

Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – octobre 2017

ADMINISTRATION : Anciens Combattants Canada		Personne-ressource
1. <u>Réalisations :</u> Soulignez brièvement les réalisations, les progrès et/ou les jalons importants en matière de prestation de services se rapportant à votre administration au cours des six à douze derniers mois.	<p>Au cours des six à douze mois écoulés, AAC a effectué les importantes réalisations suivantes au titre de la prestation de services :</p> <p>Comme prévu, a achevé la réouverture de 9 bureaux d'AAC (et 1 nouveau bureau) et élargi les activités de sensibilisation vers le Nord.</p> <p>A pris des mesures importantes afin d'embaucher plus de 400 employés (équivalents temps plein) pour donner aux anciens combattants l'accès au soutien dont ils ont besoin.</p> <p>A apporté des améliorations à Mon dossier AAC qui ont permis d'augmenter de 57 p. cent le nombre d'utilisateurs par rapport à celui de l'an dernier.</p> <p>A augmenté la valeur de l'indemnité d'invalidité des anciens combattants à un maximum de 360 000 \$ (1^{er} avril 2017) et s'est engagé à verser 74,1 millions de dollars sur six ans pour améliorer le programme de transition de carrière.</p> <p>A inscrit plus de 390 nouveaux employés chargés de la prestation des services dans le Programme national d'orientation et de formation.</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes de prestation de services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac-acc.gc.ca</p>
2. <u>Priorités :</u> Décrivez brièvement quelles devraient être les principales priorités/initiatives en matière de prestation de services de votre organisation au cours des 12 à 36 prochains mois.	<p>AAC portera une attention particulière aux domaines de prestation des services suivants : les prestations d'invalidité, la gestion des cas, les services de transition et les services de soutien aux soins de santé, au titre des principales priorités. De plus, nous continuerons de mettre en œuvre les priorités ministérielles et les engagements gouvernementaux suivants : élargir le Programme de soutien aux familles des militaires; créer un fonds pour le bien-être des anciens combattants et de leur famille et un fonds d'urgence pour les anciens combattants; mettre en place un centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique; et élaborer des options concernant une carte d'identité pour anciens combattants. Nous continuons également de consacrer nos efforts à devenir un milieu de travail de choix et à mesurer les résultats liés au bien-être des anciens combattants.</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes de prestation de services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac-acc.gc.ca</p>
3. <u>Présentation et échange :</u> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur propre administration? <i>(Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.)</i>	<p>Le 1^{er} avril 2017, ACC a mis en œuvre l'engagement lié à son mandat d'augmenter la valeur de l'indemnité d'invalidité des anciens combattants. L'augmentation a permis de démontrer les avantages d'être inscrit à Mon dossier AAC. Les anciens combattants concernés ont été en mesure de recevoir des lettres et de connaître les montants des versements sur Mon dossier AAC plus rapidement que par la poste. De plus, ceux qui étaient tenus de mettre à jour leurs renseignements bancaires et leur adresse ont pu le faire en ligne, ce qui a permis de recevoir leur versement beaucoup plus rapidement. Les avantages d'exécuter des opérations en ligne, combinés à un peu de publicité stratégique en ligne juste avant cette mise en œuvre, ont donné lieu à une augmentation de 12 000 nouvelles inscriptions à Mon dossier AAC en deux mois (comparativement à une moyenne d'environ 1 000 nouvelles inscriptions par mois avant cette période).</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes de prestation de services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac-acc.gc.ca</p>

<p>4. Défis et besoins : Décrivez brièvement les défis en matière de prestation de services dont vous souhaitez faire part au Conseil et l'aide que vous aimeriez obtenir de la part du CPSSP.</p>	<p>ACC continue de travailler à la mise en œuvre de la signature électronique en vue de favoriser les gains d'efficience. ACC désire collaborer avec d'autres membres du Conseil et tirer des enseignements de leur expérience concernant la mise en œuvre de la signature électronique.</p> <p>Une bonne gestion du changement continue d'être essentielle alors qu'AAC concrétise les priorités définies dans le budget de 2017, dans notre examen du mode de prestation des services et dans la Stratégie de gestion des services. Nous souhaitons que les autres membres du Conseil nous informent sur leur expérience des grands changements dans un court délai et des conséquences que ces changements ont eu sur la culture du milieu de travail.</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes de prestation de services Anciens Combattants Canada Gouvernement du Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac-acc.gc.ca</p>
---	---	---