



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Rapport sur les plans et les priorités

2012-2013



L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Message du ministre	1
Section I : Survol de l'organisation	3
Raison d'être	3
Responsabilités.....	3
Architecture des activités de programme	5
Priorités organisationnelles	6
Analyse des risques	10
Résumé de la planification.....	13
Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable	16
Profil des dépenses.....	17
Crédits et postes législatifs	20
Section II : Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques	21
Résultat stratégique 1.....	21
Activité de programme 1.1 – Indemnités d'invalidité et de décès.....	23
Activité de programme 1.2 – Programme de soutien financier	25
Activité de programme 1.3 – Programme de soins de santé et services de réinsertion.....	27
Résultats stratégiques 2.....	30
Activité de programme 2.1 – Programme Le Canada se souvient	32
Résultat stratégique 3.....	35
Activité de programme 3.1 – Ombudsman des vétérans	37
Activité de programme 4.1 – Services internes	39
Section III : Renseignements supplémentaires	41
Principales données financières	41
États financiers prospectifs.....	41
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires.....	42
Section IV : Autres sujets d'intérêt.....	43
Analyse comparative entre les sexes (ACS)	43
Coordonnées	43

Message du ministre



Nous avons atteint un tournant historique. Pour la première fois depuis ses 68 années d'existence, le Ministère doit prendre soin et apporter son appui à plus de vétérans de l'ère moderne que d'anciens combattants traditionnels de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Les besoins sociaux et en matière de santé de ces hommes et femmes deviennent plus complexes et diversifiés que jamais auparavant. De nombreux anciens combattants et vétérans souhaitent que le Ministère améliore ses services et fournisse un accès plus rapide à l'information et aux services en ligne en tout temps, le jour comme la nuit.

Ces nouvelles réalités entraînent des possibilités et des défis importants. Ces réalités illustrent pourquoi notre gouvernement est résolu à réinventer le Ministère afin de mieux servir les vétérans de l'ère moderne. Les employés d'Anciens Combattants Canada jouent un rôle vital dans la modernisation du Ministère tout en demeurant déterminés à offrir le meilleur service possible aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles.

Nous avons fait de grands progrès au cours de la dernière année. Nous avons amélioré la Nouvelle Charte des anciens combattants afin d'aider davantage les anciens combattants et les vétérans gravement blessés et malades. Ces améliorations se traduisent en un engagement de 189 millions de dollars entre 2011-2012 et 2015-2016, et deux milliards sur la vie du programme, du gouvernement du Canada pour s'assurer que les vétérans des Forces canadiennes reçoivent un soutien financier adéquat. L'engagement du gouvernement a d'ailleurs été confirmé dans le budget de 2012, qui n'a pas touché aux avantages des anciens combattants et des vétérans.

Ainsi que je m'y suis engagé dans ce [Rapport sur les plans et les priorités](#), nous allons livrer des résultats clairs et significatifs. Nous allons améliorer la qualité des soins et des soutiens fournis en temps opportun aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles. Mes priorités comprennent :

- la simplification des politiques et des programmes complexes;
- la modernisation des pratiques administratives et l'investissement dans les nouvelles technologies en vue de fournir un meilleur service, de répondre plus rapidement aux questions et de créer un environnement sans complications pour les anciens combattants, les vétérans et le personnel;
- restructurer le Ministère pour veiller à ce que nos employés occupent des postes pertinents et possèdent les compétences adéquates (y compris une solide connaissance de la culture militaire) pour mieux servir les anciens combattants et les vétérans;
- encourager les Canadiens et les Canadiennes, en particulier les jeunes, à se souvenir des réalisations militaires canadiennes.

Nous allons réduire la paperasse en vue de créer un ministère plus réceptif, mieux à même de réaliser son mandat. Nous avons parcouru beaucoup de chemin en très peu de temps, mais il reste beaucoup à faire. Nous allons également travailler à éliminer les paliers administratifs inutiles qui ont été institués au fil des ans.

Nous allons améliorer notre communication avec les anciens combattants et les vétérans en utilisant un langage clair et simple et en élaborant des moyens plus pratiques pour eux de communiquer avec le Ministère, qu'il s'agisse d'un clic de souris, d'un appel ou d'une visite.

En dernier lieu, je demeure engagé à poursuivre la commémoration de ceux et celles qui ont servi et sont morts pour notre pays, ainsi que ceux et celles qui le servent encore. J'étais en France récemment, où l'on commémorait le 95^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy, une bataille qui a défini le Canada en tant que nation. J'ai pu voir de mes propres yeux combien la commémoration de cette bataille résonne encore chez les jeunes. J'ai hâte de travailler sur les anniversaires à venir, notamment le 70^e anniversaire du Raid sur Dieppe et le 60^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée, et sur les préparatifs en vue du centième anniversaire de la Première Guerre mondiale.

Nous allons aussi communiquer activement avec les Canadiens et les Canadiennes, en particulier les jeunes de notre pays, par l'entremise des médias sociaux et en utilisant de nouvelles stratégies novatrices pour les inviter à participer à l'élan commémoratif.

À mesure que nous progressons dans cet ambitieux programme, les Canadiens et les Canadiennes vont voir que leur gouvernement est résolu à bien servir les héros de notre nation.

L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Section I : Survol de l'organisation

La présente section offre des renseignements de haut niveau sur le portefeuille des Anciens Combattants.

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est énoncé dans la [*Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants*](#), en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la Marine, la Marine marchande, l'Armée de terre ou l'Aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge », ainsi que dans un décret en conseil aux fins duquel il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Responsabilités

Anciens Combattants Canada

Pour réaliser son mandat, Anciens Combattants Canada offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des anciens combattants, des vétérans, d'autres personnes et de leurs familles.

Les trois principaux rôles d'ACC sont les suivants :

Fournir des prestations d'invalidité et du soutien financier – ACC administre des programmes qui compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière touchent la capacité d'une personne de gagner sa vie.

Contribuer financièrement aux soins de santé et aux services de réinsertion – Le Ministère travaille avec les autres ordres de gouvernements (fédéral, provincial et territorial) pour offrir l'accès à des programmes de santé visant à améliorer le mieux-être des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie et à assurer des soins continus. Le Ministère vient aussi en aide aux vétérans des Forces canadiennes et à leurs familles, pour faciliter leur transition à la vie civile.

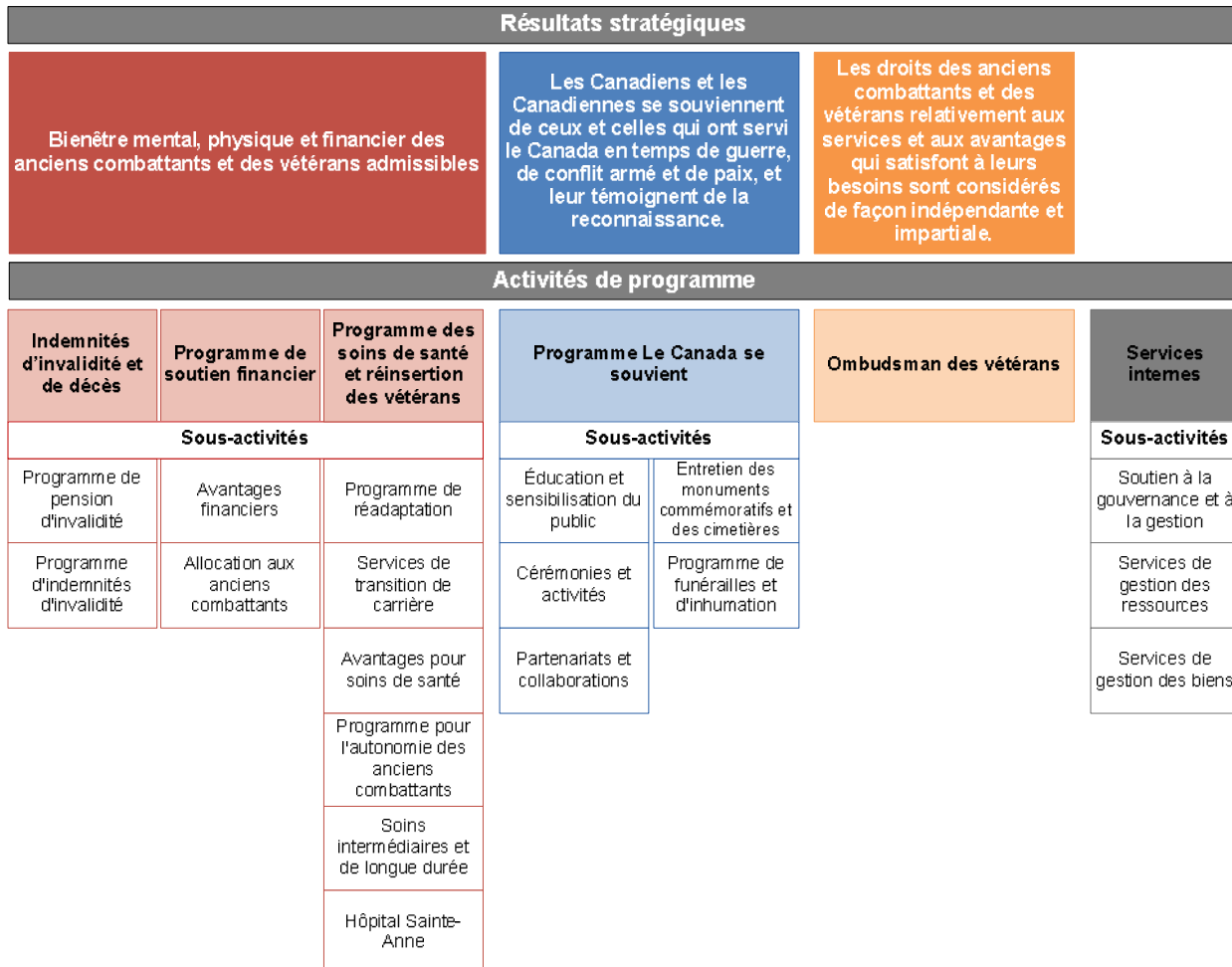
Catalyser les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. ACC contribue au souvenir des contributions des morts de guerre et des anciens combattants du Canada, par le biais de son programme [Le Canada se souvient](#). De plus, il assure l'entretien et le fonctionnement de 14 monuments commémoratifs en Europe.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans aide les anciens combattants, les vétérans et leurs familles à régler les problèmes rattachés à ACC et à la [Déclaration des droits des anciens combattants](#). L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les anciens combattants, les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

Architecture des activités de programme

Anciens Combattants Canada s’efforce d’atteindre trois résultats stratégiques. Le diagramme suivant illustre ces résultats stratégiques de même que les activités et les sous-activités de programme qui en découlent.



