



Veterans Affairs  
Canada

Deputy Minister

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

Anciens Combattants  
Canada

Sous-ministre

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

Le 28 avril 2022

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

Monsieur,

Je vous remercie de votre lettre datée du 4 avril 2022 demandant des éclaircissements sur notre réponse de juin 2021 à la recommandation 3 du rapport du vérificateur général du Canada et, en particulier, sur la question de savoir si notre ministère comptabilise les appels téléphoniques où l'appelant raccroche après avoir été mis en attente.

Anciens Combattants Canada inclut tous les appels abandonnés (peu importe le temps d'attente dans la file d'attente) dans le calcul de ses résultats de rendement global. Notre norme de service consiste donc à déterminer combien d'appels sont traités dans un délai de deux minutes. Pour 2021-2022, notre rendement par rapport à la norme de service était de 78,5 %, en faisant observer que 95,4 % de tous les appels entrants ont reçu une réponse, avec un temps d'attente moyen global de 1 minute et 15 secondes.

Anciens Combattants Canada ne fait pas le suivi du nombre d'appels qui sont abandonnés lorsqu'un appelant décide de mettre fin à l'appel alors que celui-ci est déjà traité par un agent (par exemple, l'analyste met un vétéran en attente pour s'assurer que les bons renseignements sont fournis ou est en train de transférer l'appel au secteur approprié). Un vétéran peut décider de mettre fin à un appel pour diverses raisons indépendantes de la volonté de l'agent qui traite l'appel.

Nous ne pensons pas que cela ait une incidence sur l'évaluation des paramètres de rendement des centres d'appels, car il s'agit probablement d'un faible pourcentage d'appels abandonnés par rapport au volume global d'appels. Nous utilisons des processus d'assurance de la qualité pour former le personnel et

Canada<sup>+</sup>

surveiller le rendement afin de limiter le temps qu'un appelant peut passer en attente.

Nous espérons que cela clarifie ce point, mais n'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez besoin de plus d'information. Nous vous remercions de votre engagement continu et de vos activités de plaidoyer au nom des vétérans canadiens et de leur famille.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Paul Ledwell', with a long horizontal stroke extending to the right.

Paul Ledwell  
Sous-ministre