



Anciens Combattants
Canada

Sous-ministre

C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Veterans Affairs
Canada

Deputy Minister

P.O. Box 7700
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Par courriel

Le 15 juin 2023

John Williamson, député
Président, Comité permanent des comptes publics
Sixième étage, 131, rue Queen
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur,

Je vous écris en réponse à votre lettre du 2 juin 2023 concernant l'étude du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes intitulée *Centres d'appels, Rapport 1 des rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada*.

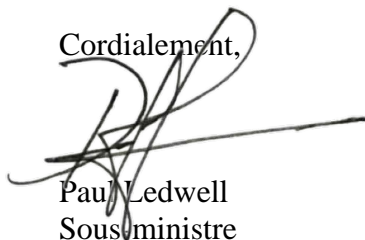
Dans le cadre du suivi, le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) a demandé si Anciens Combattants Canada (ACC) avait vérifié les résultats de rendement de ses centres d'appels afin d'en confirmer l'exactitude.

Depuis 2022, Anciens Combattants Canada (ACC) vérifie l'exactitude des rapports pour le système du centre de contact en reproduisant les résultats des rapports de ComputerTalk Technology Inc. Cet entrepreneur est conforme à la norme SOC 2 de type 2, ce qui signifie qu'il est en mesure de maintenir un niveau élevé de sécurité de l'information.

ACC répétera le processus de vérification chaque trimestre et, au besoin, lorsque l'entrepreneur changera sa méthode de production de rapports. Le centres d'appel d'ACC utilise les données du système de production de rapports pour rendre compte de son rendement et prendre des décisions opérationnelles.

Je suis à votre disposition pour en discuter davantage à votre meilleure convenance. Je vous remercie de votre engagement continu et de votre défense des intérêts des vétérans canadiens et de leurs familles.

Cordialement,



Paul Ledwell
Sous-ministre

Canada 