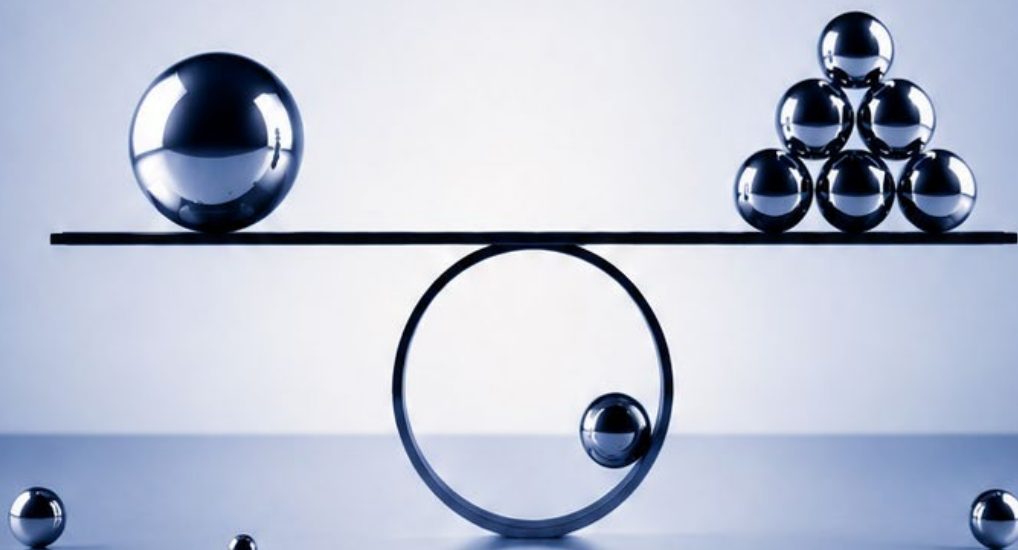


RAPPORT ANNUEL

2025



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

rssfp.ca

**Notre contribution
à un régime de soins
de santé bien régi**

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



Tout au long de 2025, le conseil d'administration et le personnel de l'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) ont continué de mettre l'accent sur l'exécution du mandat de l'organisation et de veiller à ce que les intervenants profitent du travail important accompli en leur nom. Bien qu'une évolution positive et une stabilité opérationnelle ont été constatées sur plusieurs fronts, des retards persistent dans des domaines où les progrès demeurent lents, et la capacité de l'Administration du RSSFP à s'acquitter pleinement de son mandat s'en trouve donc limitée.

Plus particulièrement, la Canada Vie n'a pas encore achevé la mise en œuvre de la solution de production de rapports du RSSFP, malgré les efforts soutenus et les ressources importantes que l'Administration et le gouvernement du Canada ont consacrés à cette question au cours des trois dernières années. Ce produit livrable contractuel essentiel vise à fournir les données nécessaires pour superviser la gestion du contrat et fournir de l'information et des conseils aux intervenants. Cette considération revêt une importance particulière dans le contexte actuel du système de santé et des pressions inédites sur les coûts auxquelles sont confrontés les régimes d'avantages sociaux. Bien que d'importants travaux de base aient été effectués, l'Administration n'est pas pleinement en mesure d'exercer ses fonctions de supervision, de surveiller le respect des normes de service contractuelles, et d'analyser les tendances liées à l'utilisation des prestations. Un engagement soutenu et coordonné pour résoudre ce problème est nécessaire en 2026.

En outre, des efforts supplémentaires sont requis pour améliorer les services aux participants qui résident et voyagent à l'extérieur du Canada. Tout au long de 2025, des améliorations ont été apportées à l'évaluation des demandes de règlement et à la réactivité des centres d'appels pour les services internationaux, mais il reste du travail à faire dans ces domaines. L'Administration a continué de corriger les incohérences cernées au moyen des rapports sur les niveaux de service, des renvois aux échelons supérieurs et d'autres activités de surveillance du contrat. L'Administration a également observé une augmentation du nombre d'appels de participants résidant et voyageant à l'étranger. Ces travaux demeureront hautement prioritaires au cours de l'année à venir.

Enfin, il convient de mentionner qu'en raison du temps, des ressources et des efforts qu'il a fallu investir pour tenter de régler définitivement ces aspects du contrat, le conseil d'administration a également dû faire des compromis. Des initiatives prévues, notamment la modernisation du processus d'appel, ont été mises de côté temporairement. Cette initiative a pour objectif de moderniser le processus, de permettre la présentation des appels des participants sous forme numérique, et d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité ainsi que l'expérience des participants. Nous demeurons déterminés à la mettre en œuvre au cours des prochaines années.

Bien qu'il reste encore du travail à faire dans ces domaines, nous tenons à souligner les progrès réalisés par l'ensemble des parties en 2025 qui ont jeté des bases solides pour l'amélioration continue et le succès à long terme. Les efforts soutenus de l'Administration et son engagement envers l'excellence au cours de la dernière année ont guidé notre personnel dans la recherche d'occasions d'améliorer l'administration du RSSFP et d'offrir une expérience plus efficace et adaptée à tous les participants. Il y a un certain nombre de réalisations notables, notamment le lancement de l'audit général des demandes de règlement et les améliorations apportées pour simplifier les procédures et renforcer l'équité et la transparence pour les participants.

