



Photo courtesy of City of Toronto

Modèle de partage de la information du CPSSP – février 2016

COMPÉTENCE :		Personnes-ressources
<p>1. Réalisations :</p> <p>Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p>En 2015-2016, Anciens Combattants Canada (ACC) a élaboré une stratégie de gestion des services qui trace la voie afin de fournir des services exemplaires aux anciens combattants et à leurs familles. Cette stratégie présente l'état actuel et les prochaines étapes à suivre pour concevoir, mettre en œuvre, livrer, surveiller et continuellement améliorer les services en vue d'obtenir un niveau de satisfaction de la clientèle élevé.</p> <p>ACC a élaboré un plan quinquennal pour augmenter le nombre de services offerts en ligne sur son portail Mon dossier ACC. L'année passée, le format de Mon dossier ACC a été revu et corrigé, et il est maintenant beaucoup plus convivial pour les anciens combattants. Une version mobile de Mon dossier ACC a aussi été mise en place, ce qui veut dire que la plupart des fonctionnalités du portail sont maintenant accessibles sur les appareils mobiles.</p> <p>ACC a fait de l'excellence du service une priorité et a récemment embauché du personnel supplémentaire afin d'accroître sa capacité pour que les anciens combattants et leurs familles reçoivent le soutien et les services dont ils ont besoin, et quand ils en ont besoin.</p> <p>ACC a apporté d'importantes améliorations dans d'autres domaines de la prestation de services, comme la mise en œuvre d'un Cadre de gestion de la qualité d'ACC. ACC poursuivra son travail sur le cadre en se concentrant sur la mesure du rendement.</p>	



Photo courtesy of City of Toronto

2. Priorités :

Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.

Au cours des 12 à 36 prochains mois, les principales priorités et initiatives d'ACC seront les suivantes :

- Améliorer le modèle de prestation de services actuel dans le but d'offrir des services continus aux anciens combattants qui répondent à leurs besoins variés, au bon moment et de la façon qui leur convient le mieux;
- Améliorer la façon dont ACC surveille et mesure le rendement, et utiliser la rétroaction des anciens combattants et des organisations des intervenants pour que les programmes et services d'ACC répondent aux objectifs et aux besoins des anciens combattants et de leurs familles;
- Mettre en œuvre les engagements énoncés dans la lettre de mandat du ministre, qui appuient une approche centrée sur les anciens combattants, l'excellence du service et une transition en douceur pour les membres des FAC et leurs familles. L'un des engagements clés concerne la réouverture des neuf bureaux locaux;
- Entreprendre un examen détaillé des processus d'affaires d'ACC, des lignes directrices, des directives et des outils d'administration (comme les formulaires, les questionnaires, les systèmes et les lettres) afin de faire des économies et de mieux répondre aux besoins des anciens combattants et de leurs familles;
- Cerner les occasions d'établir des partenariats de collaboration afin d'accroître l'accès aux services existants qui permettent à ACC d'améliorer la qualité et l'uniformité des services offerts aux anciens combattants et à leurs familles.



Photo courtesy of City of Toronto

<p>3. Questions et besoins :</p> <p>Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>		
--	--	--