Priorités organisationnelles

La présente section donne un aperçu des priorités auxquelles le Ministère a choisi d'accorder ses efforts et ses ressources en 2012-2013. Les priorités décrites ne constituent pas une liste exhaustive des initiatives ministérielles. Elles se concentrent davantage sur les activités stratégiques qui ont été jugées essentielles à la réussite du Ministère.

Anciens Combattants Canada

Modernisation du Ministère		Nouveau en 2012-2013
<p>Contribue à :</p> <p>tous les résultats stratégiques et les activités de programme.</p>	<p>Pourquoi est-ce une priorité?</p> <p>La population des anciens combattants, des vétérans et de leurs familles desservie par ACC évolue, tout comme ses besoins et ses attentes. Pour pouvoir répondre aux besoins toujours plus complexes et aux attentes grandissantes de ce groupe en évolution en matière de services, ACC doit transformer fondamentalement sa culture, ses systèmes et ses processus. Grâce à la modernisation de l'ensemble d'ACC, le Ministère sera réceptif, simplifié, revitalisé et davantage en mesure de réaliser son mandat.</p> <p>Plans pour réaliser la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Restructuration du Ministère visant à améliorer ses opérations et à réorienter ses activités essentielles. › Modernisation des services internes en vue de réduire la bureaucratie, les formalités administratives et les problèmes de redondance. › Accroissement de l'utilisation de la technologie pour diminuer le nombre de processus sur support papier inefficaces. › Mener un exercice de renouvellement des politiques en vue de les simplifier. › Meilleure intégration dans l'ensemble du Ministère en vue d'augmenter l'efficacité et la réceptivité. › Soutien des initiatives du gouvernement du Canada qui visent à moderniser et à améliorer la fonction publique. 	

Meilleure prestation de services		En cours depuis 2011
<p>Contribue à :</p> <p>Résultat stratégique 1</p> <p>AP</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.1, 1.2 et 1.3 	<p>Pourquoi est-ce une priorité?</p> <p>Les anciens combattants et les vétérans s'attendent à un meilleur accès aux programmes, à un service plus rapide et aux niveaux de soutien appropriés. ACC prendra d'autres mesures pour répondre aux besoins variés et changeants de tous les anciens combattants et les vétérans au cours des années qui viennent afin de leur assurer, ainsi qu'à leurs familles, un accès plus facile et rapide aux avantages et aux services fournis par des employés qui disposent d'outils pour faire leur travail et qui comprennent la culture militaire.</p>	

	<p>Plans pour réaliser la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Travailler avec les Forces canadiennes afin d’améliorer l’intégration des politiques ministérielles, les prévisions communes et l’harmonisation des services de soutien à la transition. › Améliorer l’accès aux renseignements sur nos programmes et nos services. › Améliorer la capacité de gestion de cas pour mieux venir en aide aux personnes qui ont des besoins complexes. › Continuer à simplifier les processus décisionnels en vue de réduire davantage les temps d’attente. › Avoir davantage recours à la technologie pour assurer la prestation d’avantages et de services aux anciens combattants et aux vétérans. › Continuer à faire participer les intervenants et les comités, comme le Comité consultatif scientifique sur la santé, afin de favoriser un dialogue ouvert et l’échange de renseignements. › Établir des partenariats avec les secteurs public et privé dans le cadre d’initiatives telles que <i>Du régiment aux bâtiments</i>, afin d’améliorer les services aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles.
--	---

<p>Transfert de l’Hôpital Sainte-Anne En cours depuis 2009</p>	
<p>Contribue à : Résultat stratégique 1</p> <p>AP</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AP 1.3 	<p>Pourquoi est-ce une priorité?</p> <p>Le gouvernement du Canada a comme politique de longue date de transférer les hôpitaux aux provinces. En 1963, la Commission Glassco a fait une étude et a recommandé au Cabinet de transférer tous les hôpitaux fédéraux aux provinces. Tous les hôpitaux d’ACC ont été transférés suite à cette étude, sauf l’Hôpital Sainte-Anne, qui est le dernier hôpital pour anciens combattants administré par le gouvernement fédéral.</p> <p>La demande de lits de soins de longue durée pour les anciens combattants traditionnels diminue. Le transfert de l’hôpital au gouvernement du Québec permettrait d’assurer le maintien du plus grand nombre d’employés possible, maximiserait l’expertise en gériatrie et en psychogériatrie au sein de l’Hôpital et augmenterait la disponibilité des lits pour d’autres Canadiens qui en ont besoin.</p> <p>Plans pour réaliser la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Poursuivre les négociations avec le gouvernement du Québec en vue de conclure un accord sur le transfert de l’Hôpital Sainte-Anne. › Assurer que l’accès prioritaire des anciens combattants aux soins et aux services, les intérêts des employés et les langues officielles seront des considérations clés au cours des discussions relatives au transfert. › Continuer à communiquer de façon régulière avec les anciens combattants, les vétérans, les employés et d’autres intervenants clés pour les tenir au courant de l’avenir de l’Hôpital Sainte-Anne. › Veiller à maximiser la capacité de lits pour permettre à l’hôpital de continuer à assurer des soins et des services aux anciens combattants et de maintenir l’expertise du personnel.

Renouvellement du milieu de travail		Nouveau en 2012-2013
<p>Contribue à : tous les résultats stratégiques.</p> <p>AP</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services internes 	<p>Pourquoi est-ce une priorité?</p> <p>ACC connaît une période de transformation importante. Pour garantir sa réussite, le Ministère doit créer un environnement de travail qui encourage et appuie les employés, tout en s’assurant que son effectif tient davantage compte des données démographiques des anciens combattants et des vétérans. ACC travaillera également à améliorer les occasions d’emploi des vétérans au sein de la fonction publique.</p> <p>Plans pour réaliser la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Fournir de nouveaux outils, de nouvelles compétences et des processus simplifiés aux employés à l’échelle du Ministère. › Appuyer les employés en changeant la culture, de façon à accroître les niveaux de service pour les anciens combattants et les vétérans, tout en améliorant le milieu de travail des employés. › Créer un milieu de travail qui appuie le mieux-être, la santé et la productivité des employés. › Remanier les ressources humaines en fonction des changements démographiques des anciens combattants et des vétérans, des avances technologiques et des simplifications dans les politiques et les processus. › Offrir un environnement qui favorise la créativité et l’innovation envers l’avenir. › Élargir les champs de connaissances à l’égard des FC et de l’expérience militaire. › Faire en sorte que les membres des FC aient accès à tous les processus de dotation d’ACC, et considérer l’expérience au sein des FC comme une qualification constituant un atout dans le cadre de notre solide plan d’action en matière d’embauche de vétérans. › Gérer efficacement l’effectif du Ministère pendant que nous poursuivons nos efforts de transformation du Ministère. 	

Bureau de l’ombudsman des vétérans

Progresser dans le traitement équitable de la communauté des anciens combattants et des vétérans et veiller au respect de leurs droits énoncés dans la Déclaration des droits des anciens combattants		En cours depuis 2009
<p>Contribue à : Résultat stratégique 3</p> <p>AP</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AP 3.1 	<p>Pourquoi est-ce une priorité?</p> <p>Les parlementaires et les Canadiens croient fermement que le Canada a le devoir de fournir le meilleur soutien possible aux hommes et aux femmes qui risquent leur vie pour défendre notre pays et les valeurs que nous chérissons. Ainsi, le bureau est résolu à servir de tiers indépendant pour assurer le traitement équitable de tous les anciens combattants et les vétérans, ceux et celles qui sont toujours en service et leurs familles, qui sont en droit d’attendre du Canada des indemnités et des services pour avoir servi leur pays. Le bureau considère l’équité comme un résultat mesurable objectivement en matière de pertinence, de caractère suffisant et d’accessibilité des avantages et des services qui ont été mis en place pour répondre à leurs besoins.</p>	

	<p>Plans pour réaliser la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none">› Offrir une aide directe grâce à des activités d'intervention précoce de sorte que la résolution des plaintes, les demandes de renseignement et les aiguillages soient rapides et appropriés.› S'employer à l'ouverture et à la conduite d'enquêtes sur les questions systémiques, tout en évaluant la résolution des problèmes complexes des anciens combattants et des vétérans et en y contribuant.› Continuer à mener des initiatives de consultation publique (comprenant des applications Web, des séances de discussion ouverte et des tribunes) dans le but de faire participer les anciens combattants et les vétérans, de cerner et de faire connaître les sujets de préoccupation et les priorités.
--	---

Analyse des risques

Contexte opérationnel

ACC connaît la plus importante transformation de ses 68 années d'histoire. La composition des groupes d'anciens combattants, de vétérans et de membres des Forces canadiennes servis par le Ministère change rapidement, tant sur le plan démographique que sur la complexité des besoins et des attentes. En conséquence, le Ministère est en voie de moderniser la prestation de ses programmes et de ses services.

Tendances démographiques

Les données démographiques des personnes desservies par ACC continuent d'évoluer. Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre sont maintenant moins nombreux que les vétérans des Forces canadiennes. Parallèlement, le nombre global d'anciens combattants et de vétérans diminue, bien qu'à un rythme plus lent que prévu pour les raisons suivantes :

- › Plus d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre que prévu.
- › Admissibilité élargie aux avantages pour les anciens combattants alliés.
- › Un plus grand nombre de vétérans des Forces canadiennes participent aux programmes d'ACC par suite des améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants.
- › Intensification des efforts de sensibilisation et de communication du Ministère, pour joindre les anciens combattants, les vétérans et leurs familles qui ne sont pas au courant des services et des avantages offerts par ACC.

Attentes en matière de services

Les attentes des anciens combattants et des vétérans en matière de services demeurent élevées et diversifiées. Ils veulent un soutien qui répond à des besoins allant des problèmes complexes de santé aux questions concernant la fin de vie. Cette tendance de plus en plus complexe et diversifiée des besoins des vétérans devrait se maintenir avec le retour des hommes et des femmes de leur mission en Afghanistan.