Nous tenons à remercier sincèrement les membres du conseil d'administration pour le soutien indéfectible dont ils ont fait preuve pendant une année difficile et occupée. Il y a eu un roulement important au conseil d'administration en 2025. Nous souhaitons remercier Pierrette Boyer, Edward Gillis et Wendy Loschiuk pour leurs précieux services en tant que membres du conseil d'administration. Nous avons bénéficié de leurs conseils avisés, de leur dévouement et de leur professionnalisme. Nous sommes heureux d'accueillir les nouveaux membres Vivian Shih, Erika Henley et Nancy Lamarche, et nous serons ravies de profiter de leurs contributions.

Nous tenons également à remercier chaleureusement les membres du personnel de l'Administration pour leur résilience, leur patience et leur professionnalisme tout au long de l'année. Leur aptitude à relever les défis avec détermination et doigté a joué un rôle déterminant dans ce que nous avons réussi à accomplir ensemble. Nous reconnaissons leur engagement à bien faire les choses, même lorsque cela nécessite de la persévérance et des ajustements difficiles, et nous avons confiance en leur capacité à relever les défis à venir.

Le conseil d'administration et le personnel de l'Administration se sont fixé des objectifs ambitieux pour 2026 et au-delà, axés sur la résolution des nouveaux défis et l'appui de la saine gouvernance du RSSFP.

Notre principale priorité en 2026 sera d'appuyer la résolution des produits livrables contractuels en suspens, de surveiller la conformité de la Canada Vie et de traiter les résultats de l'audit général des demandes de règlement de la Canada Vie et de ses sous-traitants. Nous tirerons parti des multiples activités de surveillance de l'Administration pour tenir les intervenants au courant des enjeux et des tendances qui ont une incidence sur le RSSFP. Tandis que nous composons avec les avancées et les changements constants dans le milieu de la santé et du mieux-être, nous chercherons activement des occasions de soutenir nos intervenants et d'améliorer le rendement global du Régime.

Nous sommes honorés de travailler au nom de nos intervenants pour appuyer la gestion du RSSFP, et nous tenons à les remercier ainsi que nos partenaires pour leur soutien indéfectible envers l'organisation et pour l'important travail que nous accomplissons. Nous sommes fiers des résultats que nous avons obtenus en 2025 et nous demeurons déterminés à réaliser nos priorités en 2026.



Caroline Curran

Présidente
Administration du RSSFP



Manon LeBlanc

Première dirigeante
Administration du RSSFP

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 (RSSFP) est une entité sans capital actions dont le mandat consiste à surveiller l'administration du RSSFP. Elle veille également à ce que la Canada Vie et ses sous-traitants versent 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 Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et rend compte au Comité des partenaires.

NOS COLLABORATEURS EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE





STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'ADMINISTRATION

L'Administration est dirigée par un conseil d'administration composé de neuf administrateurs et d'une présidente (voir l'annexe A). Le conseil d'administration et ses trois comités (Comité exécutif, Comité des appels et Comité de l'audit et des finances) sont chargés de superviser la gestion de l'Administration.

En 2025, l'effectif de l'Administration comprenait 15 spécialistes du RSSFP ayant une expertise dans de nombreux domaines, dont les finances, la gestion, l'audit, la conformité, les communications, le règlement des demandes de remboursement et l'administration des avantages sociaux collectifs (voir l'annexe B).

L'organisation s'est acquittée de toutes ses responsabilités opérationnelles et de production de rapports en fonction de l'information qui lui a été fournie par la Canada Vie. Lorsque des renseignements n'étaient pas disponibles, l'Administration a cherché d'autres moyens de surveiller et de superviser les fonctions du RSSFP. Ces responsabilités opérationnelles et de production de rapports comprennent ce qui suit :

- Assurer la conformité aux normes de service énoncées dans le contrat du RSSFP.
- Superviser les résultats du programme d'audit des demandes de règlement exécuté par l'administrateur du Régime.
- 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 la Canada Vie des directives sur l'interprétation des modalités du Régime.
- Signaler les cas de fraude détectés par l'administrateur du Régime.

PLAN STRATÉGIQUE

Étant donné les circonstances qui évoluent sans cesse, 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, les valeurs 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.

NOS VALEURS



Nos rapports seront honnêtes, fiables et exacts.



Nous respectons les diverses opinions de nos groupes d'intervenants et nous attachons de l'importance à la collaboration avec tous les intervenants du système.



Vous pouvez avoir la certitude que nous fournirons des conseils impartiaux et indépendants de tout groupe d'intervenants.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT



GÉRANCE DU RÉGIME



ASSURER UNE EXCELLENTE SURVEILLANCE DU CONTRAT

- Assurer en temps opportun et de façon exhaustive la surveillance du programme et la conformité à celui-ci.
- Sur demande, produire des renseignements sur les possibilités d'amélioration de l'administration du Régime.

RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS



RENFORCER LES RELATIONS CLÉS

- Planifier et effectuer des activités de communication et de sensibilisation opportunes et informatives destinées aux intervenants.

