

## **Modèle de partage de l'information du CPSSP – Février 2020**

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

*Les informations contenues dans ce document ne peuvent pas être partagées sans l'approbation du membre (auteur)*

***On demande aux administrations de limiter le partage de l'information à un maximum de trois pages.***

Administration : Ministère des Anciens Combattants	Personnes-ressources
<p><b>1. Priorités et réalisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2-3 principales 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 s'attaquer à ces priorités.</li> <li>• Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès ou étape importante dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois.</li> </ul>	<p><b>Priorités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin de veiller à ce que les anciens combattants soient satisfaits de nos services, des améliorations sont apportées aux processus de prestations d'assurance-invalidité, qui faciliteront l'établissement de normes relatives aux services réalisables et permettront une prestation plus rapide des services aux anciens combattants. La collaboration avec les anciens combattants et leurs familles sera essentielle à la conception de ces améliorations et des plans de projet sont en cours d'élaboration pour améliorer et moderniser de façon itérative l'expérience des candidats et simplifier les processus principaux.</li> <li>• Pour améliorer les délais d'attente pour les prestations d'assurance-invalidité, le ministère poursuit la mise en œuvre de nouvelles initiatives visant à simplifier les processus. Ces responsabilités comprennent les suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Équipes responsables des prestations aux anciens combattants : Cette initiative permettra de réorganiser la façon dont les demandes de prestations d'invalidité transitent par le ministère.</li> <li>○ Système d'information sur la santé des Forces canadiennes (SISFC) : Cette initiative permettra au ministère d'avoir plus rapidement accès aux renseignements médicaux des Forces armées canadiennes.</li> <li>○ Projet lié à la perte auditive et à l'acouphène : Cette initiative permettra de simplifier le processus décisionnel pour les demandes portant sur la perte auditive et l'acouphène.</li> </ul> </li> <li>• Continuer d'améliorer et de rationaliser le processus de demande et d'améliorer la transparence pour les anciens combattants et leurs familles. Des améliorations continueront d'être apportées à Mon dossier ACC et à d'autres systèmes en ligne afin de faciliter l'accès aux services et de les rendre plus transparents pour les anciens combattants. Des formulaires guidés conviviaux sont ajoutés pour remplacer les formulaires PDF remplissables, ainsi que pour améliorer la transparence autour de l'état des demandes et des temps d'attente.</li> <li>• Collaborer étroitement avec le MDN et d'autres partenaires pour rationaliser et améliorer l'expérience des anciens combattants pendant leur réinsertion</li> </ul> <p>Rick Christopher          Directeur général          Direction générale des opérations centralisées          Ministère des Anciens Combattants          Téléphone : 902-566-8644  <a href="mailto:Rick.christopher@canada.ca">Rick.christopher@canada.ca</a></p> <p>Faith McIntyre          Directrice générale          Gestion des programmes et de la prestation des services          Ministère des Anciens Combattants          Téléphone : 902-566-8808  <a href="mailto:faith.mcintyre@canada.ca">faith.mcintyre@canada.ca</a></p> <p>Libby Douglas          Directrice générale          Innovation          Ministère des Anciens Combattants          Gouvernement du Canada          Téléphone : 902-370-4460  <a href="mailto:Elizabeth.Douglas@canada.ca">Elizabeth.Douglas@canada.ca</a></p>

de la vie civile. Des partenariats de travail sont établis avec des objectifs clairs dans divers domaines en vue d'améliorer, de moderniser et de rationaliser les expériences.

- Développer l'expertise de base en innovation et mettre en œuvre une pratique d'innovation distribuée au moyen de projets continus et axés sur l'apprentissage par la pratique avec des équipes mixtes responsables des initiatives d'innovation prioritaires.