Charge de travail d'ACC

Ces besoins changeants et les plus grandes attentes relatives aux services exercent des pressions supplémentaires sur les employés d'ACC. ACC doit gérer les charges de travail avec soin afin d'utiliser ses ressources le plus efficacement possible et de réaliser les priorités principales. Le Ministère prévoit gérer ses priorités en remaniant les ressources; en simplifiant ses processus opérationnels; en utilisant stratégiquement la technologie; en définissant plus clairement les rôles et les responsabilités; et en offrant ses services de façon mieux ciblée et plus efficace.

Par exemple, ACC a déjà fait des progrès dans la gestion des charges de travail, en particulier celles reliées à la gestion de cas. Environ 10 000 anciens combattants et vétérans ont besoin de gestion de cas, et ACC a réussi à maintenir une moyenne de 40 anciens combattants/vétérans par gestionnaire de cas. Les agents de services aux clients traitent les dossiers des anciens combattants et des vétérans aux besoins moins complexes. Grâce à cette approche, les employés peuvent mieux gérer leur charge de travail, tout en fournissant des niveaux plus appropriés de service aux anciens combattants et aux vétérans.

Au fur et à mesure que le nombre d'anciens combattants que nous servons diminuera et que nous serons plus efficaces grâce à des changements dans nos processus opérationnels et à la technologie que nous utilisons, on prévoit que le Ministère aura besoin de moins d'employés. Entre 2011-2012 et 2015-2016, ACC s'attend à réduire son effectif de 500 ETP. Comme un grand nombre d'employés d'ACC seront admissibles à la retraite pendant cette même période, le Ministère espère gérer ces réductions principalement par l'entremise de départs à la retraite et d'autres départs.

Risques

À Anciens Combattants Canada, la gestion des risques constitue un aspect fondamental de la gestion et de la prise de décision efficaces. Elle est conçue pour traiter les risques dans tous les secteurs et à tous les niveaux du Ministère afin d'offrir une assurance raisonnable concernant l'atteinte des objectifs ministériels et des résultats escomptés.

Le Ministère a élaboré le Profil de risque de l'organisation (PRO) comme élément de son cadre de gestion des risques. Le PRO est le mécanisme officiel qui sert à cerner et à atténuer les risques et les possibilités internes et externes du Ministère. Une bonne gestion des risques suscite des possibilités pour ACC. Le Ministère a relevé un certain nombre de possibilités dans les évaluations des risques menées dans l'ensemble de l'organisation.

Une gestion efficace des risques et des possibilités contribue grandement à améliorer l'efficacité et l'efficacités du rendement et des résultats en général dans la prestation des services et des avantages aux anciens combattants et aux vétérans.

Les risques suivants pourraient avoir une incidence sur la capacité du Ministère à réaliser ses résultats stratégiques.

Gestion du changement

L'ampleur et le rythme du changement au sein d'ACC au cours des années à venir pourraient nuire à la capacité du Ministère à répondre aux besoins des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes pendant la période de transition, et c'est pourquoi ACC travaille en vue d'atténuer ce risque.

En continuant à renforcer ses structures de gouvernance, la haute direction sera en mesure d'assurer la surveillance nécessaire pour appuyer la transformation par un processus décisionnel éclairé. En outre, ACC favorise une culture de changement dans l'ensemble du Ministère par la mise en œuvre d'un cadre de gestion du changement qui vise à appuyer les employés dans la transition à un nouvel environnement de travail.

Le Ministère remanie les ressources organisationnelles en vue de mieux appuyer l'évolution de son modèle et de ses pratiques, tout en s'assurant que ses employés ont accès à des possibilités appropriées de formation et de perfectionnement des compétences. ACC s'efforce d'améliorer et d'accroître ses communications pour veiller à la qualité, à la cohérence et à la clarté des messages relatifs à la transformation.

Prestation des programmes et des services

Les changements stratégiques de grande envergure à l'échelle du gouvernement pourraient nuire à la capacité du Ministère d'offrir ses programmes et ses services tout en maintenant de solides liens avec les partenaires et les intervenants.

En vue d'atténuer ce risque, ACC procède à un examen de ses processus opérationnels en vue d'exécuter ses programmes plus efficacement. Le Ministère continue à mettre en œuvre son plan de sensibilisation en vue de resserrer les liens avec les anciens combattants, les vétérans, les intervenants et les membres des Forces canadiennes. Cela permettra d'accroître les possibilités de leur fournir des renseignements exacts et pertinents sur les avantages et les services d'ACC, et de mieux comprendre comment répondre à leurs besoins.

ACC collabore aussi avec les organismes d'anciens combattants afin de mieux comprendre la meilleure façon de servir et d'honorer les anciens combattants, les vétérans et leurs familles. Le Ministère continuera à former les employés et à implanter de nouvelles technologies pour faciliter le transfert des connaissances et la gestion du rendement.

Hôpital Sainte-Anne

Les risques associés au transfert de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec sont de nature complexe, compte tenu de la portée du projet. Des stratégies d'atténuation ont été mises en place pour veiller à la surveillance continue et à la souplesse nécessaire aux ajustements, au besoin. Ces stratégies comprennent, sans pour autant s'y limiter, un plan de projet détaillé et complet, des mises à jour régulières aux intervenants, y compris les employés, les syndicats, les anciens combattants, les vétérans et leurs familles, et un engagement à s'assurer que les anciens combattants et les vétérans continuent d'avoir un accès prioritaire à des soins de haute qualité.

Résumé de la planification

Le tableau suivant présente les ressources humaines et financières prévues par le Ministère au cours des trois prochains exercices.

Ressources humaines et financières

	Ressources financières (millions \$)			Ressources humaines (ETP ¹)		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Anciens Combattants Canada	3 562,2	3 315,2	3 318,2	3 461	3 302	3 030
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,9	5,9	5,9	40	40	40

Remarque : Les dépenses prévues du Ministère indiquées ci-dessus sont fondées en partie sur des niveaux de référence établis en 2007. Cette méthode de planification budgétaire fait en sorte que les prévisions concernant les exercices à venir (2013-2014 et 2014-2015) sont généralement inférieures à ce qu'elles devraient être. Ceci est attribuable, non pas à une réduction des programmes destinés aux vétérans et aux anciens combattants, mais plutôt au processus de planification du gouvernement, qui ne permet pas de rajuster les dépenses prévues au-delà du prochain exercice (2012-2013).

¹ Équivalents temps plein

Tableaux sommaires du rendement selon le résultat stratégique

Résultat stratégique 1		Bien-être mental, physique et financier des anciens combattants et des vétérans admissibles			
Indicateurs de rendement		Objectifs			
Pourcentage des vétérans de la Force régulière canadienne admissibles qui ont un revenu familial plus bas que la Mesure de faible revenu.		Le taux de faible revenu observé chez les vétérans admissibles des Forces canadiennes n'est pas supérieur à celui observé dans la population canadienne.			
Comparaison entre le taux de mortalité chez les vétérans des Forces canadiennes et le taux de mortalité dans la population canadienne.		Le taux de mortalité des vétérans des Forces canadiennes n'est pas supérieur à celui de la population canadienne dans son ensemble.			
Pourcentage des vétérans admissibles de la Force régulière canadienne qui se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur vie en général.		Les taux de satisfaction à l'égard de la vie chez les vétérans admissibles des Forces canadiennes sont comparables à ceux de la population canadienne dans son ensemble.			
Activité de programme	Dépenses estimées pour 2011-2012 (millions \$)	Dépenses prévues (millions \$)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015	
Indemnités d'invalidité et de décès	2 132,5	2 244,5	1 962,4	1 960,5	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Programme de soutien financier	136,1	99,8	86,0	93,7	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Programme de soins de santé et réinsertion des anciens combattants	1 127,3	1 100,0	1 155,7	1 153,4	Canadiens en santé
Total pour le RS 1	3 395,9	3 444,3	3 204,1	3 207,6	

Résultat stratégique 2		Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance			
Indicateurs de rendement		Objectifs			
Pourcentage de Canadiens participant à des activités commémoratives		35 %			
Activité de programme	Dépenses estimées pour 2011-2012 (millions \$)	Dépenses prévues (millions \$)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015	
Programme Le Canada se souvient	44,3	47,4	46,1	45,6	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Total pour le RS 2	44,3	47,4	46,1	45,6	

Résultat stratégique 3

Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont considérés de façon indépendante et impartiale

Indicateurs de rendement				Objectifs	
Pourcentage des anciens combattants, des vétérans et des autres clients qui estiment que l'ombudsman a soulevé des questions qui assurent le traitement juste et équitable par le Ministère.				80 %	
Activité de programme	Dépenses estimées pour 2011-2012 (millions \$)	Dépenses prévues (millions \$)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015	
Ombudsman des vétérans	6,8	5,9	5,9	5,9	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Total pour le RS 3	6,8	5,9	5,9	5,9	

Activité de programme à l'appui de tous les résultats stratégiques



Activité de programme	Dépenses estimées pour 2011-2012 (millions \$)	Dépenses prévues (millions \$)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015	
Services internes	98,0	70,4	65,0	65,0	
Total	98,0	70,4	65,0	65,0	

Remarques : Les dépenses prévues ont été réduites de 6,8 millions de dollars pour 2011-2012, de 20,5 millions pour 2012-2013, de 18,7 millions pour 2013-2014 et de 17,7 millions par année ultérieure, pour prendre en compte le transfert de ressources à Services partagés Canada, qui est maintenant responsable du courrier électronique, des centres de données et des services de réseau pour le gouvernement du Canada.

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) décrit l'engagement du gouvernement du Canada à améliorer la transparence du processus décisionnel en matière d'environnement en articulant ses principaux buts et objectifs environnementaux stratégiques. ACC s'assure que ses processus décisionnels tiennent compte de ces résultats. En particulier, grâce au processus fédéral d'évaluation environnementale stratégique (EES), toute nouvelle initiative de programme, de plan ou de politique comprend une analyse de ses répercussions sur l'atteinte des buts et objectifs de la SFDD. Les résultats des EES sont publiés à l'annonce d'une initiative, ce qui démontre l'engagement du Ministère à réaliser les buts et objectifs de la SFDD.

ACC contribue au Thème IV de la SFDD — Réduire l'empreinte environnementale — En commençant par le gouvernement, illustré par l'identificateur visuel ci-dessous.



Thème IV:
Réduire l'empreinte environnementale – en
commençant par le gouvernement

Ces contributions se font par le biais d'une activité de programme de ses services internes et sont expliquées plus en détails à la section II.