EXPERTISE ET INNOVATION



ÊTRE LA SOURCE FIABLE DE CONNAISSANCES SUR LE RÉGIME ET LES NOUVEAUX ENJEUX TOUCHANT LES RÉGIMES D'AVANTAGES SOCIAUX

- Établir et maintenir une base de connaissances sur les pratiques exemplaires du secteur des avantages sociaux.
- Effectuer des analyses prospectives et communiquer en temps opportun les renseignements connexes aux intervenants.
- Éclairer les changements concernant le Régime au moyen d'activités de recherche continues.
- Soutenir activement les initiatives en suspens liées à la transition du contrat du RSSFP.
- Améliorer continuellement le régime des RH, ce qui comprend le perfectionnement du personnel.

GOVERNANCE

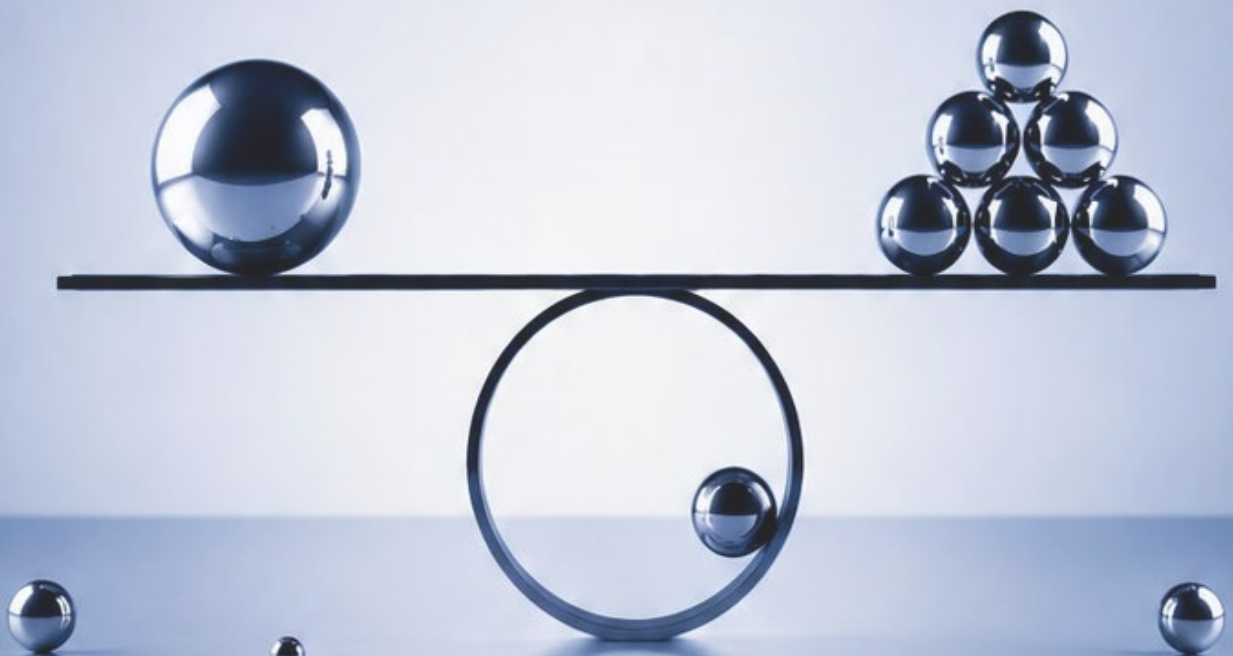


ASSURER L'EXCELLENCE DE LA GOUVERNANCE ET DE LA GESTION

- Maintenir une planification stratégique et opérationnelle ainsi qu'une surveillance des processus ciblées.
- Effectuer une évaluation régulière et opportune du rendement du conseil d'administration.
- Assurer une utilisation efficiente et efficace des ressources de l'Administration.

Afin d'atteindre ses objectifs stratégiques, l'Administration répartit ses activités en trois secteurs fonctionnels : **appels et services aux participants, conformité et gestion des rapports, et services corporatifs.**

APERÇU DE L'ADMINISTRATION - 2025



PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2025 PAR SECTEUR FONCTIONNEL

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 aux appelants et la présentation de rapports semestriels au Comité des partenaires.

Programme de stabilisation des appels dans le cadre du nouveau contrat

Bien que la transition vers le nouvel administrateur du Régime en juillet 2023 ait entraîné des incohérences dans les pratiques de règlement au cours des années précédentes, une stabilisation soutenue a été observée en 2025. Le nombre d'appels a diminué pour la première fois depuis 2023, ce qui témoigne de règlements plus clairs et plus cohérents. Le nombre de cas acheminés au Comité a aussi diminué étant donné que plus de questions ont été réglées tôt dans le processus, mais il demeure supérieur aux niveaux observés avant la transition. Malgré la diminution d'une année à l'autre, les volumes d'appels demeurent sensiblement plus élevés que les niveaux de référence d'avant la transition. Cette augmentation soutenue démontre les effets durables des changements apportés au Régime en 2023 et le besoin continu de surveillance, de sensibilisation et de communication pour favoriser la compréhension des participants. L'Administration a continué de collaborer étroitement avec l'administrateur du Régime afin de peaufiner les pratiques et d'améliorer l'efficacité du processus d'appel.

