

Soins•Compassion•Respect

Anciens Combattants Canada Plan Stratégique • 2015-2020



Soins•Compassion•Respect

Anciens Combattants Canada

Plan Stratégique • 2015-2020

La mission, les objectifs et les principes de ce plan stratégique quinquennal établissent le cadre d'un ensemble d'activités qui nous permettront de mettre le vétéran au cœur de nos activités, tout en favorisant sa transition harmonieuse de la vie militaire à la vie civile et en lui offrant un excellent service.

**Soins, compassion et respect
pour nos vétérans**





TABLE DES MATIÈRES

Les vétérans du Canada : Des Canadiens extraordinaires	1
Notre mission	2
Objectifs	2
Principes	3
Nouvelle orientation	4
Prochaines étapes.	5

LES VÉTÉRANS DU CANADA : DES CANADIENS EXTRAORDINAIRES

Les vétérans forment un groupe très diversifié de personnes hautement qualifiées qui reflète l'ampleur remarquable des contributions du Canada à la paix et à la sécurité dans le monde. Comme par le passé, l'évolution que nous poursuivons actuellement prendra également en compte les besoins de nos autres clients : les membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), les familles, les conjoints et les survivants.

VÉTÉRANS DE LA SECONDE GUERRE MONDIALE ET DE LA GUERRE DE CORÉE

De nos jours, on dénombre environ 100 000 vétérans ayant servi en temps de guerre (Seconde Guerre mondiale et guerre de Corée), qui sont âgés pour la plupart de plus de 90 ans. Quelque 40 % de ces vétérans reçoivent actuellement des services du Ministère, bon nombre d'entre eux ayant fait appel à ACC pour la première fois ces dernières années après avoir senti les premiers effets du vieillissement.



MEMBRES ET VÉTÉRANS DES FORCES ARMÉES CANADIENNES

Le Canada compte aujourd'hui plus de 600 000 vétérans des FAC, et nombre d'entre eux ont cumulé plus de 20 ans de service militaire. La moyenne d'âge de ces vétérans est de 56 ans, avec un écart d'une cinquantaine d'années entre les plus jeunes et les plus âgés. Quelque 82 000 membres et vétérans des FAC reçoivent actuellement des services d'ACC, soit le double du nombre de vétérans traditionnels ayant servi en temps de guerre que nous servons. Les recherches ont montré que si la plupart des vétérans des FAC s'adaptent bien à la vie civile, environ un quart d'entre eux éprouvent des difficultés. Les personnes qui souffrent de problèmes de santé chroniques (aussi bien des problèmes de santé physique que de santé mentale) et qui sont limitées dans leurs activités sont proportionnellement plus nombreuses chez les vétérans de la Force régulière que dans le reste de la population canadienne. Par contre, les vétérans des FAC ont des taux de faible revenu plus bas que ceux observés dans le reste de la population canadienne.



MEMBRES ACTIFS ET À LA RETRAITE DE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

Depuis plus de 60 ans, la GRC fait équipe avec ACC pour aider ses membres actifs et à la retraite, tant réguliers que civils, et leurs familles. La GRC est unique au monde puisqu'elle est un service de police à la fois municipal, provincial et national. Plus de 10 000 membres et anciens membres de la GRC, dont la moyenne d'âge est de 59 ans, ont accès aux programmes et aux services d'ACC.



FAMILLES, CONJOINTS ET SURVIVANTS

Les familles jouent un rôle crucial dans le soutien des membres et des vétérans des FAC. Les recherches ont montré que les hommes et les femmes les plus grièvement blessés qui ont servi leur pays comptent sur le soutien de leurs familles et de leurs aidants naturels. En l'absence d'une forte unité familiale, le vétéran est fragilisé.



NOTRE MISSION

Anciens Combattants Canada continuera d'évoluer et d'améliorer son soutien aux vétérans du Canada et à leurs familles.

