

## PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

visant à donner suite aux recommandations du Rapport de la vérification des centres d'appels qui faisait partie du Rapport du vérificateur général du Canada du printemps 2019

N° de réf. dans le rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Principaux jalons provisoires (description/dates)	Organisation responsable/point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicateur de réalisation (réservé au Comité)
1.45	Anciens Combattants Canada devrait revoir la façon dont il assure l'accès des personnes sourdes et malentendantes à son centre d'appels et s'assurer que ses décisions sont fondées sur les commentaires des appelants. (1.35 à 1.36)	<p>Recommandation acceptée.</p> <p>ACC poursuivra ses efforts en vue d'offrir le plein accès aux services des centres d'appels pour tous les clients.</p> <p>Par l'entremise du Service d'aide d'ACC, ACC offre des services de téléimprimeur (TTY) 24 heures sur 24, 365 jours par an, destinés aux personnes qui ont besoin de soutien psychologique. ACC élargira la portée de ses services de TTY pour inclure les appels traités par le Réseau national des centres de contact (RNCC) du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, heure locale.</p> <p>Pour ce faire, le Ministère mènera des consultations avec des experts internes et externes, procédera à l'acquisition de l'équipement et/ou des logiciels nécessaires, effectuera des essais préliminaires, puis mettra en œuvre le service. La mise en œuvre comprendra la promotion du service à l'interne et à l'externe.</p> <p>Les décisions futures concernant l'accès aux centres de contact du Ministère seront fondées sur les commentaires des appelants, y compris les données du Sondage sur la satisfaction des clients du Ministère.</p>	<p>Services de TTY qui permettent aux malentendants de communiquer avec le Réseau national des centres de contact d'Anciens Combattants Canada.</p> <p>Les décisions futures concernant l'accès au Centre de contact du Ministère seront fondées sur les résultats du Sondage national d'ACC et sur les commentaires recueillis au</p>	<p>31 mars 2020</p> <p>En cours</p>	<p>- Mener des consultations auprès de Services partagés Canada (SPC) pour mettre en œuvre une solution de services de TTY afin d'offrir aux malentendants un accès direct au Réseau national des centres de contact – Terminé.</p> <p>- Achat d'une solution de services de TTY et mise en œuvre – 31 mars 2020.</p> <p>- Les résultats du Sondage national d'ACC de 2019 seront publiés au début de 2020 et examinés à ce moment-là. Les commentaires recueillis au moyen du sondage après appel automatisé seront examinés de façon permanente afin d'orienter les modifications apportées aux services du RNCC.</p>	<p>Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels; Opérations de la TI</p> <p>Ricardo Angel Gestionnaire, CANTI et Gestion de l'accès Tél. : 902-218-0063</p> <p>Maryse Savoie Directrice générale p.i., Opérations en région Tél. : 514-864-9641</p>	

			moyen du sondage après appel automatisé.				
1.46	<p>Emploi et Développement social Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et Anciens Combattants Canada devraient établir des normes de service pour leurs centres d'appels/de contact qui sont pertinentes pour les clients et qui tiennent compte des commentaires de ces derniers, conformément à la <i>Ligne directrice sur les normes de service</i> du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada; et publier de manière transparente et cohérente des normes de service et de l'information sur le rendement des centres d'appels/de contact, et vérifier les résultats pour en confirmer l'exactitude.</p> <p>(1.39 à 1.43)</p>	<p>Recommandation acceptée.</p> <p>Anciens Combattants Canada examine comment il peut utiliser son sondage après appel pour mesurer la satisfaction des clients aux fins des normes de service. Dans le cadre des efforts continus du Ministère pour offrir un service de qualité, des changements pourraient être apportés aux normes de service, au besoin, selon les commentaires des clients.</p> <p>Chaque année, ACC se penchera sur son rendement en fonction conjointement avec les résultats des sondages menés auprès des clients, et ce, en vue d'éventuelles modifications aux normes de service publiées.</p> <p>Anciens Combattants Canada s'engage à publier ses normes de service, les résultats connexes par rapport aux normes de service et les ensembles de données sur veterans.gc.ca et ouvert.canada.ca (portail du gouvernement ouvert). Cela se déroulera en même temps que la publication du Rapport sur les résultats ministériels qui a lieu chaque année en novembre, à compter de 2019. Le Ministère mettra en œuvre une approche d'ici novembre 2019 pour confirmer l'exactitude des résultats sur le rendement publiés.</p>	<p>ACC mettra en œuvre une norme de service qualitative pour les centres d'appels qui sera pertinente pour les clients qui répondront au sondage après appel du RNCC.</p> <p>Il est important de prendre note qu'ACC a effectué un examen externe de la norme de service en 2017, lequel comprenait des consultations auprès de vétérans qui ont confirmé que la qualité des réponses fournies par les analystes du RNCC était plus pertinente/importante que le temps qu'ils ont attendu avant qu'on prenne leur appel.</p> <p>ACC publiera chaque année à l'externe les résultats concernant la norme de service du RNCC, conjointement avec la publication du Rapport sur les résultats ministériels.</p> <p>ACC adaptera la méthode qu'il emploie actuellement pour tenir compte avec précision des appels abandonnés lorsqu'il rendra publics les résultats.</p>	<p>Novembre 2019</p> <p>Novembre 2019</p> <p>Mai 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le sondage après appel du RNCC sera totalement mis en œuvre le 1<sup>er</sup> juin 2019.</li> <li>Consultations entre la PIR et le RNCC pour élaborer une nouvelle norme de service qualitative – septembre 2019.</li> <li>Examen des données semestrielles du sondage après appel pour confirmer la méthode de calcul – octobre 2019.</li> <li>Mise en œuvre de la norme de service – novembre 2019.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collecte des résultats des données du sondage du RNCC – mai 2019.</li> <li>Analyse et vérification des résultats – juillet 2019.</li> <li>Les résultats guideront les changements à apporter pour améliorer la qualité des services du RNCA – novembre 2019.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen de la méthode actuelle de calcul pour la norme de service de deux minutes – mai 2019.</li> <li>Ébauche d'une méthode pour tenir compte des appels abandonnés pour s'assurer qu'ACC ne surestime pas les résultats – mai 2019.</li> <li>Mise en œuvre de la nouvelle méthode de calcul – mai 2019.</li> </ul>	<p>RNCC, Planification intégrée et rendement (PIR)</p> <p>RNCC, PIR</p> <p>RNCC , PIR</p>	