



## **Partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public – février 2017**

<b>ADMINISTRATION : Anciens combattants Canada</b>		<b>Personne-ressource</b>
<p><b>1. Réalisations :</b> 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  AAC a rouvert sept de ses dix bureaux et étendu ses activités de sensibilisation au Nord  A embauché 240 employés, notamment des gestionnaires de cas et des agents des services aux anciens combattants  En moyenne, AAC a atteint un ratio de gestion des cas d'au-plus 25:1  A apporté des améliorations à Mon dossier AAC qui ont permis d'augmenter de 40 p. cent le nombre d'utilisateurs par rapport à celui de l'an dernier  A mis en œuvre avec succès des mesures prescrites, notamment l'indemnité pour blessure grave (1<sup>er</sup> avril 2015) et l'allocation pour perte de revenus (1<sup>er</sup> octobre 2016)  A inscrit plus de 300 nouveaux employés chargés de la prestation des services dans le Programme national d'orientation et de formation</p>	<p>Kim Andrews  Directeur général par intérim  Gestion des programmes de prestation de services Anciens combattants Canada  Government of Canada  Tél : 902-566-8808  BB : 902-218-0864  Kim.Andrews@vac-acc.gc.ca</p>
<p><b>2. Priorités :</b> 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 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, AAC exécutera les engagements gouvernementaux suivants : achever la réouverture des bureaux d'AAC et l'expansion des activités de sensibilisation vers le Nord; engager de nouveaux chargés de prestation de services, notamment des gestionnaires de cas et des agents de services aux anciens combattants; accroître l'accès à l'allocation pour incidence sur la carrière; appliquer une augmentation à l'indemnité d'invalidité; augmenter l'exemption pour la succession dans le cadre du Programme de frais de funérailles et d'inhumation; mettre en œuvre une stratégie pour la santé mentale; enfin, élaborer des options concernant une carte d'identité pour anciens combattants. Nous consacrerons également nos efforts à devenir un milieu de travail de choix et à mesurer les résultats liés au bien-être des anciens combattants au cours de l'année qui vient.</p>	<p>Kim Andrews  Directeur général par intérim  Gestion des programmes de prestation de services Anciens combattants Canada  Government of Canada  Tél : 902-566-8808  BB : 902-218-0864  Kim.Andrews@vac-acc.gc.ca</p>



<p><b>3. <u>Présentation/partage</u></b> :</p> <p>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 territoire de compétence? <i>Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.</i></p>	<p>AAC a effectué récemment un examen du mode de prestation des services. Pour nous assurer que notre mode de prestation des services offre à l'utilisateur une expérience constante des services, le travail a consisté notamment à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>passer en revue les canaux de services;</li> <li>consulter des spécialistes;</li> <li>passer la documentation en revue et étudier les pratiques exemplaires;</li> <li>catégoriser l'expérience des anciens combattants;</li> <li>collaborer avec les partenaires;</li> <li>adapter nos politiques à la politique du Conseil du Trésor sur les services.</li> </ul> <p>Le processus ou les conclusions de cet important rapport sont susceptibles d'intéresser d'autres compétences.</p>	<p>Kim Andrews Directeur général par intérim Gestion des programmes de prestation de services Anciens combattants Canada Government of Canada Tél : 902-566-8808 BB : 902-218-0864 Kim.Andrews@vac-acc.gc.ca</p>
<p><b>4. <u>Questions et besoins</u></b></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>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>Puisqu'il travaille à concrétiser ses grandes priorités, AAC réalisera son objectif dans la mesure où il emploiera les meilleures pratiques de gestion du changement. 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 eues sur la culture du milieu de travail.</p>	<p>Kim Andrews Directeur général par intérim Gestion des programmes de prestation de services Anciens combattants Canada Government of Canada Tél : 902-566-8808 BB : 902-218-0864 Kim.Andrews@vac-acc.gc.ca</p>