OBJECTIFS

Pour remplir notre mission, nous devons atteindre les objectifs fondamentaux suivants :

1. APPROCHE CENTRÉE SUR LE VÉTÉRAN

Les vétérans sont au cœur de tout ce que nous faisons, de notre philosophie, de nos idées et de nos activités. Une approche centrée sur le vétéran signifie que nous répondons rapidement et avec compassion aux nouveaux besoins des vétérans, et nous veillons à ce qu'ils reçoivent tous les avantages et services auxquels ils sont admissibles. Cela signifie aussi que nous évaluons constamment si les vétérans reçoivent le soutien dont ils ont besoin et agissons immédiatement si tel n'est pas le cas. Par la commémoration des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi, nous leur assurons une place dans le cœur des Canadiens.



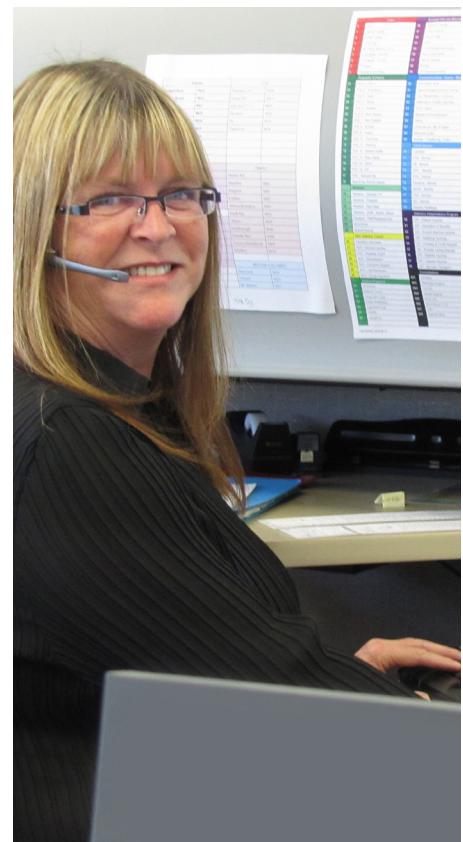
2. TRANSITION HARMONIEUSE

Une transition harmonieuse signifie que les obstacles au succès sont abordés avant la libération du service militaire. Grâce à notre accent mis sur la santé, la famille et l'emploi civil, les membres des FAC réussissent leur transition à la vie civile. Harmonieuse signifie que nous assurons une meilleure coordination avec les services fournis par le MDN, que nos politiques et nos processus sont mieux intégrés à ceux des FAC et du MDN, et que nous mettons à profit des systèmes communs pour mieux servir les vétérans.



3. EXCELLENCE DU SERVICE

Les besoins des vétérans admissibles, en particulier ceux qui ont une invalidité liée au service, sont prévus et entièrement satisfaits en temps opportun. L'excellence du service signifie que les vétérans sont toujours traités avec soins, compassion et respect. La réussite des vétérans est maximisée par des politiques, des pratiques et des processus qui rehaussent l'excellence du service. Notre culture, qui fait participer les employés et les inspire à s'investir pleinement, fait d'ACC un milieu de travail de choix.



PRINCIPES

Il est nécessaire de disposer d'un solide ensemble de principes pour établir et maintenir un organisme de services de calibre mondial. Les principes suivants permettront aux employés de tous les niveaux de garder le vétéran à l'avant plan de toutes nos activités.