Ce premier tableau indique les différences entre les types d'appels reçus en 2025 et en 2024. Cette comparaison montre que des éclaircissements et des améliorations ont été apportés aux pratiques de règlement en 2024, ce qui a entraîné une réduction du nombre d'appels pour les services d'ostéopathie et de naturopathie. Les tendances observées révèlent une augmentation du nombre d'appels de participants qui résident à l'extérieur du Canada ou qui se sont trouvés dans une situation d'urgence pendant un voyage, 2 catégories d'appels qui ne figuraient pas dans les 10 principales catégories pour 2024.

2024	#	2025
Remboursement de cotisations -12,3%	1	Remboursement de cotisations -13,6%
Protection rétroactive -5,8%	2	Protection rétroactive -10,4%
Ostéopathie -titres de compétence -5,3%	3	Liés à une autre protection -6,8%
Naturopathe -5,1%	4	Soins de la vue -4,6%
Liés à une autre protection -5,1%	5	Protection totale -MSH -4,6%
Soins de la vue -4,4%	6	Médicament - autorisation préalable -4,1%
Médicament - autorisation préalable -3,0%	7	Voyage - MSH -4,1%
Intégration provinciale -2,8%	8	Orthétique -2,2%
Demandes tardives -2,3%	9	Psychologie -santé mentale -2,2%
Services de psychologie non admissibles -2,1%	10	Frais habituels et raisonnables -1,4%

LES APPELS EN CHIFFRES	2022	2023	2024	2025
Appels entendus par le comité	261	393	431	367
Appels réglés administrativement	82	207	268	139
Total des appels gérés	343	600	699	506

Pour en savoir plus sur le processus d'appel, veuillez consulter le site : www.rssfp.ca/appels

SERVICES AUX PARTICIPANTS

L'organisation collabore 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 que l'on déploie les stratégies et les plans d'action les plus pertinents pour traiter ces enjeux. L'équipe des Services aux participants a tenu des réunions mensuelles et ponctuelles avec le SCT et la Canada Vie pour discuter des problèmes en matière de règlement et de communication et les résoudre.

COLLABORATION SOUTENUE AVEC LE SCT POUR L'ÉLABORATION DE NOUVEAUX PRODUITS DE COMMUNICATION

Cette équipe a continué de veiller à ce que les produits destinés aux participants satisfassent efficacement aux exigences, aux normes de qualité, aux obligations relatives aux langues officielles et aux attentes en matière d'accessibilité du contrat. Elle a notamment collaboré de façon soutenue avec la Canada Vie, MSH et le SCT pour améliorer le portail de MSH ainsi que pour produire deux bulletins du RSSFP et un encart de bulletin spécial sur la protection totale.

Pour en savoir plus sur les activités de communication de l'Administration, visitez le site: www.rssfp.ca/articles/category/actualite-fr

CONFORMITÉ, AUDIT ET ENQUÊTES, ET PRODUCTION DE RAPPORTS

L'Administration est responsable d'un éventail de fonctions de surveillance et d'analyse qui visent à assurer une gestion efficace du contrat et une responsabilisation. Ces responsabilités comprennent la réalisation d'audits et d'évaluations de la Canada Vie, la supervision du Programme d'audit et de vérification des demandes de règlement, comme l'exige le contrat, et la production de rapports sur les résultats des enquêtes sur les fraudes et les efforts de prévention. L'Administration gère également la conformité au contrat, met en œuvre le plan d'audit axé sur les risques et effectue l'analyse et la gestion des risques. De plus, elle appuie la prise de décisions éclairées au moyen de recherches, d'analyses et de rapports continus.

SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ

L'Administration a achevé ses rapports sur le rendement de l'administrateur du Régime relativement aux divers niveaux et diverses normes de service du contrat pour l'année civile 2024. Toutefois, des rapports incomplets et incohérents de l'administrateur du Régime sur les réalisations autodéclarées en matière de services ont empêché l'Administration d'effectuer ses vérifications trimestrielles de la conformité et produire des rapports sur le rendement tout au long de 2025.

De façon plus générale, l'état incomplet de la solution de production de rapports pour le RSSFP et les autres lacunes qui persistent limitent la capacité de l'Administration d'informer et de protéger les décideurs au moyen de données fiables. La situation actuelle fait également en sorte de limiter l'autonomie et la capacité de surveillance et d'affaiblir les contrôles de gouvernance. L'incapacité d'évaluer les tendances concernant les participants, d'analyser l'utilisation des prestations et d'estimer l'incidence des changements apportés à la conception du Régime limite encore plus les fonctions de supervision.

L'Administration est demeurée déterminée à appuyer la réalisation de tous les produits livrables en matière de rapports et la résolution des problèmes d'intégrité des données, ce qui entraîne des remaniements importants, une augmentation du fardeau administratif et une réduction de l'efficacité opérationnelle.

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 la production de rapports sur les résultats des enquêtes et de la prévention en matière de fraude.

Au moment d'écrire ces lignes, le rapport de la Canada Vie sur les résultats du Programme d'audit et de vérification des demandes de règlement du RSSFP pour 2025 n'était pas disponible. L'absence de rapports a limité la capacité de l'Administration d'exercer sa fonction de surveillance pour le programme d'audit, qui, en 2024, a évalué près de 263 000 demandes totalisant 194,9 millions de dollars et cerné des économies et des recouvrements d'environ 3,3 millions de dollars pour le Régime.