Pour obtenir plus de détails sur les activités d'ACC à l'appui du développement durable, veuillez consulter la section II du présent rapport et le [site Web](#) du Ministère. Pour obtenir tous les détails sur la Stratégie fédérale de développement durable, veuillez visiter ce [site Web](#).

Profil des dépenses

Les dépenses totales prévues d'ACC pour l'exercice 2012-2013 sont de 3 568 millions de dollars. La majorité des dépenses projetées servira à atteindre les résultats escomptés des trois objectifs stratégiques avec seulement 2 % étant affecté aux services internes.

Les niveaux de référence d'ACC pour les dépenses de programmes sont rajustés chaque année.

Le Ministère prévoit qu'au cours des trois prochaines années, le nombre de personnes qui accéderont aux programmes traditionnels d'ACC, c'est-à-dire : pensions d'invalidité, allocation d'ancien combattant, Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et avantages médicaux, diminuera.

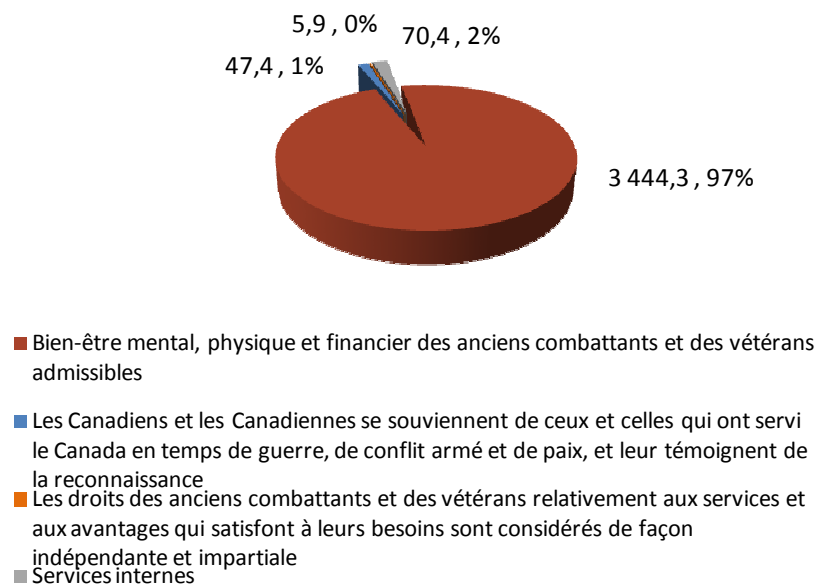
Dans l'ensemble, on s'attend à ce que le nombre de personnes accédant aux programmes d'ACC diminue d'environ 4 % d'ici mars 2014. Les diminutions prévues varieront selon le groupe de vétérans et d'anciens combattants subissant les changements les plus remarquables au cours des trois prochaines années, à savoir :

- Diminution d'environ 35 % du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre.
- Diminution d'environ 9 % du nombre de survivants des anciens combattants ayant servi en temps de guerre.
- Augmentation d'environ 30 % du nombre de vétérans des Forces canadiennes.

À plus long terme, on s'attend à ce que les changements résultants dans l'utilisation des programmes entraînent ce qui suit :

- Diminution des niveaux de référence proposés pour les programmes traditionnels d'ACC, qui appuient principalement les anciens combattants ayant servi en temps de guerre et leurs familles.

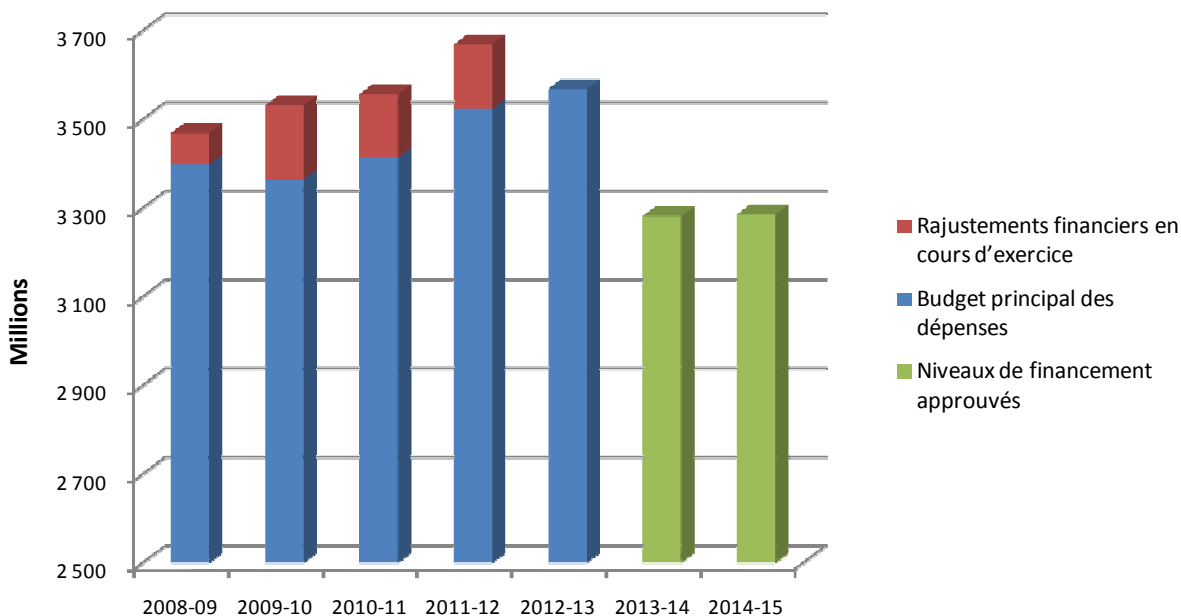
Ventilation des dépenses prévues par résultat stratégique 2012-2013 (millions \$)



- Augmentation des niveaux de référence proposés pour les programmes d’ACC visés par la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui appuient les vétérans des Forces canadiennes et leurs familles.
- Augmentation des niveaux de référence proposés pour de nombreux programmes par suite des ajustements inflationnistes.

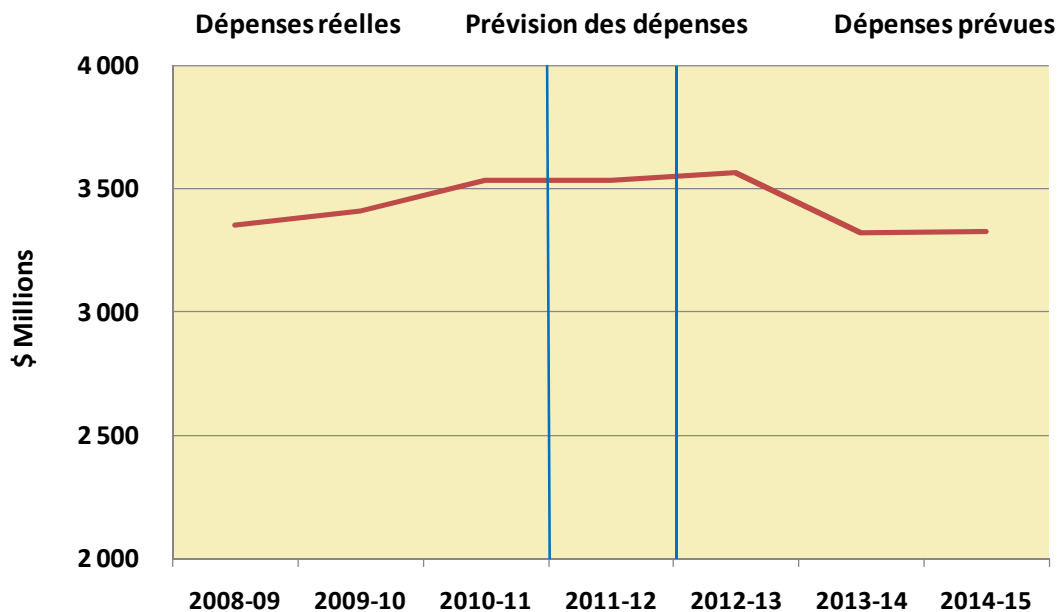
Il importe de souligner que les prévisions financières d’ACC varient d’une année à l’autre en raison de la nature non discrétionnaire des programmes, qui sont subordonnés aux besoins des vétérans et des anciens combattants. Pour répondre à ces fluctuations, le Ministère rédige, en cours d’exercice, une présentation annuelle afin de demander que son niveau de financement des programmes soit augmenté (tant pour l’exercice en cours que pour l’exercice suivant) dans le cadre du cycle de planification du gouvernement.

Par suite de ce processus, les niveaux de dépenses prévus indiqués dans le présent rapport pour 2013-2014 et les exercices suivants ne constituent pas un reflet fidèle des besoins et du profil démographique fluctuants des personnes qui obtiennent des services d’ACC. Au lieu de cela, les chiffres relatifs aux dépenses prévues se fondent en partie sur des niveaux de référence qui doivent être mis à jour ou corrigés chaque année par le biais du processus du « budget des dépenses ». Comme l’indique le tableau ci-après, le budget d’ACC au cours des deux dernières années a augmenté en moyenne de 150 millions de dollars grâce au processus du « budget supplémentaire des dépenses ».



Comme ACC est un ministère fondé sur les besoins, il peut demander un financement supplémentaire pour s’assurer de disposer des fonds nécessaires pour répondre aux besoins des vétérans et des anciens combattants. En bref, un vétéran ou un ancien combattant admissible à un avantage touche ledit avantage, que le nombre de vétérans ou d’anciens combattants ayant présenté une demande à cet égard soit de 10 ou de 10 000.

Tendance en matière de dépenses ministérielles (en millions de dollars)



Le profil démographique des vétérans et des anciens combattants constitue un facteur important au moment de prévision des besoins budgétaires – de la préparation des prévisions initiales jusqu’à l’approbation des dépenses prévues.

L’augmentation des dépenses prévues du Ministère pour 2012-2013 illustre l’engagement du gouvernement du Canada à l’égard du maintien des avantages et des services destinés aux vétérans et aux anciens combattants. Comme on l’a dit précédemment, les dépenses prévues pour 2013-2014 et les exercices suivants sont généralement estimées à la baisse dans le présent rapport. Ceci n’est pas attribuable à une réduction des programmes destinés aux vétérans et aux anciens combattants, mais plutôt à un processus de planification qui ne permet pas de rajuster les dépenses prévues au-delà du prochain exercice (2012-2013).

