

# Services d'Ergothérapie

## Énoncé de défi

### 1.1 Contexte

Le gouvernement du Canada est tenu d'offrir un environnement inclusif et sans barrières à tous ses employés. Hébergé au sein de Services partagés Canada, le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) offre un soutien individuel aux employés en situation en évaluant leurs besoins en matière d'aménagements et en leur donnant accès à un inventaire de matériel et de logiciel de technologies adaptées. L'expertise du programme porte sur la technologie informatique, mais les employés ont souvent besoin d'une combinaison d'outils techniques, de formation, de développement de nouvelles compétences et de changement de méthodes de travail. Ces ressources sont actuellement fournies d'une façon contractuelle et individuellement par chacun des ministères fédéraux, mais il serait plus rapide et plus rentable de les incorporer dans les services de l'AATIA.

En recherchant ces services complémentaires, l'AATIA a identifié que les services d'ergothérapeutes pouvaient répondre à des besoins importants des clients. Ces prestataires ont une expertise dans l'adaptation de l'environnement ainsi que des tâches à accomplir, selon les besoins spécifiques des clients. De plus, ils soutiendront la mise en œuvre des lieux de travail sûrs et aussi de solutions de travail mobiles, et ils aideront les employés et les gestionnaires en leur offrant une formation et des conseils sur les troubles cognitifs et d'apprentissage, y compris des sujets tels que la gestion du temps, la modification des flux de travail et la communication des besoins et des barrières. Les services traditionnels de l'AATIA se sont concentrés sur la relation entre les clients et leurs ordinateurs, et nous sommes intéressés par l'intégration de solutions non techniques fournies par les ergothérapeutes afin d'améliorer l'expérience professionnelle de nos clients.

### 1.2 Énoncé du problème

Le Canada manque d'ergothérapeutes capables d'apporter un soutien ponctuel, holistique et pour tous les ministères fédéraux en matière d'aménagements aux employés en situation et souffrant de blessures, afin de créer un service public inclusif et sans barrières.

### 1.3 Défis spécifiques à la solution :

- a. SPC ne dispose pas des ressources internes nécessaires pour offrir un soutien ponctuel, holistique et pour tous les ministères fédéraux, en matière d'aménagement

SPC ne dispose pas des ressources internes nécessaires pour offrir un soutien ponctuel, holistique et pour tous les ministères fédéraux, en matière d'aménagement.

- SPC ne possède pas de classification de poste pour le type de service demandé.
  - La demande de service est variable alors les services doivent être fournis ponctuellement et sur demande.
- b. SPC n'a pas d'expertise interne en matière de services d'ergothérapie
- Le Canada dispose déjà de personnes formées en ergonomie générale pour prévenir les accidents de travail, mais lorsqu'il s'agit d'employés en situation, le Canada ne dispose pas de l'expertise nécessaire pour fournir des services spécialisés en matière de bureau non-assigné et de physiologie atypique.
  - Le Canada dispose d'ergothérapeutes qui effectuent des évaluations ergonomiques, mais il n'a pas la capacité de fournir des services liés à des solutions sécuritaires pour les bureaux mobiles ou de dispenser des formations relatives à la gestion du temps, à la modification des flux de travail et à la communication des besoins et des barrières à un environnement de travail inclusif.
- c. Les clients de l'AATIA de SPC ont des exigences très variées en termes de délais, de lieux et de services
- L'AATIA fournit du support en matière d'accessibilité pour tous les ministères du gouvernement du Canada dont les besoins varient.
  - Les clients nécessitent des services adaptés à leur situation ou blessures individuels.
  - Le lieu de travail est lié au lieu de résidence de l'employé.
  - Le soutien aux gestionnaires ou superviseurs de ces clients n'est pas actuellement disponible ou bien établi quant à la façon de fournir un environnement de travail sans barrières.

## 2. Processus contractuel

### 2.1 Lieu de travail

Vous devez être en mesure de travailler dans au moins une des provinces ou un des territoires, et indiquer si vos services peuvent être fournis en personne, virtuellement ou les deux.

## 2.2 Langue du travail

Les travaux doivent être exécutés dans l'une des deux langues officielles du Canada, en fonction des besoins du client.

## 2.3 Étapes et aperçu des rôles et responsabilités

Une fois qu'un ergothérapeute a été identifié, il devra effectuer les tâches suivantes pour chaque client :

- Rencontrer le client et son responsable, en personne ou virtuellement, comme convenu, pour discuter des obstacles qu'il rencontre sur leur lieu de travail et du travail qu'il doit accomplir.
- Recommander des aménagements – adaptation des tâches et du lieu de travail, formation supplémentaire, dispositifs d'assistance (document à distribuer au client et à la bibliothèque des prêts).
- Si nécessaire : Fournir une évaluation de la description des tâches (document écrit au client).
- Si nécessaire : Formation. Mise en place de l'équipement et d'ergonomie spécialisée.
- Confirmer le statut du dossier du client à la bibliothèque des prêts (évaluation, en cours, terminé)