Tout au long de 2025, l'Administration a surveillé la conformité de la Canada Vie et de ses sous-traitants (TELUS Santé et MSH) aux exigences du programme d'audit à l'aide des résultats disponibles du programme et des rapports sur les demandes frauduleuses. Cela a contribué à améliorer les processus d'audit et l'expérience des participants, et à réduire les retards dans le paiement des demandes de règlement sélectionnées aux fins d'audit.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2025

Audit lié à la protection des renseignements personnels : Cet audit externe de conformité a été effectué en 2025 sous la direction de l'Administration. L'audit a porté sur l'efficacité des contrôles et des processus de gestion de la protection des renseignements personnels en place à la Canada Vie et chez ses sous-traitants. La Canada Vie a établi un plan d'action pour donner suite aux recommandations découlant de l'audit.

Audit général des demandes de règlement : Cet audit externe de conformité a été amorcé en 2025 sous la direction de l'Administration. L'audit, qui doit se terminer en 2026, comprendra un examen des demandes de règlement traitées par la Canada Vie et ses sous-traitants.

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 aux éléments du contrat qui sont liés à la production de rapports.

PRINCIPALE RÉALISATION DE 2025

SOLUTION DE PRODUCTION DE RAPPORTS DU RSSFP

L'Administration a continué de transmettre les préoccupations aux échelons supérieurs et de faire part du sentiment d'urgence pour la mise en œuvre en temps opportun d'une solution fiable de production de rapports pour le RSSFP. L'Administration a continué de collaborer avec la Canada Vie pour soutenir celle-ci dans ses efforts visant à achever la solution de production de rapports du RSSFP, qui comprend plus de 125 rapports mensuels normalisés, 15 tableaux de bord de gestion, un outil de production de rapports spéciaux et un site Web sécurisé par l'entremise duquel tous les rapports sont produits. La solution de production de rapports est une composante essentielle du contrat du RSSFP, car, sans des données exactes, complètes et fiables, l'Administration ne peut satisfaire aux exigences de production de rapports stipulées dans les lettres patentes, et elle ne peut pas non plus confirmer que la Canada Vie se conforme aux exigences du contrat. L'Administration prévoit que la solution de production de rapports sera pleinement fonctionnelle en 2026.

CADRE DE PRODUCTION DE RAPPORTS DE 2025

Comme il est indiqué dans les pages précédentes, l'Administration, comme le prévoit son mandat, prépare et tient à jour un calendrier exhaustif des rapports tout au long de l'année. En 2025, l'organisation s'est acquittée de ses responsabilités redditionnelles envers le Comité des partenaires, comme le résume le diagramme ci-dessous. Cela permet de faire en sorte que les intervenants soient informés du rendement du Régime et des problèmes qui touchent le RSSFP. Cette activité dépend en grande partie des rapports de la Canada Vie. En raison de problèmes d'élaboration et de mise en œuvre de la solution de production de rapports, de nombreux rapports exigés par le contrat ont été retardés, tandis que d'autres demeurent en suspens, y compris 250 rapports du programme d'audit. Cela limite considérablement la transparence et restreint la capacité de l'Administration d'évaluer l'expérience concernant le Régime et de surveiller le rendement opérationnel.

L'Administration continue de contribuer à une solution de production de rapports plus robuste en signalant les anomalies à la Canada Vie et en participant activement à la mise à l'essai de la solution. Entre-temps, les limites concernant les rapports de l'Administration ont été signalées dans le diagramme ci-dessous. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les rapports soumis au Comité des partenaires, veuillez consulter l'annexe C du présent rapport.

CADRE DE PRODUCTION DE RAPPORTS DE 2025 COMITÉ DES PARTENAIRES

AVRIL	JUIN	AOÛT	NOVEMBRE
Rapport annuel sur les appels	Rapport annuel	Budget	Rapport sur les appels (T1/T2)
États financiers audités	Rapport sur les écarts budgétaires (T1)	Rapport sur les écarts budgétaires (T2)	Rapport sur les écarts budgétaires (T3)
Rapport sur les écarts budgétaires (T4)	Rapport de conformité	Plan opérationnel	Stratégie de communication
Analyse des demandes de règlement remboursées	Analyse des demandes de règlement remboursées		Analyse des demandes de règlement remboursée
Fraude présumée et PAVDR	Plan d'audit axé sur les risques		Fraude présumée et PAVDR

Les données contenues dans ces rapports proviennent du système de rapports spéciaux de la Canada Vie en raison d'erreurs présentes dans les rapports normalisés.