Crédits et postes législatifs

Pour obtenir de l'information sur les crédits organisationnels, veuillez consulter le [Budget principal des dépenses de 2012–2013](#).

Section II : Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques

La présente section offre des renseignements détaillés concernant les activités de programme du Ministère et la façon dont ces dernières appuient l’obtention de nos résultats stratégiques. Elle offre également, pour chaque activité de programme, un aperçu des dépenses prévues, de l’information sur le rendement, et les points saillants principaux en matière de prévision.

Résultat stratégique 1

Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles

Activités de programme

Indemnités d’invalidité et de décès	Soutien financier	Programme de soins de santé et services de réinsertion
-------------------------------------	-------------------	--

Anciens Combattants Canada aide les hommes et les femmes qui ont fièrement servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix.

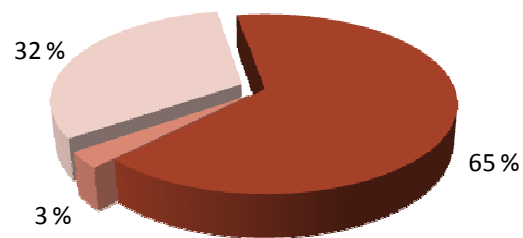
Pour assurer leur mieux-être continu après la libération, ACC fait en sorte que ces personnes aient accès à une gamme complète de programmes et de services visant à répondre à leurs besoins médicaux, psychosociaux, professionnels et financiers. Mentionnons, parmi ces programmes, les prestations d’invalidité,

les avantages financiers, les prestations de soins de santé, le Programme pour l’autonomie des anciens combattants, les services de réadaptation et l’assistance professionnelle.

Le Ministère contribue comme suit au mieux-être des vétérans :

- › Il maintient des programmes et des services ministériels qui répondent aux besoins des vétérans et de leurs familles.
- › Il exécute des projets de recherche qui favorisent le progrès dans des domaines tels que la santé mentale, ou établit des partenariats dans le cadre de tels projets.

Répartition des dépenses par activité de programme – 2012-2013



Total des dépenses prévues pour 2012-2013 : 3,44 milliards de dollars

- Indemnités d’invalidité et de décès
- Soutien financier
- Programme de soins de santé et services de réinsertion

Année	Ressources financières (en millions de dollars)	Ressources humaines (ETP)
2012-2013	3 444,3	2 654
2013-2014	3 204,1	2 510
2014-2015	3 207,6	2 291

- › Il s'associe aux Forces Canadiennes dans le cadre de diverses initiatives telles que les centres intégrés de soutien du personnel et d'autres initiatives visant à faciliter la transition de la vie militaire à la vie civile.
- › Il renforce les efforts de sensibilisation, d'engagement et de consultation pour mieux servir les membres des FC, les vétérans, les organismes d'anciens combattants et d'autres intervenants.

RS1 Points saillants relatifs à la planification

- › Réaménager les politiques et les processus pour réduire la complexité et favoriser de meilleures prises de décisions.
- › Réduire le temps requis pour rendre des décisions concernant les prestations d'invalidité.
- › Permettre aux vétérans d'obtenir plus facilement et plus rapidement les avantages médicaux dont ils ont besoin.
- › Consulter les membres des Forces canadiennes et leurs familles pour mieux comprendre leurs besoins et répondre à ces derniers.
- › Réviser notre Stratégie en matière de santé mentale pour mieux répondre aux besoins des vétérans et de leurs familles.
- › Améliorer, grâce à de solides partenariats, les capacités au chapitre de la santé des militaires et des vétérans.
- › Améliorer la gestion de cas afin de mieux venir en aide aux personnes qui ont des besoins complexes. À cette fin :
 - préciser les rôles et les responsabilités des membres des équipes des services aux clients;
 - mettre en œuvre des outils de mesure de l'intensité de la charge de travail;
 - mettre en place un mécanisme permettant l'accès aux conseillers en gestion de cas à l'échelle nationale;
 - élaborer une stratégie nationale d'apprentissage en gestion de cas;
 - établir des profils de compétences pour les membres principaux des équipes des services aux clients.

Activité de programme 1.1 – Indemnités d’invalidité et de décès

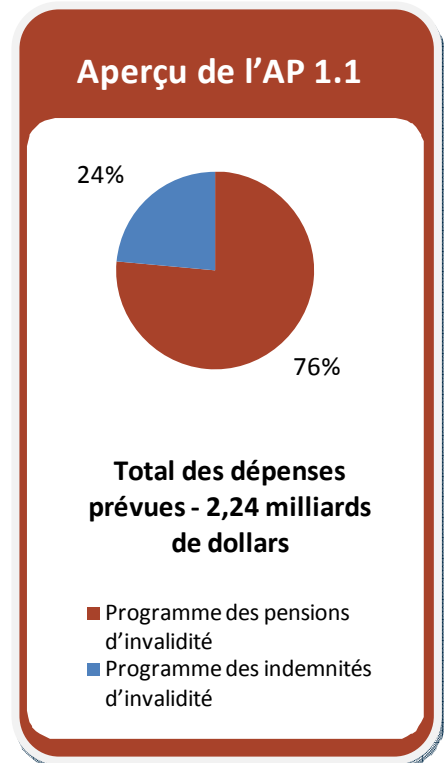
Sous-activités :

- Programme des pensions d’invalidité
- Programme des indemnités d’invalidité

Ce programme vient en aide aux vétérans, aux vétérans et aux membres des Forces canadiennes, aux survivants, aux époux/conjoints de faits, aux personnes à charge et aux civils admissibles qui subissent les conséquences permanentes du service à leur pays.

En reconnaissance des effets des invalidités ou des décès liés au service, on offre une indemnisation sous forme de pensions d’invalidité mensuelles, d’indemnités d’invalidité forfaitaires et d’allocations mensuelles. Le montant de la prestation accordée dépend de la gravité de l’invalidité et des effets de cette dernière sur la capacité fonctionnelle quotidienne.

Cette activité de programme est exécutée grâce à des subventions.



Activité de programme		Indemnités d’invalidité et de décès			
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2012-2013		2013-2014		2014-2015	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
824	2 244,5	759	1 962,4	661	1 960,5
Résultats attendus		Indicateurs de rendement		Objectifs	
Les vétérans admissibles estiment qu’on a reconnu les effets de leur invalidité liée au service.		Pourcentage de vétérans admissibles qui estiment que les prestations d’invalidité qu’ils reçoivent de la part d’Anciens Combattants Canada sont établies en reconnaissance de leur invalidité liée au service.		65 %	
Les vétérans admissibles touchent des indemnités établies en reconnaissance des invalidités ou des décès liés au service.		Nombre total de bénéficiaires d’indemnités d’invalidité et/ou de décès et valeur monétaire des indemnités.		Selon le besoin	

Points saillants relatifs à la planification

Remanier le processus de première demande de prestations d'invalidité

ACC procédera au remaniement du processus opérationnel régissant les premières demandes de prestations d'invalidité. Il en résultera un processus rationalisé qui tirera pleinement parti de la technologie; qui offrira un service plus efficace et personnalisé aux vétérans et à leurs familles; et qui fournira aux employés des renseignements récents et des outils appropriés, de sorte qu'ils puissent mieux s'acquitter de leur travail.

Permettre l'accès plus rapide aux prestations d'invalidité

Afin de mieux répondre aux besoins des vétérans, ACC s'efforcera de réduire la complexité à l'interne, de simplifier le processus de demande et de fournir des outils en ligne, de façon à réduire de 16 à 12 semaines le délai nécessaire pour rendre une décision concernant une première demande.

Améliorer les lettres relatives aux prestations d'invalidité

ACC s'efforcera d'améliorer les lettres relatives aux prestations d'invalidité que

l'on fait parvenir aux vétérans et à d'autres demandeurs. Pour ce faire, il en simplifiera le libellé et en augmentera la clarté.

Renouvellement des politiques

ACC s'efforcera de simplifier ses politiques et ses processus actuels, pour favoriser de meilleures prises de décisions et accroître la qualité et la rapidité des services offerts aux vétérans et à d'autres personnes.

Comité consultatif scientifique

En décembre 2011, le ministre Blaney annonçait la création d'un nouveau comité consultatif scientifique formé d'experts de renommée internationale, pour fournir des conseils sur la santé des anciens combattants et des vétérans. Il sera important de recueillir les conclusions de ce comité et de suivre d'autres recherches si l'on veut que le Ministère puisse répondre aux nouveaux besoins des vétérans.

Activité de programme 1.2 – Programme de soutien financier

Sous-activités :

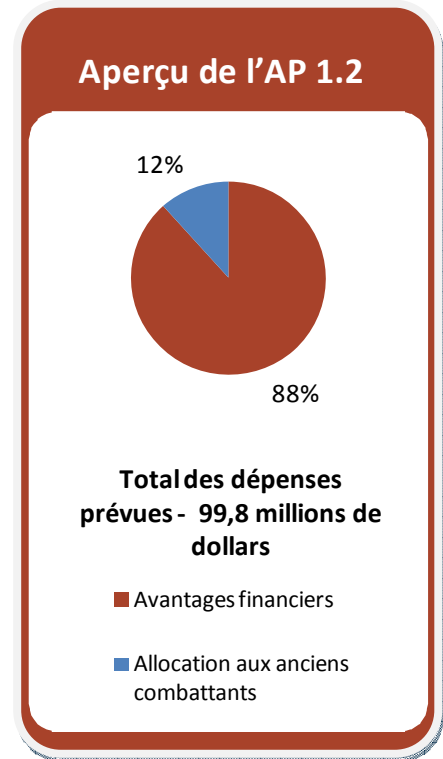
- Avantages financiers
- Allocation aux anciens combattants

Ce programme offre des mesures de soutien du revenu aux vétérans admissibles, aux civils admissibles et à leurs survivants. Ces mesures de soutien ont pour but de permettre aux bénéficiaires de toucher un revenu suffisamment élevé pour subvenir à leurs besoins fondamentaux.

En reconnaissance des effets du service en temps de guerre, dans les cas des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les prestations de soutien du revenu peuvent être versées sous forme d’allocations aux anciens combattants. Le programme offre aussi une aide financière aux vétérans des Forces canadiennes, aux survivants, aux époux ou conjoints de fait et aux personnes à charge, en contrepartie des répercussions économiques qu’une blessure et/ou un décès mettant fin à la carrière ou lié au service est susceptible d’avoir sur la capacité d’un vétéran de gagner un revenu, de faire progresser sa carrière ou d’économiser en vue de sa retraite.

