

AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DES SERVICES

En faisant part de leurs observations au personnel de première ligne, en répondant aux sondages sur leur satisfaction, en écrivant dans les médias sociaux ou en participant aux réunions en personne, les vétérans ont toujours fait valoir les trois points suivants concernant la prestation des services de notre ministère.

Ils veulent:

1. **De l'information plus claire, plus exacte et plus facile à obtenir**
2. **Un traitement plus rapide et plus efficace des demandes de prestations**
3. **Un accès plus direct au personnel de première ligne**

Nous sommes conscients que nous avons encore du chemin à faire pour atteindre la norme d'excellence en matière de prestation des services que les vétérans méritent. Régler la situation est une priorité. Voici des changements précis que nous apportons ou apporterons bientôt afin d'améliorer la prestation des services.

MINIMISER LES CHANGEMENTS AUX PROGRAMMES

Nous sommes convaincus que les nouvelles composantes de la pension à vie nous permettent d'offrir la gamme la plus complète de prestations de reconnaissance et de remplacement du revenu et de programmes visant le bien-être. Toute notre attention et toutes nos ressources seront consacrées à la prestation de ces programmes et services de façon à répondre aux besoins des vétérans et de leur famille.

LE PROGRAMME DE SOUTIEN GUIDÉ

Les vétérans n'ont pas tous besoin des services d'un gestionnaire de cas. Et, au cours d'un appel ou d'une visite dans un bureau de secteur, il n'est pas toujours possible d'obtenir la réponse aux questions posées. Mais que faire pour aider les personnes aux besoins modérés? Le programme de soutien guidé comble cette lacune.

Grâce à ce programme, l'agent des services aux vétérans (ASV) devient le principal point de contact pour un vétéran et sa famille. L'ASV analyse les besoins du vétéran et l'aide à coordonner et à naviguer les services et les programmes nécessaires, par téléphone ou en personne. Le programme sera mis en œuvre dans quatre bureaux par année à compter de 2018, en fonction des localités où le besoin se fait le plus sentir.

SOUTIEN ACCRU POUR LE PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE

Pour améliorer la prestation des services, il faut pouvoir compter sur un personnel de première ligne ayant un meilleur accès aux renseignements les plus exacts. Ainsi, les vétérans obtiendront des conseils et un soutien cohérents, quel que soit leur mode préféré d'accès aux services. L'amélioration de la formation et du perfectionnement des employés de première ligne sera intégrée à tous les plans visant l'amélioration de la prestation des services.

COMMUNICATION DIRECTE À L'AIDE DE MON DOSSIER ACC

Pour ceux qui préfèrent consulter l'information en ligne, Mon dossier ACC offre un ensemble d'outils favorisant l'indépendance des vétérans à titre de clients d'ACC. Ce service est idéal pour les vétérans qui aiment examiner et évaluer l'information eux-mêmes, souhaitent communiquer par messagerie protégée directement avec le personnel d'ACC (y compris leur gestionnaire de cas) ou préfèrent présenter leurs factures, leurs demandes et les documents médicaux à l'appui en ligne plutôt que par la poste.

Nous apportons d'autres modifications à Mon dossier ACC et à d'autres outils qui aident à améliorer la prestation des programmes et rendent les processus plus efficaces.