Reporté en raison de données non disponibles

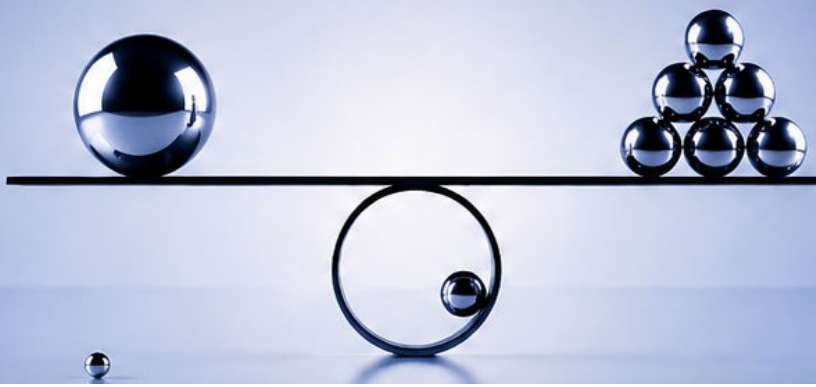
La fonction des Services corporatifs est responsable de l'administration et de la surveillance de la planification stratégique et opérationnelle de l'organisation, ce qui comprend des processus de surveillance continue pour assurer l'harmonisation avec les objectifs. Elle englobe également la gestion des opérations financières internes et des activités liées aux ressources humaines, à l'appui d'un rendement organisationnel efficient et efficace. De plus, les Services corporatifs assurent la surveillance continue de la conformité de la Canada Vie aux exigences énoncées dans le contrat.

LA TRANSITION DU CONTRAT DU RSSFP

Afin d'appuyer efficacement l'amélioration et l'avancement des solutions pour le RSSFP, l'Administration a maintenu une collaboration solide et productive avec toutes les parties dirigeantes, y compris le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), le Comité des partenaires, la Canada Vie et MSH International. Malgré des points de vue divergents et des considérations stratégiques complexes, l'Administration a maintenu avec succès un environnement de dialogue ouvert, de respect mutuel et de professionnalisme. En favorisant une communication transparente et en mettant l'accent sur des objectifs communs, l'équipe s'est assurée que les discussions restent axées sur les solutions et que les relations demeurent collégiales et constructives. Cette collaboration continue sur le plan opérationnel et en matière de leadership a renforcé les processus de gouvernance, appuyé la prise de décisions efficaces et haussé la confiance parmi toutes les parties concernées.

Parallèlement, grâce à la résilience et au dévouement de tous les membres du personnel, l'Administration a réalisé avec succès les produits livrables énoncés dans son plan d'activités annuel, notamment en investissant dans le bien-être du personnel et en fournissant un soutien efficace au conseil d'administration.

AUTRES RÉALISATIONS DE 2025



APPELS ET SERVICES AUX PARTICIPANTS

- ✓ Réception de 522 appels, ce qui représente une diminution d'environ 19 % par rapport aux 645 appels reçus en 2024 et une diminution de 10 % par rapport aux 580 appels reçus en 2023. Bien que le nombre d'appels se stabilise, il demeure supérieur aux volumes antérieurs à la transition (400 en 2021 et 408 en 2022).
- ✓ Audition de 367 appels par le Comité des appels, ce qui représente une baisse de 14,8 % par rapport aux 431 appels examinés en 2024.
- ✓ Règlement de 139 cas sans que des examens du Comité des appels soient nécessaires (« sans décision du comité »), ce qui représente une baisse de 48,1 % par rapport aux 268 cas en 2024. Avant la transition, il y avait eu 82 cas de ce genre en 2022, ce nombre étant passé à 207 en 2023 en raison de problèmes liés à la transition. Bien qu'une tendance à la baisse soit observée, le nombre de ces cas n'est pas encore revenu aux niveaux d'avant la transition. La plupart des cas découlaient de décisions erronées et de problèmes d'interprétation du Régime par l'administrateur du Régime. Ces cas ont été résolus directement avec la Canada Vie et MSH afin de peaufiner les pratiques de règlement, de prévenir les récurrences et d'améliorer l'expérience des participants.
- ✓ Gestion de 209 renvois aux échelons supérieurs et de 36 éléments de correspondance de participants sollicitant l'aide de l'Administration pour des demandes de règlement retardées, des demandes de règlement onéreuses, et des situations médicales et financières d'urgence.
- ✓ Gestion d'un nombre accru de demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels.
- ✓ Collaboration avec le SCT et la Canada Vie pour tirer parti des commentaires des participants et faire en sorte que les pratiques et les demandes de règlement soient traitées conformément à l'esprit du RSSFP.



CONFORMITÉ, AUDIT ET ENQUÊTES, ET PRODUCTION DE RAPPORTS

- ✓ Achèvement d'une évaluation complète des risques du Régime, qui a orienté l'élaboration du plan d'audit axé sur les risques pour 2026-2028.
- ✓ Gestion de la fraude : L'Administration a collaboré avec la Canada Vie et le SCT pour assurer une gestion et une résolution efficaces et efficientes des cas de fraude, évaluer l'information sur les cas, déterminer les risques et préparer des résumés de cas aux fins d'examen par le SCT.
- ✓ Collaboration avec le SCT et la Canada Vie pour explorer des façons de renforcer les contrôles et les processus liés à la prévention et à la détection de la fraude. Dans le cadre de ces efforts, la Canada Vie a apporté des améliorations à ses contrôles et processus liés à l'admissibilité et à l'inscription à la fin de 2025. Des discussions sur les possibilités d'amélioration des contrôles et des processus liés aux demandes de règlement sont en cours.

