisation sont fiables
- Examen des résultats de l'évaluation annuelle des risques et pour confirmer que les risques associés au Régime ont été effectivement pris en considération dans le Plan d'audit triennal axé sur les risques
- Proposition de révision de la structure informatique du conseil d'administration pour améliorer les capacités de partage de données
- Supervision de l'achèvement de l'audit ponctuel sur les services de psychologie et partage de la rétroaction du comité au conseil d'administration.

COMITÉ EXÉCUTIF

PRÉSIDENTE | Caroline Curran (depuis septembre 2019)

COMPOSITION | Six administrateurs

SOUTIEN | Première dirigeante, Directrice principale, Communications et services aux participants

MANDAT | Le Comité exécutif veille à l'efficacité de la structure de gouvernance de l'Administration, cerne les fonctions qui pourraient devoir être renforcées, et formule des recommandations au conseil d'administration compte tenu de ses constatations. Il veille également à ce que la combinaison des compétences et de l'expérience de chaque administrateur cadre avec l'orientation stratégique de l'Administration, gère le code de conduite du conseil, élabore les exigences en matière de formation et de qualifications et effectue des examens du rendement qui évaluent les forces et les faiblesses de chacun.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2023

- Soutien aux cadres supérieurs dans l'élaboration de trois politiques visant à protéger l'organisation et ses ressources
- Animation de la première réunion annuelle de planification stratégique depuis la pandémie
- Examen de la stratégie de communication 2023-2024, du rapport annuel et du rapport de conformité
- Examen et modification du processus relatif au Code de conduite de l'Administration et des formulaires connexes.

ANNEXE A –

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2023

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

CAROLINE CURRAN

Administratrice depuis 2019 – Mandat actuel : Du 17 juillet 2023 au 16 juillet 2027

Comités : Présidente du Comité exécutif

Caroline Curran a occupé divers postes de direction depuis qu'elle a commencé sa carrière dans la fonction publique en 1995. Notamment, au SCT, elle a occupé les postes de conseillère spéciale auprès du dirigeant principal des ressources humaines responsable des portefeuilles du bien-être et de la santé mentale, de sous-ministre adjointe du Secteur des pensions et des avantages sociaux et de directrice générale de la Division des ressources humaines. De 2015 jusqu'à sa retraite en 2019, Caroline a été coprésidente du Comité technique du Groupe de travail mixte sur la santé mentale, composé de représentants des agents négociateurs et de l'employeur.

ADMINISTRATEURS

ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR LES AGENTS NÉGOCIATEURS

DANIEL BOULET

Administrateur depuis 2020

Mandat actuel : Du 18 mars 2020 au 17 mars 2024

Comités : Siègent au Comité de l'audit et des finances

Daniel Boulet a amorcé sa carrière en 1982 au sein de la direction de l'aviation civile de Transports Canada. Il a occupé de nombreux postes à la section locale 2228 de la Fraternité internationale des ouvriers en électricité, dont ceux de membre du conseil d'administration, de directeur adjoint des affaires, et de directeur des affaires et de secrétaire financier jusqu'à sa retraite en juillet 2017.

EDWARD (EDDIE) GILLIS

Administrateur depuis 2012

Mandat actuel : Du 12 septembre 2021 au 11 septembre 2025

Comités : Vice-président du conseil d'administration et siège au Comité exécutif

Edward (Eddie) Gillis a travaillé dans le domaine des relations de travail pendant 25 ans. Après s'être joint à l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada à titre d'agent des relations d'emploi en 1992, il a été nommé chef de l'exploitation et secrétaire général de 2010 à 2023.

JOHN GORDON

Administrateur depuis 2012

Mandat actuel : Du 1^{er} mai 2020 au 30 avril 2024

Comités : Préside le Comité des appels et siège au Comité de l'audit et des finances et au Comité exécutif

John Gordon travaille à la fonction publique depuis 1974 et a occupé diverses fonctions à l'Alliance de la Fonction publique du Canada, dont celle de président national de 2006 à 2012.

SETH SAZANT

Administrateur depuis 2018

Mandat actuel : Du 10 juillet 2021 au 9 juillet 2025

Comités : Siègent au Comité des appels

Seth Sazant s'est joint à l'Alliance de la Fonction publique du Canada en 2006. Depuis ce temps, il est employé au sein de la section des négociations, et travaille actuellement comme négociateur et agent des pensions et avantages sociaux. Une grande partie de son travail a été axée sur les régimes d'assurance maladie complémentaires et de soins dentaires.