On offre une indemnisation sous forme de prestations mensuelles de soutien du revenu. Les personnes souffrant d’une invalidité totale et permanente ont droit à une prestation de retraite supplémentaire forfaitaire. De plus, une allocation est prévue à l’intention des personnes aux prises avec une déficience grave et permanente.

Cette activité de programme est exécutée grâce à des subventions.



Activité de programme

Programme de soutien financier

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)

2012-2013		2013-2014		2014-2015	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
55	99,8	51	86,0	44	93,7

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le revenu des vétérans admissibles est suffisamment élevé pour ces derniers puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux.	Le pourcentage de bénéficiaires d’allocations pour perte de revenus est inférieur à la mesure de faible revenu.	Le taux de personnes à faible revenu observé parmi les bénéficiaires d’allocations pour perte de revenus sera comparable au taux de personnes à faible revenu observé chez les Canadiens qui travaillent.

Points saillants relatifs à la planification

Mettre à jour les dispositions en matière de programmes

ACC travaillera avec ses principaux partenaires – le ministère de la Défense nationale (MDN) et son programme d’assurance, le Régime d’assurance-revenu militaire (RARM) – pour mettre à jour les dispositions en matière de programmes établies lors de la création de la Nouvelle Charte des anciens combattants en 2006. Cette mise à jour tiendra mieux compte des obligations de chacune des trois parties en matière de coordination, de consultation et de partage de l’information, en vue de l’amélioration du processus de transition pour tous les membres des FC libérés pour des raisons médicales. Des progrès ont déjà été réalisés, tel que démontré par l’harmonisation récente du RARM du MDN

au programme pour perte de revenus d’ACC.

Promouvoir les améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants

ACC fera la promotion des améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants entrées en vigueur le 3 octobre 2011. À cette fin, il sensibilisera d’autres vétérans susceptibles d’avoir droit aux avantages améliorés et mettra la dernière main aux améliorations opérationnelles.

La sensibilisation sera faite au moyen de séances d’information et de séminaires à l’intention des membres des FC et en fournissant des renseignements sur la Nouvelle Charte des anciens combattants aux membres en voie de libération lors de leur entrevue de transition.

Activité de programme 1.3 – Programme de soins de santé et services de réinsertion

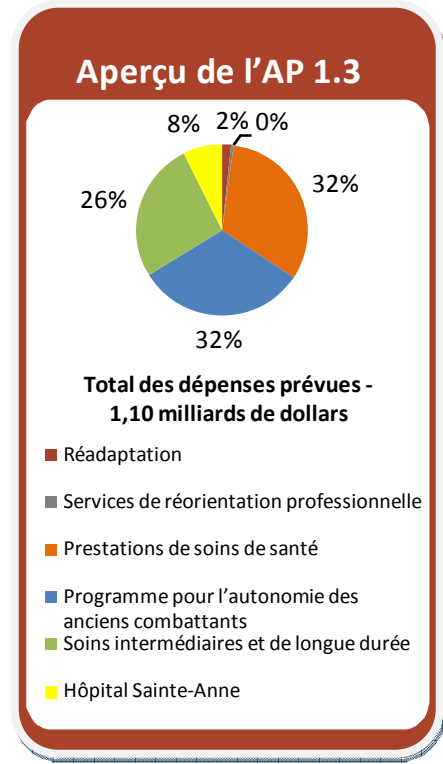
Sous-activités :

- Réadaptation
- Services de réorientation professionnelle
- Prestations de soins de santé
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants
- Soins intermédiaires et de longue durée
- Hôpital Sainte-Anne

Ce programme a pour but de maintenir ou d'améliorer le mieux-être physique, mental et social des vétérans, des membres des Forces canadiennes et des civils admissibles, ainsi que de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes, de favoriser l'autonomie et d'appuyer les efforts déployés pour faire en sorte que ces personnes continuent de vivre chez elles et au sein de leur collectivité, grâce à un continuum de soins.

Le programme donne accès à des mesures de soutien de l'emploi, à des avantages médicaux, à des soins à domicile et à des soins de longue durée.

Cette activité de programme est exécutée grâce à des fonds d'exploitation et à des contributions.



Activité de programme		Programme de soins de santé et services de réinsertion					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)							
2012-2013		2013-2014		2014-2015			
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues		
1 775	1 100	1 700	1 155,7	1 586	1 153,4		
Résultats attendus		Indicateurs de rendement		Objectifs			
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité.		Pourcentage de vétérans résidant dans la collectivité et bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui sont admis dans un établissement de soins de longue durée au cours de l'exercice financier.		< 10 %			

Les paiements des prestations de soins de santé et des avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement.	Pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versées directement aux fournisseurs de services.	70 %
Vétérans admissibles qui participent à la vie active civile	Pourcentage de vétérans des Forces canadiennes admissibles sans emploi.	Le taux de chômage observé chez les vétérans des Forces canadiennes ne dépassera pas celui de la population canadienne.

Points saillants relatifs à la planification

Remanier le programme d'avantages médicaux et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le Ministère remaniera les processus opérationnels du programme d'avantages médicaux et du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, pour veiller à ce que les vétérans et leurs familles reçoivent un service plus efficace. Pour ce faire, ACC rationalisera ses processus, fera un meilleur usage de la technologie et viendra en aide aux employés par le biais de renseignements récents et d'outils appropriés.

Améliorer les communications

ACC s'efforcera d'améliorer la façon dont les renseignements sur le Programme de soins de santé sont communiqués aux vétérans et aux fournisseurs de services. Le Ministère examinera et mettra à jour les renseignements pertinents disponibles sur son site Web. De plus, nous examinerons

l'ensemble de la correspondance, dont les lettres de décision officielles, et nous en modifierons le libellé pour veiller à ce que les lettres soient complètes et faciles à comprendre.

Renforcer les relations avec les fournisseurs

ACC travaillera avec l'entrepreneur du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) pour élaborer une stratégie et un plan globaux, dans le but de renforcer les relations avec les fournisseurs en vue d'assurer la continuité des communications et de veiller à ce que les problèmes soient rapidement réglés et à ce qu'ACC soit tenu au courant des changements qui surviennent au sein de l'industrie.

Déléguer les prises de décisions rattachées au PAAC

ACC précisera davantage les rôles et les responsabilités des gestionnaires d'équipe des services aux clients, des gestionnaires de cas et des agents des services aux clients, pour ce qui est des décisions à prendre en rapport avec le PAAC, de façon à mieux servir les vétérans et les autres personnes qui touchent des prestations du PAAC.

Améliorer l'aspect technologique

Le Ministère fera en sorte que l'on ait davantage recours à la technologie aux fins de l'exécution de ses programmes, de façon à réduire les procédures inefficaces. Mentionnons, parmi les domaines prioritaires à cet égard, le suivi et l'enregistrement de l'information dans le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), pour rassembler les renseignements en un seul lieu et pour améliorer les données statistiques sur les programmes. De plus, ACCC s'efforcera de réduire les délais d'exécution par suite de l'établissement d'un processus d'imagerie

numérique pour bon nombre de ses formulaires concernant le PAAC.

Améliorer les services de réadaptation et l'assistance professionnelle

ACC élaborera de nouvelles normes de service en rapport avec la prestation des services de réadaptation et de l'assistance professionnelle. Ainsi, les employés et les entrepreneurs comprendront parfaitement les attentes. Il en résultera également une amélioration du contrôle ministériel à l'égard de ces programmes.

Renouvellement des politiques

ACC simplifiera ses politiques actuelles et en créera de nouvelles qui appuieront mieux les prises de décisions des employés des points de service. On se servira de données probantes fondées sur des recherches pour appuyer l'élaboration des programmes et des politiques.

Résultats stratégiques 2

Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Activité de programme

Programme Le Canada se souvient

Grâce à leur courage, à leur détermination et à leurs sacrifices, des générations d’anciens combattants canadiens ont aidé à assurer que nous puissions vivre dans un pays libre et paisible. Le souvenir de cette contribution est subordonné dans une large mesure à une population canadienne qui reconnaît activement les réalisations et les sacrifices des anciens combattants, par le biais d’activités commémoratives.

Année	Ressources financières (en millions de dollars)	Ressources humaines (ETP)
2012-2013	47,4	98
2013-2014	46,1	98
2014-2015	45,6	98

Les activités commémoratives constituent un élément essentiel des efforts visant à faire en sorte que les générations futures comprennent le coût élevé de la liberté et l’importance de protéger les droits de la personne, la liberté et la justice partout dans le monde.

ACC contribue à la commémoration en :

- dirigeant et en appuyant des cérémonies et des activités, tant au Canada qu’à l’étranger, qui visent à reconnaître et honorer les morts de la guerre et les anciens combattants du Canada.
- fournissant des ressources commémoratives (large éventail de documents d’apprentissage offerts sur divers supports) destinées aux jeunes et aux enseignants canadiens, et en interprétant les monuments commémoratifs de guerre en Europe et au Canada.
- établissant et en exploitant des partenariats qui élargissent la portée du mandat d’Anciens Combattants Canada en matière de commémoration.
- fournissant de l’aide à l’égard des funérailles, des inhumations et des stèles funéraires, en partenariat avec la société du Fonds du Souvenir.
- assurant l’entretien des sépultures de guerre, des sépultures des anciens combattants et des monuments commémoratifs au Canada et partout dans le monde, en partenariat avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et d’autres entités.

RS2 Points saillants relatifs à la planification

- › Accroître la sensibilisation et la participation des Canadiens à l'égard des activités commémoratives.
- › Mettre la commémoration à la portée des Canadiens, en particulier les jeunes, par le biais de la technologie et d'activités communautaires.
- › Accroître la reconnaissance des vétérans des Forces canadiennes, et veiller à ce que les programmes tiennent compte de la façon dont ces vétérans souhaitent être reconnus.
- › Travailler avec les responsables du Fonds du Souvenir pour réaliser de plus grandes économies et diminuer les dépenses administratives.
- › Continuer d'améliorer les processus opérationnels du Programme des contributions aux partenaires, pour accroître la qualité de la prestation de services et renforcer les partenariats.
- › Lancer une nouvelle trousse d'apprentissage sur les missions des Forces canadiennes postérieures à la guerre de Corée.

