

Modèle de partage de l'information du CPSSP – septembre 2020

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2020.

Les informations contenues dans ce document ne peuvent pas être partagées en dehors du CPSSP sans l'approbation de la juridiction membre (auteur).

Les administrations sont priées de limiter le partage d'information à un maximum de 3 pages.

Administration:		Contact
1. Priorités et réalisations: <ul style="list-style-type: none"> Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2-3 priorités / initiatives de prestation de services au cours des 6 à 12 prochains mois, et les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités. Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès et / ou étape importante dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	Priorités : <ul style="list-style-type: none"> Réduire les temps d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité est la priorité absolue d'Anciens Combattants Canada (ACC). À cette fin, nous nous concentrons sur un certain nombre d'initiatives, notamment : <ul style="list-style-type: none"> Maintenir en poste le personnel embauché par l'entremise du budget de 2018 pendant deux années de plus (environ 160 personnes) et recruter ou former environ 300 employés supplémentaires. Collaborer avec le Groupe des Cinq, notamment l'Australie, et tirer parti de leurs recherches ou preuves pour éclairer nos outils. Cela permettra à nos décideurs d'avoir plus rapidement accès aux renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions et s'inscrit dans nos efforts pour élaborer un plan qui permet de respecter l'engagement du ministre sur la mise en œuvre d'un système d'approbation automatique des demandes d'invalidité les plus courantes dans le cadre du mandat. Élaborer des processus simplifiés supplémentaires pour les décideurs administratifs afin que les évaluateurs infirmiers puissent se concentrer sur des demandes complexes. Explorer les options, y compris les solutions numériques, pour réduire les éléments de preuve requis pour statuer sur les demandes de perte auditive et d'acouphène, qui figurent parmi les demandes les plus courantes. Continuer de tirer parti des données et des approches novatrices en matière de prestation de services pour mieux comprendre les enjeux et améliorer la situation des anciens combattants. Pour accroître l'utilisation de la technologie et pour faire progresser les services numériques de bout en bout pour les anciens combattants par l'entremise de divers modes de prestation de services, nous : <ul style="list-style-type: none"> Élaborons un plan de gestion des services pleinement intégré pour faciliter la détermination des lacunes numériques et élaborer un plan global pour combler ces lacunes. Misons sur les progrès réalisés grâce (1) à la numérisation des systèmes de base par l'entremise du projet de Pension à vie et (2) à Mon dossier ACC, un portail en ligne qui permet aux anciens combattants de soumettre tous les 	<p>Trudie MacKinnon Directrice générale intérimaire Direction générale des opérations centralisées Anciens Combattants Canada Téléphone : 902-368-0692 trudie.mackinnon@canada.ca</p> <p>Mitch Freeman Directeur général Gestion des programmes et de la prestation des services Anciens Combattants Canada Téléphone : 902-566-8808 mitch.freeman@canada.ca</p>

renseignements au moyen d'un processus guidé et qui contribue à accélérer les délais de traitement.

- Pour améliorer l'expérience en matière de transition, nous collaborons étroitement avec le ministère de la Défense nationale (MDN) sur les initiatives suivantes :
 - L'essai de transition au centre de transition de la base des Forces canadiennes Borden, un projet pilote mené avec les Forces armées canadiennes (FAC) pour élaborer une approche professionnelle normalisée et personnalisée de transition qui sera mise en œuvre à l'échelle nationale.
 - Fermer la brèche, un projet axé sur le soutien numérique, le partage de renseignements et l'harmonisation des avantages pour améliorer la continuité des soins, réduire la complexité et rationaliser le processus de demande de prestations.
 - Ma transition 101, une trousse de formation sur la transition vers la vie civile afin d'améliorer les connaissances des membres des FAC sur les programmes et les services d'ACC.
- Poursuivre la mise en œuvre de Pension pour la vie, un ensemble rationalisé de prestations pour les anciens combattants lancé en avril 2019.

Réalisations :

- En juin 2020, nous avons mis sur pied la structure des équipes responsables des prestations aux anciens combattants. Cela permet de regrouper toutes les ressources nécessaires pour remplir une demande de prestations d'invalidité dans le but de la traiter rapidement et de réduire le nombre de transferts.
- Le Centre d'innovation est une équipe dédiée créée pour fournir à ACC des services de conception d'innovations. Le Centre facilite la collaboration directe (comme les ateliers) avec les anciens combattants et leurs familles, les employés d'ACC et d'autres professionnels avec lesquels un ancien combattant ou un membre de la famille peut interagir dans le cadre de leur expérience pour définir et cerner les problèmes, trouver des solutions et concevoir des prototypes qui sont testés pour s'assurer que tous les besoins des utilisateurs sont satisfaits. Cette approche guide les décisions de mise en œuvre et met à l'échelle des solutions éprouvées aux défis semblables auxquels le Ministère est confronté. Cette mobilisation a été entreprise. Le Centre continue d'examiner les expériences des utilisateurs, les données et les analyses pour reconcevoir les processus opérationnels, tirer parti de la technologie et réinitialiser les politiques, les programmes et les services afin de réduire les temps d'attente.