ADMINISTRATEURS

NOMMÉS PAR L'EMPLOYEUR

PIERRETTE BOYER

Administratrice depuis 2013

Mandat actuel : Du 16 mars 2020 au 15 mars 2024

Comités : Vice-présidente du conseil d'administration et siège au Comité exécutif et au Comité des appels

Pierrette Boyer a pris sa retraite de la fonction publique en septembre 2013. Elle était alors chef de cabinet et conseillère spéciale du sous-ministre adjoint du groupe des Pensions et avantages sociaux au SCT. Au cours de sa carrière dans la fonction publique, Pierrette a élaboré et mis en œuvre des politiques et des programmes de pensions ainsi que des produits de communications portant sur les pensions et les avantages sociaux.

ROBERT HART

Administrateur depuis 2019

Mandat actuel : Du 28 juin 2019 au 27 juin 2023

Comités : Siège au Comité de l'audit et des finances

Robert Hart a travaillé pendant presque toute sa carrière dans le secteur des avantages sociaux collectifs, tant dans le secteur privé que dans le secteur public. Plus récemment, il a été conseiller expert dans le Secteur des pensions et des avantages sociaux, au SCT, où il était responsable de la surveillance du Régime d'assurance collective des Forces armées canadiennes (RARM) et des régimes collectifs d'assurance vie et d'assurance invalidité de la GRC.

TAMMY LABELLE

Administratrice depuis 2016

Mandat actuel : Du 24 février 2022 au 23 février 2025

Comités : Siège au Comité des appels et au Comité exécutif

Avant de prendre sa retraite en janvier 2021, Tammy Labelle a été dirigeante principale de l'information à la Direction générale des services numériques de Services publics et Approvisionnement Canada. Tout au long de sa carrière, elle a géré et dirigé de nombreux dossiers dans les domaines des avantages sociaux et de la rémunération de la fonction publique.

WENDY LOSCHIUK

Administratrice depuis 2018

Mandat actuel : Du 23 février 2022 au 22 février 2025

Comités : Préside le Comité de l'audit et des finances et siège au Comité exécutif

Wendy Loschiuk a pris sa retraite du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) en 2015, où elle était vérificatrice générale adjointe. Après son arrivée à la fonction publique en 1979, Wendy a amorcé sa carrière au ministère de la Défense nationale, où elle a procédé à l'examen des programmes et des dépenses, avant de passer au Secrétariat du Conseil du Trésor et au BVG.

REPRÉSENTANTE DES RETRAITÉS

HÉLÈNE NADEAU

Administratrice depuis 2021

Mandat actuel : Du 29 mars 2021 au 28 mars 2025

Comités : Siège au Comité des appels

Hélène est une économiste diplômée de l'Université de Montréal en 1983. Elle a pris sa retraite en mars 2016, après une carrière de 32 ans dans la fonction publique, où elle a occupé des postes de direction dans plusieurs organisations (Office des transports du Canada, Santé Canada, Tribunal canadien du commerce extérieur, Bureau du Conseil privé).

ANNEXE B – NOTRE ÉQUIPE

Manon LeBlanc

Première dirigeante

Daniel Lockward

Contrôleur et directeur principal, Services intégrés

Natalie Ladouceur

Directrice principale, Communications
et services aux participants

Conor Steinberg

Directeur principal, Programme de conformité
et gestion des rapports

Chelsea Auclair

Directrice, Appels et Services aux participants

Ariane Montesano

Directrice, Communications

Robert Chapman

Directeur, Programme de conformité

Munmun Ray Sen

Gestionnaire de programmes

Katia Daigneault

Spécialiste de programmes

Omega Heliso

Analyste de l'économie de la santé et des rapports

Amanda Greenfield

Analyste principale, Programme de conformité

Chloé St-Onge

Agente de communication

Mariam Laalou

Analyste des appels

Rachelle Lemire

Administratrice de bureau

ADMINISTRATION DU
**RÉGIME DE SOINS DE SANTÉ
DE LA FONCTION PUBLIQUE
FÉDÉRALE**

rssfp.ca