Activité de programme 2.1 – Programme Le Canada se souvient

Sous-activités :

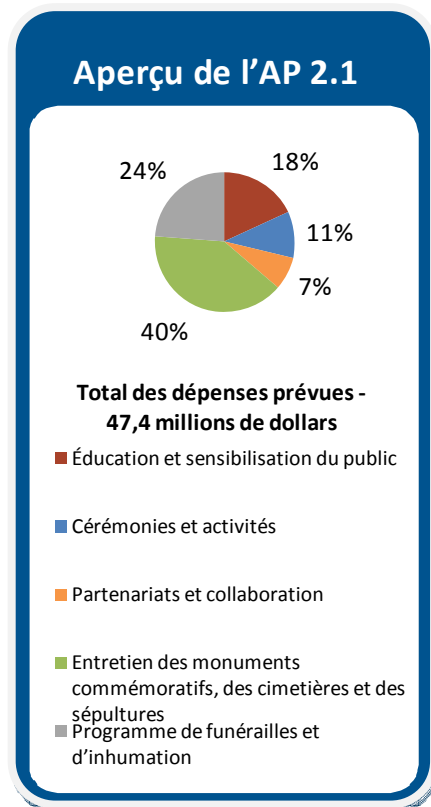
- Éducation et sensibilisation du public
- Cérémonies et activités
- Partenariats et collaboration
- Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières
- Programme de funérailles et d'inhumation

Les anciens combattants canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. En vertu du Décret C.P. 1965-688, ce programme veille à ce que les anciens combattants et ceux qui sont morts pendant le service soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé.

Les activités du programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés au sujet de leurs efforts; les anciens combattants sont reconnus publiquement pour leur service; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés en leur mémoire seront préservés pour toujours; et les anciens combattants admissibles ont droit à des funérailles et à une inhumation en toute dignité.

En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des anciens combattants et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays.

Ce programme est exécuté grâce à des subventions, des contributions et des fonds d'exploitation.



Activité de programme

Programme Le Canada se souvient

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)

2012-2013		2013-2014		2014-2015	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
98	47,4	98	46,1	98	45,6

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les anciens combattants canadiens et ceux qui sont morts pendant le service sont honorés et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé.	Taux de satisfaction global des anciens combattants canadiens quant à la façon dont ACC exécute ses programmes commémoratifs.	85 %

Points saillants relatifs à la planification

Commémorer les réalisations militaires canadiennes

Le 9 avril 2012 était le 95^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy. Le ministre des Anciens Combattants et le gouverneur général ont dirigé une délégation en France pour participer à des activités commémoratives visant à souligner cet anniversaire. Près de 5 000 jeunes Canadiens et Canadiennes participaient également à ces activités. Ces jeunes ont été témoins du courage et de la persévérance des jeunes Canadiens qui ont combattu au cours de la bataille de la crête de Vimy. Ils aideront à former l’avenir de notre grand pays. Au Canada, on a commémoré l’anniversaire dans le cadre de cérémonies au Monument commémoratif de guerre du Canada, à Toronto, à Vancouver et ailleurs au pays.

Le personnel d’ACC planifie en outre des activités visant à commémorer le 70^e anniversaire du raid sur Dieppe, en août

2012. Il explore également diverses options pour commémorer les sacrifices et les réalisations des Canadiens et des Canadiennes depuis la guerre de Corée et dans les missions de maintien de la paix de l’ère moderne. Visant encore plus loin, ACC élabore des plans pour commémorer le 60^e anniversaire de l’armistice de la guerre de Corée, où plus de 500 Canadiens ont perdu la vie à la défense de la paix et de la démocratie.

Centenaire de la Première Guerre mondiale

Des préparatifs sont en cours en vue de la commémoration du centenaire de la Première Guerre mondiale, à compter de 2014 et jusqu’à 2018, en collaboration avec de nombreux partenaires nationaux et internationaux. Ces activités commémoratives feront en sorte que ceux et celles qui ont perdu la vie au service du Canada soient honorés et que le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations soit préservé pour tous les Canadiens.

Comme il ne reste aucun survivant parmi les anciens combattants de la Première Guerre mondiale, ces activités de commémoration auront pour effet d'assurer aux anciens combattants ou aux vétérans encore vivants, ainsi qu'aux membres des FC encore en service, que le Canada reconnaît leur service et continuera d'exprimer sa gratitude en dépit du temps qui passe.

Reconnaissance des vétérans de l'ère moderne

Le fait de veiller à ce que les vétérans de l'ère moderne soient reconnus ainsi qu'ils le méritent constitue pour le Ministère un projet complexe et permanent. Après avoir appris qu'environ la moitié des clients d'ACC (45 % des vétérans de l'ère moderne et 58 % des anciens combattants traditionnels, selon le sondage national de 2010 auprès des clients) ne connaissaient pas le programme de commémoration du Ministère, ACC a présenté aux membres des FC, sur les bases militaires de toutes les régions du Canada, des séances d'information au sujet du programme Le Canada se souvient.

Par suite de ces séances, ACC a reçu de nombreux commentaires ou suggestions quant au sens que revêt la commémoration aux yeux des membres actuels des Forces canadiennes (FC), et à la façon dont ces derniers souhaitent être reconnus. On rassemblera ces données, on les analysera et on en tiendra compte pour élaborer des programmes permettant de commémorer de façon pertinente les réalisations des vétérans de l'ère moderne. Dans un avenir

plus rapproché, ACC mettra la dernière main à sa trousse d'apprentissage intitulée *Canadian Forces Around the World* (Les Forces canadiennes autour du monde), afin de mieux informer la population canadienne au sujet des réalisations des vétérans des FC et, ce faisant, de veiller à ce que l'héritage de ces derniers soit préservé.

Recours à la technologie

ACC continuera de faire appel à de nouvelles stratégies novatrices pour faire participer les Canadiens et les Canadiennes, et surtout les jeunes, grâce à des outils technologiques tels que le site Web du Ministère, le champ de coquelicots virtuel, les applications commémoratives et les « quick responses » (réponses rapides) ou codes QR, en plus d'utiliser davantage les médias sociaux tels que Facebook, YouTube, Twibbon et Twitter.

Reconnaissance des sacrifices

Autre point saillant du processus de planification qui contribuera à la réalisation des efforts visant à préserver le souvenir des sacrifices et des réalisations des vétérans et des anciens combattants canadiens et de ceux et celles qui ont perdu la vie pendant le service, on dresse présentement des plans en vue de l'entretien continu et de l'amélioration des monuments commémoratifs, des cimetières et des stèles funéraires d'ACC, au Canada et à l'étranger. De plus, ACC continuera de travailler avec les intervenants afin de prendre en compte les priorités et les préoccupations de ces derniers concernant les prestations de funérailles et d'inhumation.

Résultat stratégique 3

Les droits des vétérans en matière de services et d'avantages qui répondent à leurs besoins font l'objet d'un examen indépendant et impartial

Activité de programme

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) veille à ce que les vétérans et les autres personnes que dessert ACC soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et à ce qu'ils obtiennent rapidement et équitablement les services et les avantages dont ils ont besoin.

Année	Ressources financières (en millions de dollars) ²	Ressources humaines (ETP) ³
2012-2013	5,9	40
2013-2014	5,9	40
2014-2015	5,9	40

Le BOV traite les plaintes et règle les problèmes nouveaux et systémiques rattachés aux programmes et aux services qu'offre ou administre ACC, ainsi qu'à ceux concernant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

De façon plus générale, le BOV joue un rôle de premier plan lorsqu'il s'agit de mieux informer les gens au sujet des besoins des vétérans et de la contribution que ces derniers continuent d'apporter à la société lorsqu'ils retournent à la vie civile.

L'ombudsman des vétérans a pour mandat de s'acquitter des tâches suivantes :

- Examiner et traiter les plaintes résultant de la mise en application des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*.
- Examiner et traiter les plaintes rattachées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom du Ministère, incluant les décisions particulières à l'égard d'avantages et de services pour lesquels il n'existe aucun droit d'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).
- Déterminer, analyser et examiner les problèmes systémiques nouveaux et actuels en rapport avec la prestation des programmes et des services du Ministère.
- Examiner les problèmes systémiques liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

² Ceci inclut 10 postes d'ACC et dont les titulaires appuient le BOV.

- Fournir de l'information et faire des recommandations au ministre concernant les problèmes systémiques déterminés.

RS3 Points saillants relatifs à la planification

- › Assurer le traitement équitable des vétérans, des membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que d'autres personnes servies par Anciens combattants Canada.
- › Examiner et traiter les plaintes résultant de la mise en application des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*, ainsi que les décisions particulières concernant des programmes et des services.
- › Faciliter l'accès aux programmes et aux services d'ACC.
- › Offrir des possibilités de consultations avec le public et les vétérans, et assurer la sensibilisation à cet égard.
- › Améliorer la capacité de répondre aux demandes par le biais de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Activité de programme 3.1 – Ombudsman des vétérans

Ce programme offre aux vétérans et à d'autres personnes (anciens combattants ayant servi en temps de guerre, vétérans et membres en service des Forces canadiennes (Force régulière et Réserve), membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, époux/épouses, conjoint(e)s de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge et membres de la famille admissibles, autres personnes et représentants admissibles des groupes susmentionnés) la possibilité de demander que leurs plaintes soient soumises à un examen indépendant.

Il favorise un traitement juste et équitable en ce qui concerne l'accès aux services, aux avantages et aux programmes d'Anciens Combattants Canada. Pour obtenir un tel résultat, on fournit aux clients de l'information et des renvois, de façon à leur faciliter l'accès aux programmes et aux services; on examine et on traite les plaintes résultant de la *Déclaration des droits des anciens combattants* et des décisions concernant des avantages et des services pour lesquels il n'existe aucun droit d'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel); on examine et on analyse les problèmes systémiques liés à la prestation des programmes et des services du Ministère; on fournit de l'information et on fait des recommandations au ministre concernant ces problèmes.

Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation.

Activité de programme		Ombudsman des vétérans					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars) ³							
2012-2013		2013-2014		2014-2015			
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues		
40	5,9	40	5,9	40	5,9		
Résultats attendus		Indicateurs de rendement		Objectifs			
Les vétérans et les autres clients connaissent les services de l'ombudsman et y ont accès.		Pourcentage de contacts auxquels on donne suite		90 %			
		Nombre de visiteurs uniques et de « correspondances » dans les médias sociaux.		Identique ou plus élevé			

³ Ceci inclut 10 postes d'ACC et dont les titulaires appuient le BOV.

