

PRESTATION DE SERVICES EN PERSONNE

- Le gouvernement s'engage résolument à assurer la santé et le bien-être des vétérans et de leur famille et à leur offrir le soutien dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin, notamment en leur fournissant des services en personne sur rendez-vous.
- Anciens Combattants Canada a réouvert ses bureaux en mai 2022, a commencé à offrir le service en personne en juillet 2022. Actuellement, la quasi-totalité de nos points de services (97 %) reçoit des vétérans en personne sur rendez-vous, à l'exception d'un seul point de service en raison de problèmes de sécurité.
- Nous continuons de fournir des services aux vétérans et à leur famille par téléphone, par l'intermédiaire de Mon dossier ACC et par vidéoconférence.
- Nous avons repris nos visites en personne dans les territoires et dans d'autres communautés du Nord. En 2023 nous avons effectué 8 visites. Jusqu'à présent, en 2024, nous avons effectué 10 visites.

Si on insiste :

Q1 – Quelles bureaux de secteur d'ACC sont actuellement ouvert pour les visites en personne aux vétérans?

La majorité de nos points de service (97%) offre actuellement les services en personne sur rendez-vous. Les vétérans peuvent obtenir un rendez-vous en personne à tout moment [en ligne](#) ou par Mon dossier ACC. Depuis que nous avons commencé à offrir les services en personne sur rendez-vous en juillet 2022, nous avons servi 29 203 vétérans.

Q2 – Quelles pourcentage d'employés d'ACC qui travaille directement avec les vétérans travaille à distance?

Depuis la mise en œuvre du modèle de travail hybride du Gouvernement du Canada, tout le personnel de première ligne dans l'ensemble du pays qui travaillent directement avec les vétérans travaillent dans un environnement hybride. Cela veut dire qu'ils ont des journées programmées dans le bureau (au moins 3 jours par semaine) pour répondre aux besoins opérationnels ainsi qu'au nouveau mandat de présence au bureau et pour rencontrer les vétérans en personne sur rendez-vous, mais aussi des jours où ils travaillent à distance. Notre personnel continue de s'acquitter de leur mandat principal, qui consiste à fournir des services et un soutien en temps opportun à nos vétérans et leurs familles afin de veiller à ce que leurs besoins soient satisfaits.

Q3 – Quelles sont les communautés du Nord visitées par ACC, et que faites-vous lorsque vous êtes présent?

Depuis 2016, dans le cadre de l'annonce du budget, nous avons élargi nos services aux vétérans et leurs familles du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Nunavik, et du Nord du Labrador. Nous sommes engagés à effectuer 12 visites par année.

Nous avons du personnel (gestionnaires de cas et agents de service aux vétérans) chargé d'effectuer les visites de sensibilisation dans les communautés du Nord. Ils s'engagent directement avec les vétérans pour offrir les services en personne, et pour partager les programmes et services d'ACC dans un manière culturellement appropriée ; et, ils travaillent également en réseau avec les anciens, les partenaires communautaires, et les prestataires de services pour faire connaître les services et avantages d'ACC. En ce moment, nous servons 647 vétérans à travers les communautés du Nord.

CONTEXTE – PRESTATION DE SERVICES EN PERSONNE

La pandémie nous a contraints à suspendre les services en personne, mais les services aux clients se sont poursuivis presque sans interruption, et les normes de service sont demeurées élevées.

En vue du retour au travail sur place, la Direction générale des opérations en régions a adopté une approche progressive.

En mai 2022, nos équipes en région ont amorcé leur retour au bureau, en respectant d'abord une limite de 10 % de la capacité. En juillet 2022, les bureaux sont passés à 30 % de leur capacité et l'accès progressif au publique a commencé sur rendez-vous seulement. Au cours des 2 dernières années, nous avons progressivement augmenté notre capacité et nous fonctionnons actuellement à 100% de notre capacité. Toutefois, cela ne signifie pas que 100 % de notre personnel est présent en tout temps dans nos bureaux.

Aujourd'hui, 37 de 38 de nos bureaux de secteur et 25 de 26 centres de transitions offrent des services en personne sur rendez-vous. Cela veut dire que 97% de nos points de services ou nous avons des employés permanent sont opérationnels et offrent le service en personne. Nous avons environ 200 employées qui travaillent aux centres de transition à travers le pays. En date du 30 septembre 2024, nous avons fourni des services en personne à 29 203 occasions dans l'ensemble du pays.

Certains bureaux demeurent encore inoccupés ou n'offrent pas de services en personne en raison de préoccupations de santé et sécurité au travail, de la préparation des locaux ou de travaux de réaménagement (seulement 2 bureaux de reste). Les vétérans et leur famille servis par ces bureaux de secteur peuvent s'adresser à leur représentant d'ACC pour avoir accès à des solutions de rechange. Nous continuons d'offrir des services virtuels aux vétérans et à leur famille par téléphone, en personne par vidéoconférence et par l'intermédiaire de Mon dossier ACC. En février 2023 nous avons commencé les rendez-vous à domicile avec les vétérans et leur famille lorsque ce type de rencontre est nécessaire.

Depuis 2016, dans le cadre de l'annonce du budget, nous avons élargi nos services aux vétérans et leurs familles dans les territoires et les communautés du Nord, et nous sommes engagé à effectuer 12 visites par année dans les régions du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Nord du Québec, et du Nord du Labrador. En ce moment, nous servons 647 vétérans dans ces communautés du Nord. Depuis la reprise de ce service après la pandémie, nous avons réalisé 8 de ces visites en 2023, y compris fournir un service en personne aux vétérans vivant dans ces communautés du Nord, et 10 de ces visites jusqu'à présent en 2024.

Les vétérans et leur famille peuvent demander un rendez-vous en tout temps [en ligne](#), au moyen de Mon dossier ACC ou par téléphone, sans frais, au 1-866-522-2122. Bien que nous fournissions des services sur rendez-vous, nous prêterons immédiatement assistance aux vétérans en crise qui se présentent à nos bureaux.

Les vétérans et leur famille peuvent toujours nous contacter en appelant notre Réseau national de centres d'appels entre 8 h 30 et 16 h 30 (heure normale locale), ou en nous envoyant un message sur Mon dossier ACC.