

Modèle de partage de l'information du CPSSP (février 2018)

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de février 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil

ADMINISTRATION : Anciens Combattants Canada		Personne-ressource
<p>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.</p>	<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>Il a versé des indemnités forfaitaires d'invalidité rétroactives, dont plus de 56 000 étaient automatisées.</p> <p>Il a pris des mesures importantes afin d'embaucher plus de 420 employés (équivalents temps plein) pour donner aux anciens combattants l'accès au soutien dont ils ont besoin.</p> <p>Il a continué à mettre à profit son canal en ligne, en permettant la croissance constante des inscriptions et de l'utilisation de Mon dossier ACC. En janvier 2018, il y avait 67 000 utilisateurs – un chiffre qui a doublé en moins de deux ans.</p> <p>Il s'est engagé à instaurer une nouvelle allocation de reconnaissance des aidants naturels de 1 000 \$ par mois versée directement aux aidants naturels de vétérans dès avril 2018.</p> <p>Il a inscrit plus de 189 nouveaux employés chargés de la prestation de services dans le Programme national d'orientation et de formation, ce qui porte le nombre total d'employés formés depuis 2015 à 628.</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes de prestation de services Anciens combattants Canada Government of Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac-acc.gc.ca</p>
<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>AAC continuera à porter une attention particulière aux domaines de prestation des services suivants : les prestations d'invalidité (y compris la nouvelle pension à vie), 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 œuvre des services de réorientation professionnelle et instaurer l'allocation pour études et formation à l'intention des vétérans ainsi qu'une stratégie en matière de santé mentale; et mettre en place un centre d'excellence sur les troubles de stress post-traumatique.</p> <p>ACC poursuit ses initiatives relatives à l'excellence du service cernées dans le cadre de son processus d'examen de la prestation des services, notamment l'établissement de nouvelles normes de service, une stratégie d'intégration intermodes et la poursuite du travail de collaboration avec les partenaires. 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 Government of Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac-acc.gc.ca</p>
<p>3. Présentation et échange : 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? (Ces renseignements seront utiles à la</p>	<p>ACC travaille actuellement en partenariat avec le nouveau Service numérique canadien (SNC) pour élaborer un outil en ligne offrant un aperçu de tous les avantages sociaux, qui facilitera l'accès des anciens combattants à toutes les prestations auxquelles ils sont admissibles. Ce travail a été souligné par l'honorable Scott Brison, président du Conseil du Trésor du Canada, dans son discours à la conférence FWD50 en novembre 2017.</p> <p>ACC se prépare également à mettre en œuvre un nouvel outil libre-service en ligne qui permettra aux anciens combattants et aux autres personnes à qui nous fournissons des services de trouver facilement les délais de traitement actuels de nos principaux programmes sur notre site Web. Cela est conforme à la Politique sur les services du SCT et à l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard du gouvernement ouvert.</p> <p>Une démonstration de ces outils en ligne et de Mon dossier ACC pourrait être utile pour les membres du Conseil.</p>	<p>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes de prestation de services Anciens combattants Canada Government of Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac-acc.gc.ca</p>

planification de l'ordre du jour des futures réunions.)		
<p>4. <u>Questions et besoins :</u></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>	<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>ACC continue de travailler à la mise en œuvre de la signature électronique en vue de favoriser les gains d'efficacité. 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>Libby Douglas Directrice générale Gestion des programmes de prestation de services Anciens combattants Canada Government of Canada Tél. : (902) 566-8808 BB : (902) 314-8897 Elizabeth.Douglas@vac- acc.gc.ca</p>