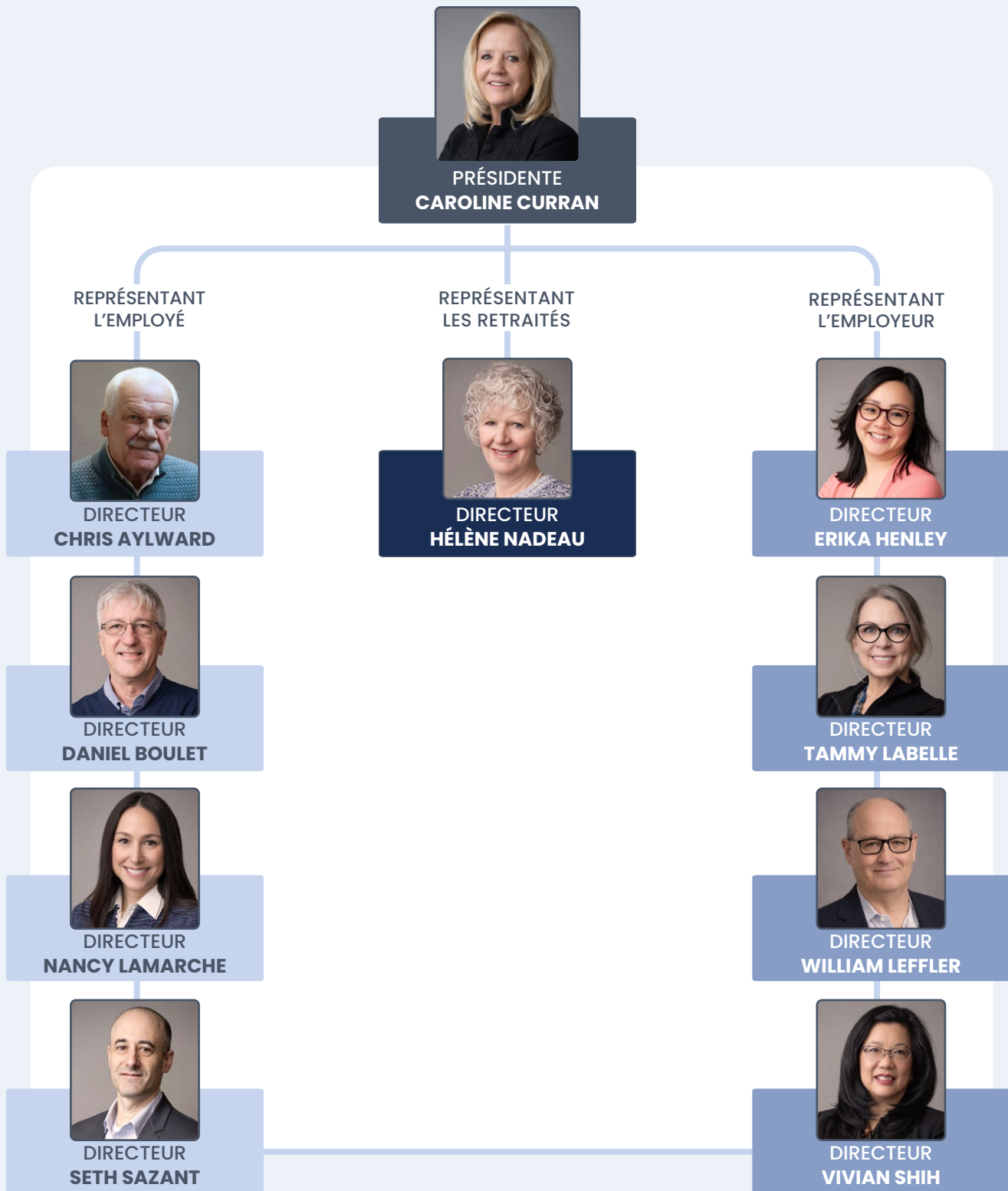
PRODUCTION DE RAPPORTS, RECHERCHE ET ANALYSE

- ✓ Exécution d'une analyse continue de l'expérience du Régime, y compris des examens pour évaluer l'incidence des changements apportés à la conception du Régime en 2023. L'analyse a été limitée à l'expérience globale au niveau du Régime et n'a pas inclus de tendances et d'analyses plus ciblées liées aux prestations en raison de l'état inachevé de la solution de production de rapports de la Canada Vie.
- ✓ Surveillance du paysage des soins de santé publics, l'accent étant mis sur le régime d'assurance-médicaments et son incidence potentielle sur le RSSFP.

SERVICES CORPORATIFS

- ✓ Réalisation d'un exercice d'évaluation du personnel et de planification de la relève qui a donné des résultats positifs, les membres du personnel ayant indiqué que le milieu de travail est collégial et qu'ils sont généralement satisfaits de leur emploi, malgré les demandes difficiles compte tenu des ressources limitées.
- ✓ Obtention d'une opinion d'audit sans réserve concernant les états financiers audités de l'organisation (opinion favorable).