## 2.4 Tâches

Étapes clés	Le Canada va	Le fournisseur doit
<p><b>La réunion de lancement avec l'AATIA doit avoir lieu dans les 15 jours calendrier suivant la date d'attribution du contrat. Cette réunion doit avoir lieu en personne dans la région de la capitale nationale ou par vidéoconférence. L'heure et le lieu exacts seront fixés d'un commun accord entre le fournisseur, le responsable technique et l'autorité contractuelle.</b></p>	<p>Organiser et présider la réunion virtuelle Fournir un contexte sur le fonctionnement des services à la clientèle de l'AATIA Présenter les membres clés de l'équipe (avec qui l'ergothérapeute peut communiquer) Discuter des normes de service prévues Partager des informations sur le travail avec les fonctionnaires</p>	<p>Assister à la réunion et faire les présentations Confirmer/approuver les normes de service Confirmer le processus interne pour chaque client Confirmer le processus en cas d'indisponibilité de la ressource (l'ergothérapeute) du fournisseur</p>

<p><b>Les objectifs de la réunion de lancement du contrat sont les suivants :</b></p> <p><b>a) Examiner et discuter des exigences contractuelles et des obligations mutuelles de SPC et du fournisseur dans le cadre du contrat ; et</b></p> <p><b>b) examiner et clarifier, si nécessaire, les rôles et responsabilités respectifs de l'autorité contractante (AC), du responsable technique et du fournisseur afin d'assurer une compréhension commune.</b></p>		
<p><b>SPC envoie un courriel pour initier le service de l'ergothérapeute (la ressource)</b></p>	<p>Fournir une vue d'ensemble de la demande du client</p> <p>Fournir les coordonnées du client</p>	<p>Confirmer la réception du courriel d'initiation</p> <p>Contacter le client dans les 5 jours ouvrables pour planifier une évaluation</p>
<p><b>La ressource propose une réunion d'évaluation avec le client, en personne ou virtuellement</b></p>		<p>Effectuer une évaluation en présentant le processus au client et en évaluant ses exigences professionnelles et les obstacles auxquelles il se heurte.</p>
<p><b>La ressource fournit un rapport de recommandation complet au client</b></p> <p><b>Le rapport doit contenir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information générales sur le client</li> <li>• <b>Défis/barrières</b></li> <li>• Description des tâches du poste/responsabilités</li> <li>• <b>Analyse</b></li> </ul>		<p>Dans les 10 jours ouvrables suivant la rencontre avec le client, fournir un rapport de recommandation complet au client uniquement</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandations (lien avec des outils ou des processus existants)</li> </ul>		
<p><b>La ressource fournit un résumé des recommandations exploitables à l'AATIA, au gestionnaire et au client</b>  <b>Le rapport doit contenir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandations générales d'aménagement/de formation complémentaire pour le client pouvant être mises en œuvre par le gestionnaire/l'AATIA</li> <li>Nombre d'heures supplémentaires de services d'ergothérapie recommandées pour le client</li> <li>Recommandations spécifiques concernant les aménagements/la formation complémentaire à fournir par l'ergothérapeute au client</li> <li>Le rapport ne doit pas contenir de détails médicaux/diagnostiques spécifiques.</li> </ul>	<p>Confirmer le rapport  Planifier un suivi pour discuter des heures supplémentaires</p>	<p>Dans les 10 jours ouvrables suivant la rencontre avec le client, envoyer un résumé des recommandations pratiques à l'AATIA, au gestionnaire et au client.</p>
<p><b>Si des heures supplémentaires sont recommandées : La ressource et l'AATIA en discutent par courriel ou lors d'une réunion virtuelle.</b></p>	<p>L'AATIA accepte/confirme les heures supplémentaires pour la ressource</p>	<p>Résume la demande de formation dans un rapport</p>

<b>En cas d'approbation : La ressource fournit une analyse des exigences du poste</b>		Fournir une analyse des exigences du poste au client uniquement
<b>En cas d'approbation : La ressource assure la formation, met en place l'équipement, etc.</b>	Accompagner la ressource sur demande Le membre de l'équipe de l'AATIA travaille avec l'ergothérapeute et le client si nécessaire.	Organiser des réunions (en personne ou virtuelles) Décrire le plan de formation au client Fournir des mises à jour bihebdomadaires par courriel à l'AATIA (résumant : si le client progresse au rythme prévu ; l'achèvement des étapes de la formation/du soutien). Contacter l'AATIA s'il s'avère nécessaire de modifier le nombre d'heures consacrées à la ressource (augmentation/réduction).
<b>La ressource fournit un rapport final</b>	Confirmer l'accusé de réception	Résumé des interactions avec les clients par date, confirmation que l'ergothérapeute ferme le dossier

## 2.5 Livrables

Livrables	Date de livraison
<b>Livrables du fournisseur</b>	
Analyse des exigences du poste (lot ferme)	Dans les deux semaines suivant la réunion d'évaluation du client
Rapport de recommandation complet (lot ferme)	Dans les deux semaines suivant la réunion d'évaluation du client
Résumé des recommandations réalisables (lot ferme)	Dans les deux semaines suivant la réunion d'évaluation du client
Formation, installation, autres services recommandés (per diem)	Au besoin

Rapport final (lot ferme )	Dans les deux semaines suivant la réunion d'évaluation du client
----------------------------	--