

Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – septembre 2019

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du CPSSP de septembre 2019.

Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).

COMPÉTENCE :		Personne-ressource
1. Réalisations : 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.	Réalisations entre février et août 2019 : <ul style="list-style-type: none"> • Le lancement en avril de la pension à vie (PAV) a été une réalisation extraordinaire. La première utilisation de la méthodologie du projet « Agile » et de l'approche du « numérique prioritaire » est attribuable au succès du lancement. • Un nouvel outil de présélection de la gestion de cas a été mis au point pour veiller à ce que tous les anciens combattants fassent l'objet d'un dépistage approprié afin de déterminer les risques potentiels et/ou les besoins non satisfaits. Cet outil est plus facile à utiliser pour les clients, il accroît l'automatisation du système et réduit le « fardeau de réponse » pour les anciens combattants. • Un nouvel outil en ligne « Trouver des avantages et des services » a été élaboré en partenariat avec le Service numérique canadien. Disponible à partir du site https://www.veterans.gc.ca/fra, cet outil permet aux vétérans et aux membres de leur famille d'apprendre ce que le ministère des Anciens Combattants (ACC) peut leur offrir. • L'application mobile Coach ESPT Canada (état de stress post-traumatique) a été mise à niveau en partenariat avec l'Association canadienne pour la santé mentale et le ministère de la Défense nationale. Elle permet à l'utilisateur de suivre et de gérer les symptômes de l'ESPT et de trouver du soutien en cas de crise. • L'inscription à Mon dossier ACC continue de croître, comptant environ 100 000 utilisateurs. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 85 000 utilisateurs de janvier 2019. • Le nombre d'ententes d'inscription de produits (EIP) conclues avec les fabricants de produits pharmaceutiques est passé à 25, permettant ainsi d'avoir accès à des médicaments à prix réduit. Des négociations sont en cours afin d'ajouter 19 autres EIP. 	Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes et de la prestation des services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : 902-566-8808 BB : 902-314-8897 elizabeth.douglas@canada.ca

<p>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.</p>	<p>ACC (Anciens Combattants Canada) continue de mettre en œuvre les engagements faisant partie du mandat du gouvernement et les priorités ministérielles. En voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACC continue de mettre en œuvre le programme de la pension à vie. Le personnel continue d'appuyer l'évolution du programme de la PAV parallèlement à des éléments auparavant obligatoires comme les programmes Colmater la brèche, Allocation pour études et formation et les programmes du Fonds d'urgence pour les vétérans. • Colmater la brèche entre les Forces armées canadiennes et ACC pour simplifier le processus de transition des anciens combattants. 	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes et de la prestation des services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : 902-566-8808 BB : 902-314-8897 elizabeth.douglas@canada.ca</p>
<p>3. Présentation/échange : Existe-t-il des ressources dans votre compétence comme des applications, des processus, etc. que d'autres compétences pourraient avoir intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre compétence? <i>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</i></p>	<p>La mise en œuvre d'une approche agile pour la conception et la prestation de la pension à vie a permis au ministère d'élaborer davantage de solutions novatrices tout en tirant parti de son expertise et en maintenant sa souplesse.</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes et de la prestation des services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : 902-566-8808 BB : 902-314-8897 Elizabeth.Douglas@canada.ca</p>
<p>4. Enjeux et besoins : 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>	<p>ACC s'intéresse à l'idée d'apprendre des expériences d'autres membres du Conseil, particulièrement sur l'accent mis sur la prestation numérique et l'incidence sur la culture en milieu de travail.</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes et de la prestation des services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : 902-566-8808 BB : 902-314-8897 elizabeth.douglas@canada.ca</p>