<p>Les vétérans et les clients, Anciens Combattants Canada, les personnes ou les entités influentes et les décideurs gouvernementaux connaissent les questions soulevées par le bureau de l’ombudsman, ainsi que les recommandations de ce dernier.</p>	<p>Nombre de présentations faites aux comités du Sénat et de la Chambre des communes, relativement à des dossiers d’Anciens Combattants / nombre de séances d’information destinées aux membres du Parlement</p>	<p>5</p>
--	--	-----------------

Points saillants relatifs à la planification

Intervention précoce

Le bureau de l’ombudsman des vétérans continuera d’apporter une aide directe par le biais d’activités d’intervention précoce, de sorte que les plaintes, les demandes de renseignements et les renvois soient traités rapidement et correctement.

Enquêtes

Le bureau de l’ombudsman s’efforcera de lancer des enquêtes sur les problèmes systémiques, en plus d’évaluer les problèmes complexes en rapport avec les vétérans et de contribuer à la résolution de ces problèmes.

Consultation publique

Le bureau de l’ombudsman des vétérans assurera le maintien d’initiatives de consultation publique (incluant des approches en ligne, des assemblées publiques locales et des discussions) visant à favoriser l’engagement des vétérans et d’autres intervenants, de sorte qu’il sera mieux en mesure de cerner les sujets de préoccupation et les priorités nouvelles, et d’en informer tous les vétérans et les autres personnes concernées.

Pour favoriser davantage le mieux-être de tous les vétérans, le bureau de l’ombudsman des vétérans continuera de travailler avec le Comité consultatif de l’ombudsman des vétérans.

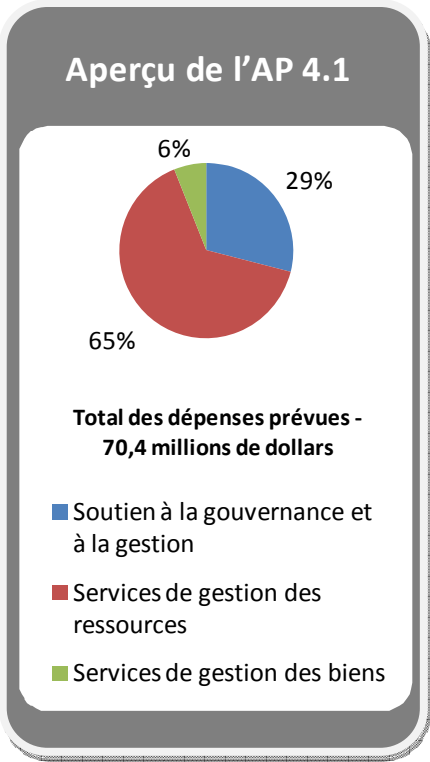
Activité de programme 4.1 – Services internes

Sous-activités :

- Soutien à la gouvernance et à la gestion
- Services de gestion des ressources
- Services de gestion des biens

Les Services internes sont des groupes d’activités et de ressources ministérielles administrées de façon à répondre aux besoins des programmes et aux autres obligations générales d’une organisation. Figurent au nombre de ces services internes : les services de gestion et de supervision; les services de communication; les services juridiques; les services de gestion des ressources humaines; les services de gestion des finances; les services de gestion de l’information; les services de la technologie de l’information; les services immobiliers; les services du matériel; les services d’acquisition; les services de voyages et autres.

Les Services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l’ensemble de l’organisation et non celles qui sont propres à un programme.



Activité de programme		Services internes				9	
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)							
2012-2013		2013-2014		2014-2015			
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues		
709	70,4	694	65,0	641	65,0		

Points saillants relatifs à la planification

Prestation des services internes

ACC mettra en œuvre un modèle de prestation de services pour les services internes, afin de réduire les cas de double emploi, d’éliminer un palier de gestion et d’accroître l’efficacité générale.

De plus, le Ministère travaillera avec Services partagés Canada (SPC) pour donner

suite aux recommandations découlant de l’examen des services administratifs.

Gestion de la main-d’œuvre

ACC continuera de planifier avec soin les besoins de ses employés, pour s’assurer que les ressources en personnel cadrent avec le profil démographique fluctuant de la clientèle, les progrès réalisés au chapitre des TI et la simplification des politiques et

des processus. Le Ministère s'assurera également que les employés possèdent les compétences et les outils nécessaires pour obtenir du succès.

Mesure du rendement

ACC mettra en œuvre un *cadre de conformité des décisions relatives à la mesure du rendement des programmes*, afin d'accroître l'efficacité de ses prises de décisions. Ce cadre portera sur la pertinence de l'exécution de programmes, pour ce concerne la conformité aux lois, aux autorisations et aux politiques pertinentes, ainsi qu'aux normes de conduite convenues. Tous ces éléments seront mesurés à l'échelle opérationnelle et en fonction des programmes. On se servira des tendances et des enjeux pour appuyer davantage l'orientation des politiques et des programmes.

Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels 2.0

ACC mettra en œuvre la deuxième phase de son plan d'action en matière de protection des renseignements personnels pour faire mieux comprendre la notion de vie privée et le besoin de protéger les renseignements personnels à l'échelle du Ministère.

Le plan d'action, continuant sur la lancée du succès de sa première phase, visera à intégrer complètement la protection des renseignements personnels au cadre de gestion global. On va étudier la protection des renseignements personnels dans les domaines suivants :

- › Formation et sensibilisation;

- › Gouvernance;
- › Administration et pratiques;
- › Surveillance et évaluation;
- › Rapports et priorités.

Stratégie fédérale de développement durable

Anciens Combattants Canada appuie la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) et contribue à l'atteinte des objectifs de l'Initiative d'écologisation des opérations gouvernementales, par le biais de l'activité de programme liée aux services internes. Le Ministère contribue à l'atteinte des objectifs suivants du thème IV de la SFDD :

- › Écologisation des immeubles
- › Élimination des équipements électroniques et électriques excédentaires
- › Réduction du nombre d'imprimantes
- › Réduction de la consommation de papier
- › Tenue de réunions écologiques
- › Achats écologiques

Pour de plus amples renseignements concernant les activités de l'Initiative d'écologisation des opérations gouvernementales, veuillez consulter la [Section III – Tableaux de renseignements supplémentaires](#).

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les principales données financières prospectives dont fait état le présent *Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013* tiennent lieu d'aperçu général de la situation et des opérations financières d'Anciens Combattants Canada. Ces données sont élaborées selon la méthode de la comptabilité d'exercice, pour renforcer la responsabilité financière et améliorer la transparence et la gestion financière.

Les états financiers prospectifs apparaissent sur le [site Web d'ACC](#).

États financiers prospectifs

(en millions de dollars)	Résultats estimatifs 2011- 2012	Prévisions 2012–2013	Changement (%)
Bilan sommaire de la situation financière (prospective)			
<i>Au 31 mars</i>			
ÉLÉMENTS D'ACTIF			
Actifs financiers ⁴	68,4	68,4	%
Actifs non financiers	134,0	125,9	-6 %
TOTAL	202,4	194,3	-4 %
PASSIF			
Total du passif	122,8	123,2	0 %
CAPITAUX PROPRES	79,6	71,1	-11 %
TOTAL	202,4	194,3	-4 %
Bilan sommaire des opérations (prospectif)			
<i>Au 31 mars</i>			
DÉPENSES			
Total des dépenses	3 597,1	3 619,6	- 1 %
RECETTES			
Total des recettes	22,5	22,5	0 %
COÛT NET DES OPÉRATIONS	3 574,6	3 597,1	-1 %

⁴ Les créances sur le Trésor ont été reconnues comme étant un nouvel actif en vertu des Normes comptables du Conseil du Trésor 1.2 révisées en 2010. Cela a résulté en une augmentation des actifs financiers en comparaison avec le RPP de 2011-2012.

Bilans sommaires de la situation financière et des opérations

Les dépenses prévues du portefeuille des Anciens Combattants, selon la méthode comptabilité de caisse modifiée pour 2012-2013, s'élèvent à 3 574 millions de \$. Ce montant a été rajusté en fonction de montants estimatifs correspondant à des éléments tels que les remboursements des dépenses des exercices précédents, les services fournis sans frais (adaptation, services juridiques, etc.) et l'amortissement des immobilisations, pour en arriver à un total prospectif des dépenses prévues de 3 619,6 millions de \$ pour 2012-2013. Le total des dépenses, déduction faite des recettes prévues (en provenance principalement de l'Hôpital Sainte-Anne) correspond à un coût net estimatif des opérations de 3 597,1 millions de \$ pour 2012-2013. Environ 90 % des dépenses prévues pour 2012-2013 sont versés directement aux clients d'ACC ou à des personnes les représentant, à des fins d'indemnisation, d'aide financière, de soins de santé et de commémoration.

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux suivants apparaissent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/info/info-fra.asp

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Sources des revenus non disponibles
- Vérifications internes et évaluations

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Analyse comparative entre les sexes (ACS)

Conformément à l'engagement du gouvernement canadien à l'égard de l'égalité hommes-femmes, Anciens Combattants Canada procédera à une analyse comparative entre les sexes (ACS) pour veiller à ce que les questions relatives à l'égalité entre les sexes soient prises en considération dans les processus stratégique, de planification et décisionnel. Le Ministère examinera les effets que ses politiques, ses programmes et ses activités sont susceptibles d'avoir sur les personnes en raison du sexe de celles-ci, et tiendra compte des différences auxquelles font face les femmes et les hommes dans toute leur diversité.

Nous avons fait des progrès dans diverses initiatives d'analyse comparative entre les sexes. Le Ministère a :

- › créé un cadre d'ACS durable.
- › exécuté une autoévaluation du rendement du Ministère en matière d'ACS.
- › offert une formation sur l'ACS au personnel clé.
- › exécuté, à titre de projet pilote, une ACS portant sur une initiative choisie.

Coordonnées

Si vous souhaitez présenter une demande de renseignements généraux concernant Anciens Combattants Canada, ses programmes ou ses services, veuillez composer le **1-866-522-2022**.

Pour communiquer avec le bureau de l'ombudsman des vétérans, composez le **1-877-330-4343**.

Sites Web

Les sites Web suivants offrent des renseignements plus détaillés sur les documents indiqués dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada (ACC) aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada :
veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans :
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Publications du Portefeuille

ACC produit diverses publications sur ses programmes et ses services. Vous pouvez en obtenir des exemplaires sur le site Web du Ministère.

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown PE C1A 8M9
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca