

PENSION À VIE



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada

Pension à vie

Groupe consultatif sur les politiques

1^{er} mai 2019

Aperçu

- Résultats
- Aperçu des avantages
- Priorités et exigences du système au 1^{er} avril 2019
- Améliorations du service
- Création d'un environnement favorable au succès
- Où en sommes-nous rendus dans la Pension à vie?
- Points de discussion

Résultats pour les vétérans

Possibilité d'améliorer le bien-être général grâce à une série de programmes et d'avantages visant à améliorer le bien-être de manière globale grâce à des options telles que la réadaptation, l'éducation et le soutien transitoire

Donner des choix aux vétérans et aux membres des Forces armées canadiennes qui sont aux prises avec une blessure ou une maladie liée à leur service pour qu'ils puissent choisir la forme d'indemnisation qui convient le mieux, pour eux et pour leur famille

Assurer la sécurité financière à vie des vétérans ayant un problème de santé lié à leur service dans les Forces armées canadiennes ainsi que de leur famille

Sécurité financière accrue pour les conjoints survivants et les enfants à charge

Rationalisation et simplification de l'indemnisation et de l'administration

PENSION À VIE



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada

Résultats pour Anciens Combattants Canada

Transfert réussi et sans faille de 80 000 bénéficiaires de la série complexe actuelle de prestations financières vers un nouveau modèle intégré de prestations financières appelé Pension à vie

Nouveau processus numérique de présentation d'une demande de bout en bout

Nouveaux processus conviviaux, communications internes et externes cohérentes, en temps opportun et en langage clair, adoption réussie des principes clés d'AGILE et de la stratégie du numérique d'abord.

PENSION À VIE



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada

Pension à vie – Aperçu des avantages

Avantage	Description
Indemnité pour douleur et souffrance (Avantage non financier – non imposable)	<ul style="list-style-type: none">• Remplacement de l'indemnité d'invalidité par l'indemnité pour douleur et souffrance.• Montant maximal non imposable de 1 150 \$ par mois, à vie.
Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance (Avantage non financier – non imposable)	<ul style="list-style-type: none">• Nouvel avantage non financier qui reconnaît les déficiences graves et permanentes associées au service.• Trois niveaux : 500 \$, 1 000 \$ et 1 500 \$; versements mensuels, non imposables; paiements à vie.
Prestation de remplacement du revenu* (Avantage financier – imposable)	<ul style="list-style-type: none">• Regroupe six avantages en une seule prestation à 90 % de la solde avant la libération – indexée annuellement.• Permet des gains admissibles de 20 000 \$.• Augmente les prestations de survivant de 50 % à 70 %.• Reconnaît les possibilités d'avancement professionnel perdues avec une augmentation annuelle de 1 % pour les personnes répondant aux critères de la DCG

*L'admissibilité au soutien du revenu des Forces canadiennes et au programme de réadaptation d'ACC est limitée aux personnes ayant des besoins en réadaptation liés au service

PENSION À VIE



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada

Principales priorités opérationnelles pour le 1^{er} avril 2019

- Transition des bénéficiaires actuels vers de nouveaux programmes
- Conversion des demandes en attente vers les nouveaux programmes
- Paiement des clients
- Traitement des demandes existantes et nouvelles
- Recours, RNCA, LRC, fonctionnalité de rapport

Exigences du système

Produit de base : Caractéristiques cruciales pour un bon produit fonctionnel au 1^{er} avril 2019

Valeur opérationnelle élevée : Identifié comme ayant des caractéristiques de grande valeur pour une efficacité accrue

Produit idéal : C'est bien d'avoir des composantes qui aideront les opérations -- priorité moins élevée

Améliorations futures : Caractéristiques qui ont de la valeur mais qui peuvent venir plus tard

Capacité opérationnelle
Initiale (COI)

Capacité opérationnelle
totale (COT)

Améliorations du service pour les vétérans

- Huit (8) formulaires guidés dans le Web, nouveaux ou améliorés
 - Dans l'approche « une fois suffit », nous utilisons les données que nous possédons dans nos dossiers et nous pouvons « appeler » le service des données du MDN pour obtenir l'information nécessaire.
- Proposition de valeur Mon dossier à ACC
 - Amélioration du suivi de l'état d'avancement d'une demande d'aide financière et d'autres prestations
 - Mises à jour dans l'ensemble de Mon dossier à ACC pour tenir compte des modifications au programme : navigateur des avantages, liste Quels sont les programmes pour lesquels je peux présenter une demande?, affichage des paiements dans le cadre du nouveau programme, etc.
- Le déroulement des opérations guidé pour les employés accélérera le traitement des cas complexes
- Signatures électroniques

Création d'un environnement favorable au succès

- Nous avons pris conscience très tôt que nous avons besoin des bonnes personnes, avec les bonnes compétences et aux bons endroits :
 - nouveaux employés embauchés dans diverses disciplines (228)
 - employés embauchés pour trois nouvelles unités spécialisées de Pension à vie
 - nombre accru d'employés embauchés pour fournir un service direct à la clientèle, c.-à-d. les bureaux régionaux (BR), le Réseau national des centres d'appels (RNCA), la Division des opérations centralisées (DOC), le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), la Direction de la gestion des programmes et de la prestation des services (DGPPS), les employés de soutien (finances, gestion des programmes, etc.)
- Nous avons commencé à former les employés et à communiquer avec eux des mois à l'avance à l'aide d'outils et de mesures de soutien qui répondaient à leurs besoins d'apprentissage et qui s'adaptaient à leur horaire exigeant.
 - Les défis actuels comprennent l'élaboration du contenu de la formation en même temps que l'élaboration du système, ainsi que les contraintes de temps auxquelles font face les employés lorsqu'ils doivent acquérir de nouvelles connaissances tout en s'acquittant de leurs tâches opérationnelles.

Création d'un environnement favorable au succès

Une série d'initiatives au cours de la dernière année a permis de sensibiliser les employés et de les préparer à Pension à vie. Il s'agit entre autres de :

- Visites et séances de sensibilisation dans tous les bureaux régionaux de première ligne, y compris des essais de formulaires, de lettres et de composantes du système par les utilisateurs;
- Champions du changement pour Pension à vie (ont aidé à préparer et à soutenir les employés de première ligne et à leur donner confiance);
- Modules spécialisés de formation et d'apprentissage (en personne, formation des formateurs, Webex, apprentissage adapté au rythme de chacun);
- Participation d'experts en la matière pour les éléments principaux de la conception, de l'élaboration et de l'exécution.

Création d'un environnement favorable au succès

Une approche de communication soutenue et cohérente aide à informer les employés, les clients et les vétérans en général :

- Création et publication de près d'une centaine de produits de communication sur nos sites Web internes et externes
- Une campagne ciblée dans les médias sociaux a permis d'obtenir des taux de réponse allant jusqu'à 30 % pour les messages liés à la Pension à vie. En règle générale, le taux de réponse des messages publiés sur nos plateformes de médias sociaux se situe dans une fourchette de 2 % à 4 %.
- Création de plus d'une douzaine de trousseaux d'outils pour les employés de première ligne
- Début d'une campagne de publicité le 15 avril 2019
- Édition numérique de *Salut!* publiée en avril
- Assemblées publiques avec le ministre et le sous-ministre ainsi que d'autres activités en personne

Création d'un environnement favorable au succès

De nouvelles unités opérationnelles ont été mises sur pied et ont permis de sensibiliser les clients de manière proactive :

- Unité de sensibilisation temporaire (Campbellton, au Nouveau-Brunswick) : a communiqué avec environ 12 000 vétérans qui recevaient l'allocation pour incidence sur la carrière avant le 1^{er} avril 2019 pour leur expliquer le changement apporté à l'indemnité supplémentaire pour souffrance et douleur (ISSD).
- Unité de la DCG (Winnipeg, au Manitoba) : a examiné les décisions actuelles concernant la diminution de la capacité de gain (DCG) afin de confirmer le lien entre le service et l'admissibilité et l'élément de progression de carrière de la prestation de remplacement du revenu. À partir de maintenant, cette unité prend toutes les décisions sur la DCG.
- Unité de soutien des prestations financières : explique aux clients les calculs complexes des prestations de remplacement de revenu.

Parmi les autres initiatives initiales, mentionnons le préavis sur le montant mensuel supplémentaire et les mesures transitoires des FAC.

Où en sommes-nous rendus dans la Pension à vie?

Le premier mois d'activité de Pension à vie s'est très bien passé. Nous continuons de déceler, de classer par ordre de priorité et de résoudre les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent.

Nous avons formé et habilité les employés et nous les avons affectés à des équipes multidisciplinaires spécialisées (une approche conforme à la gestion de projet AGILE).

La rétroaction des vétérans dans les médias sociaux va de neutre à favorable.

Le projet a favorisé une culture de l'innovation très positive dont nous tirons parti pour des projets à venir.

La Pension à vie demeure l'un des plus grands projets jamais entrepris par ACC. Sa mise en œuvre a été réalisée *en moins de 15 mois*, depuis l'annonce initiale jusqu'à la mise en œuvre.

Points de discussion

- Programme de prestation de retraite supplémentaire
 - Ce programme cesse d'exister et la loi exige que l'on verse un montant forfaitaire à tous les prestataires admissibles au 31 mars 2019.
- Montant mensuel supplémentaire
- Indemnité supplémentaire pour souffrance et douleur

PENSION À VIE



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada

Des questions?