#### Réalisations :

- Le ministère a mis en œuvre un nouveau processus visant à rationaliser les processus de demande de prestations d'invalidité, y compris :
  - Le Modèle de décision fondé sur la preuve : Cette initiative simplifie les processus et les pratiques utilisées pour rendre une décision selon des conditions, qui ont historiquement un taux favorable plus élevé;
- L'inscription à Mon dossier ACC continue d'augmenter, alors que 105 000 utilisateurs étaient inscrits en janvier 2020. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 85 000 utilisateurs de janvier 2019. L'utilisation de Mon dossier ACC pour demander des prestations, suivre l'état des demandes et communiquer avec le ministère augmente sans cesse. Par exemple, 94 % des demandes de prestations pour études et formation sont présentées par l'entremise de Mon dossier ACC.
- De solides partenariats de travail ont été établis entre ACC et le MDN afin de moderniser et de rationaliser spécifiquement le processus de transition. Des progrès ont été accomplis pour faire avancer diverses initiatives, y compris des efforts ciblés visant à tirer parti de la numérisation et un projet-pilote visant à créer un nouveau centre de transition commun afin de rationaliser et de simplifier les processus pour les membres en transition.
- Deux ateliers de conception de services ont eu lieu depuis la création de la Division de l'innovation d'ACC en septembre 2019. Le premier atelier a servi de séance de création d'idées et de planification pour aider à élaborer la feuille de route et la vision de la Division de l'innovation. Le deuxième a réuni le personnel d'ACC et des experts en audiologie pour se concentrer sur la perte auditive, l'acouphène et l'arriéré relativement aux demandes d'invalidités – ce sont toutes des priorités clés de l'équipe d'innovation et d'ACC dans son ensemble.

## 2. Opportunité de présentation

- Énumérez tout (tous) produit(s) livrable(s), ressource(s) ou application(s) que vous aimiez présenter comme point de présentation démonstration lors d'une prochaine réunion ou téléconférence.
- Veuillez fournir une brève description du ou des points au profil, du temps requis et de toute autre information pertinente.

L'Unité de l'emploi pour les vétérans a été créée en 2019-2020. En 2020-2021, l'accent sera mis sur l'établissement de relations et de liens entre les anciens combattants et les employeurs en créant des réseaux et des partenariats avec les employeurs et les organismes tiers.

ACC a tiré parti de son expertise et a maintenu sa souplesse en utilisant une approche Agile afin de concevoir et d'offrir Pension à vie.

Les méthodes de conception des services, les leçons apprises et les avantages d'une Division de l'innovation spécialisée peuvent intéresser les membres du Conseil, qui envisagent de mettre sur pied leur propre équipe d'innovation.

Faith McIntyre  
 Directrice générale  
 Gestion des programmes et de  
 la prestation des services  
 Ministère des Anciens  
 Combattants  
 Téléphone : 902-566-8808  
[faith.mcintyre@canada.ca](mailto:faith.mcintyre@canada.ca)

Jane Hicks  
 Directrice principale  
 Pension à vie  
 Modernisation de la prestation  
 des services  
 Téléphone : 902-370-8502  
[Jane.Hicks@canada.ca](mailto:Jane.Hicks@canada.ca)

Libby Douglas  
 Directrice générale  
 Innovation  
 Ministère des Anciens  
 Combattants  
 Gouvernement du Canada  
 Téléphone : 902-370-4460  
[Elizabeth.Douglas@canada.ca](mailto:Elizabeth.Douglas@canada.ca)

## 3. Problèmes/besoins

- Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration interjuridictionnelle peut aider à faire progresser (p. ex. projet-pilote).
- Si disponibles, fournissez des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats ou les projets livrables visés.

ACC souhaite apprendre des expériences d'autres membres du Conseil en mettant davantage l'accent sur l'innovation, la prestation numérique et leur incidence sur la culture en milieu de travail.

Libby Douglas  
 Directrice générale  
 Innovation  
 Ministère des Anciens  
 Combattants  
 Gouvernement du Canada  
 Téléphone : 902-370-4460  
 Cellulaire : 902-314-8897  
[Elizabeth.Douglas@canada.ca](mailto:Elizabeth.Douglas@canada.ca)

Faith McIntyre  
 Directrice générale  
 Gestion des programmes et de  
 la prestation des services

**Citizen  
FIRST**

POWERED BY



Institute for  
Citizen-Centred  
Service

**CITOYENS  
en tête**

OPTIMISÉ PAR



L'Institut des  
services axés sur  
les citoyens

		<p>Ministère des Anciens Combattants Téléphone : 902-566-8808 <a href="mailto:faith.mcintyre@canada.ca">faith.mcintyre@canada.ca</a></p>
--	--	--