Jane Hicks
Directrice générale intérimaire
Pension à vie
Modernisation de la prestation
des services
Anciens Combattants Canada
Téléphone : 902-370-8502
jane.hicks@canada.ca

Libby Douglas
Directrice générale
Innovation
Anciens Combattants Canada
Gouvernement du Canada
Téléphone : 902-314-8897
elizabeth.douglas@canada.ca

- Pour assurer le service numérique de bout en bout, nous avons accru le nombre maximal de lettres pour la vue électronique dans Mon dossier ACC et permis les signatures numériques complètes. Les lettres électroniques constituent actuellement le format par défaut de toute nouvelle lettre. Cela permet aux anciens combattants de recevoir leur courrier d'ACC sans papier (en ligne).
- Les améliorations importantes apportées au processus de transition sont les suivantes :
 - Amélioration de l'essai de transition à Borden.
 - Avis de diffusion automatisés sont maintenant produites par les FAC, ce qui contribue à la rationalisation des opérations d'ACC.
 - Accord entre ACC, les FAC et la Commission de la fonction publique sur les mesures à prendre pour améliorer l'embauche d'anciens combattants dans la fonction publique fédérale.
 - Formation de transition améliorée rendue obligatoire le 1^{er} avril 2019.
 - Diffusion publique sur les sites Web d'ACC et des FAC d'une feuille de route sur la transition harmonieuse qui a été élaborée à l'aide de méthodes de conception des services.
 - Un nouveau service d'harmonisation des prestations de traitements a été lancé à l'intention des membres des FAC libérés pour raisons médicales.
 - Lancement de la dernière étape de la production de la Carte de service des anciens combattants.
- Dans le cadre du projet de Pension à vie, six programmes financiers ont été rationalisés en un seul programme. Par conséquent :
 - Plus de 80 000 anciens combattants, membres des FAC et leurs familles ont fait l'objet d'une transition à la nouvelle gamme de prestations le 1^{er} avril 2019.
 - Plus de 9 300 anciens combattants et survivants ont reçu un paiement en vertu de la prestation de retraite supplémentaire dans le cadre de la cessation de ce programme.
 - GCcas, un nouveau système de gestion des relations avec la clientèle, a été développé et lancé avec succès pour moderniser l'infrastructure du système. L'élaboration et la mise en œuvre du système se poursuivent. Par conséquent, plus de 70 % de toutes les demandes de prestations de Pension à vie sont reçues électroniquement par l'entremise de Mon dossier ACC.

<p>2. Opportunité de présentation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tout (s) livrable (s), ressource (s) ou application (s) que vous aimeriez présenter comme élément de démonstration lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des articles au profil, du temps requis et de toute autre information pertinente. 	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de Pension à vie, nous avons utilisé une approche de gestion de [projet Agile à l'échelle de Nexus] pour concevoir GCcas et s'acquitter de son mandat. Cette approche misait sur des équipes dynamiques et interfonctionnelles qui collaborent pour déterminer les besoins du système et élaborer et mettre en œuvre les solutions. Elle réduit la planification et la conception initiales, crée de nombreuses occasions pour s'assurer que le travail est sur la bonne voie et permet à l'équipe de s'adapter rapidement aux changements. Nous avons également acquis une application appelée WalkMe pour appuyer la mise en œuvre de Pension à vie et permettre aux employés d'apprendre de façon durable et rentable. WalkMe offre un accès en temps réel à une orientation pas à pas sur le traitement efficace et efficient des demandes. Cela représente un changement fondamental dans la façon dont ACC assure la formation au système. 	<p>Jane Hicks Directrice générale intérimaire Pension à vie Modernisation de la prestation des services Anciens Combattants Canada Téléphone : 902-370-8502 jane.hicks@canada.ca</p>
<p>3. Problèmes / besoins:</p> <ul style="list-style-type: none"> Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration interjurisdictionnelle peut aider à faire progresser (p. Ex. projet pilote). Si disponibles, fournir des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats / livrables visés. 	<ul style="list-style-type: none"> Réduction des temps d'attente pour les demandes de prestations : Nous communiquons actuellement avec d'autres ministères fédéraux ainsi qu'avec des ministères des Anciens Combattants d'autres pays pour échanger des renseignements et des pratiques exemplaires. Présentation des renseignements sur les temps d'attente : Nous recherchons également des pratiques exemplaires dans ce domaine, afin d'accroître la transparence et le libre-service pour les anciens combattants. Notre intérêt est d'améliorer notre Outil d'estimation des temps d'attente, dont le concept et la conception ont été inspirés par un outil similaire sur le site Web d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Nous croyons que la collaboration intergouvernementale est essentielle à notre succès et accueillons volontiers les occasions pour apprendre les uns des autres. 	<p>Mitch Freeman Directeur général Gestion des programmes et de la prestation des services Anciens Combattants Canada Téléphone : 902-566-8808 mitch.freeman@canada.ca</p>