ANNEXE A – CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2025 DE L'ADMINISTRATION DU RSSFP

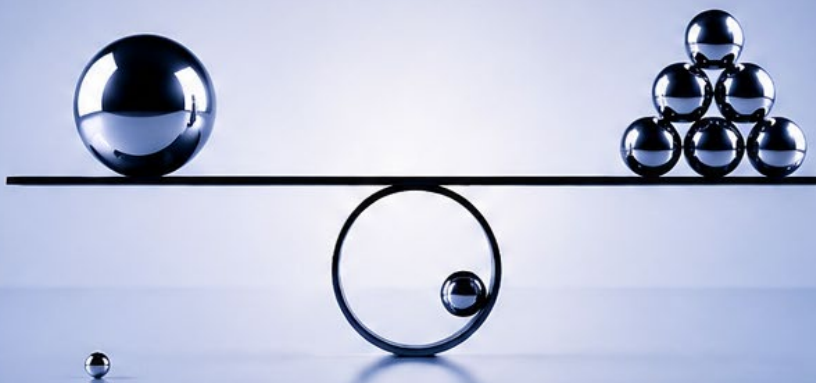


Pour en savoir plus sur l'Administration et son conseil d'administration, veuillez consulter le site : www.rssfpc.ca/a-propos-du-rssfpc/au-sujet-de-ladministration

ANNEXE B – EFFECTIF DE L'ADMINISTRATION DU RSSFP

MANON LEBLANC	Première dirigeante
DANIEL LOCKWARD	Contrôleur et directeur principal, Services corporatifs
CONOR STEINBERG	Directeur principal, Programme de conformité et gestion des rapports
CHELSEA AUCLAIR	Directrice, Appels et services aux participants
KATIA DAIGNEAULT	Gestionnaire des prestations et des communications
MUNMUN RAY	Gestionnaire de programmes
ROBERT CHAPMAN	Directeur, Programme de conformité et gestion des rapports
AMANDA GREENFIELD	Analyste principale, Surveillance du rendement et production de rapports
OMEGA HELISO	Analyste de l'économie de la santé et des rapports
MARIAM LAALOU	Analyste des appels et des communications
ELIZABETH DEPESTRE	Analyste des appels et des communications
NADINE LALONDE	Analyste des appels et des communications
TAYLEN BURNETT	Analyste des rapports
MITCHELL BEACOM	Analyste des rapports
RACHELLE LEMIRE	Administratrice de bureau

ANNEXE C – RAPPORTS AU COMITÉ DES PARTENAIRES



PRODUITS LIVRABLES TRIMESTRIELS ET SEMESTRIELS

RAPPORT ANNUEL SUR LES APPELS

- Sommaire
- Faits saillants des appels
- Décisions du Comité
- Appels clos sans décision du Comité
- Âge des appels
- Catégories d'appels

RAPPORT DU PAVDR

- Résultats du contrat à ce jour pour les composantes du PAVDR
- Demandes de règlement et erreurs en dollars pour les divers volets du programme
- Comparaisons annuelles

RAPPORT SUR LES ÉCARTS BUDGÉTAIRES

- Dépenses trimestrielles par rapport au budget
- Explication des écarts
- Engagement financier pour l'année en cours

RAPPORT SUR LA GESTION DE LA FRAUDE

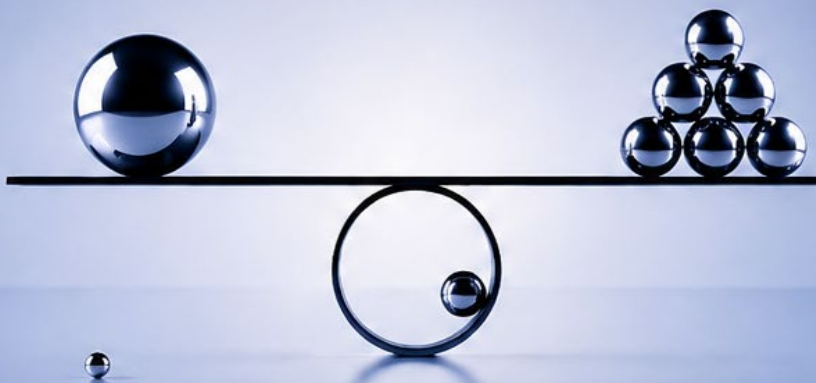
- Aperçu du nombre de dossiers en cours et de leur statut
- Recouvrements en suspens
- Recouvrements et évitement des coûts pour la période

ANALYSE DES DEMANDES DE RÈGLEMENT REMBOURSÉES

Écart concernant ce qui suit :

- Demandes de règlement remboursées
- Dépenses
- Participants
- Coût par participant

ANNEXE C – RAPPORTS AU COMITÉ DES PARTENAIRES



PRODUITS LIVRABLES ANNUELS

RAPPORT ANNUEL

- Plan stratégique et objectifs
- Objectifs de l'organisation
- Réalisations opérationnelles
- Conseil d'administration et ses comités

PLAN OPÉRATIONNEL

Aperçu des activités proposées de l'Administration concernant ce qui suit :

- Gestion des activités
- Communications
- Surveillance des services aux participants du Régime
- Gestion des appels
- Programme d'audit
- Recherche, analyse et production de rapports

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

- Mandat de communication
- Communications prévues aux participants et aux intervenants
- Surveillance des communications de l'administrateur du régime
- Cadre des communications stratégiques

RAPPORT DE CONFORMITÉ

Conformité de l'administrateur du Régime à ce qui suit :

- Prestation de services de base
- Services de gestion de programme
- Services d'infrastructure

PLAN D'AUDIT AXÉ SUR LES RISQUES

- Activité d'audit prévue pour les trois prochaines années
- Échéanciers et ressources proposés pour les audits
- Priorités en matière de risques et approches d'atténuation

**Notre contribution
à un régime de soins
de santé bien régi**



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

rssfp.ca