PRINCIPE	CE QUE CELA SIGNIFIE
<i>Égalité de traitement entre les vétérans</i>	Nous respectons tous les vétérans et reconnaissons leur valeur. Nous mettons toujours l'accent sur leur mieux-être et celui de leurs familles.
<i>Soins et compassion</i>	Nous faisons preuve de compassion dans notre prise en charge des vétérans et de leurs familles. Grâce aux relations interpersonnelles solides que nous entretenons avec ces personnes, nous comprenons leurs besoins et y répondons.
<i>Respect et commémoration</i>	Nous sommes fiers de reconnaître et d'honorer la contribution des vétérans de la manière qui leur convient le mieux. Grâce à des partenariats avec des gouvernements, des intervenants et des organisations internationales, nous sommes en mesure de commémorer comme il se doit le service et les sacrifices des vétérans du Canada et de leurs familles, et leur rôle dans la construction de notre identité nationale.
<i>Rapidité</i>	Nous communiquons avec les militaires dès que possible au cours du processus de leur libération. Dans le cas des militaires libérés pour raisons médicales, nous effectuons un tri immédiatement afin de commencer la gestion de cas et d'accélérer l'accès aux services et aux avantages. Les options de communication directe et la simplification des formulaires à remplir favorisent également la rapidité du service.
<i>Dialogue avec les intervenants et la population canadienne</i>	Dans le cadre d'un dialogue continu avec divers groupes de vétérans et d'intervenants, nous étudions attentivement leurs conseils et leurs recommandations afin d'en tenir compte. Les organisations associatives traditionnelles, les groupes axés sur les vétérans et les groupes de pairs sont régulièrement consultés et pris en considération.
<i>Déléguer des pouvoirs, donner les moyens d'agir et faire confiance aux employés</i>	Dans notre milieu de travail de choix, les employés possèdent la formation, l'autorité et le pouvoir voulus pour prendre de bonnes décisions centrées sur le vétéran et fournir un excellent service.

NOUVELLE ORIENTATION

PLAN STRATÉGIQUE QUINQUENNAL D'ACC	
<i>ORIENTATION CLAIRE</i>	<ul style="list-style-type: none">» Études et recherches» Mandat, plans et rapports du Ministère» Intervenants» Ombudsman des vétérans» Comités parlementaires
<i>MISSION</i>	Anciens Combattants Canada continuera d'évoluer et d'améliorer son soutien aux vétérans du Canada et à leurs familles.
<i>PRINCIPES DIRECTEURS</i>	<ul style="list-style-type: none">» Égalité de traitement entre les vétérans» Soins et compassion» Respect et commémoration» Rapidité» Dialogue avec les intervenants et la population canadienne» Déléguer des pouvoirs, donner les moyens d'agir et faire confiance aux employés
<i>RÉSULTAT: SOINS COMPASSION RESPECT</i>	<ul style="list-style-type: none">» Approche centrée sur le vétéran» Transition harmonieuse» Excellence du service

PROCHAINES ÉTAPES

Ce plan stratégique « Soins, compassion et respect » définit notre orientation générale pour la période quinquennale de planification de 2015 à 2020. Il intègre la priorité que représente l'approche centrée sur le vétéran, tout en mettant l'accent sur la transition harmonieuse et l'excellence du service.

Nous concentrerons nos efforts sur l'amélioration de l'expérience pour les vétérans et demeurerons résolument engagés à assurer que ces derniers ainsi que leurs familles reçoivent le soutien approprié de la part de leur gouvernement, et le respect de la collectivité et du pays.

Comme ce fut le cas pour les plans stratégiques précédents, « Soins, compassion et respect » permettra de définir le contexte des priorités organisationnelles énoncées dans le *Rapport sur les plans et les priorités*, d'apporter un complément à notre architecture d'alignement des programmes, et de tirer parti d'autres outils de planification du Ministère et du gouvernement du Canada. De plus, nous continuons de définir des objectifs et des produits livrables en vue d'établir des liens entre nos orientations stratégiques et les mesures concrètes requises pour les mettre en œuvre.

À l'aide du *Rapport ministériel sur le rendement* annuel, le Ministère fera état des résultats concrets de notre avancement vers la réalisation des priorités clés définies dans le plan stratégique « Soins, compassion et respect ». Le Comité de direction d'ACC réévaluera chaque année les priorités clés avec les intervenants, et les rajustera au besoin afin d'assurer que nous continuons de prévoir et de satisfaire les besoins des vétérans, des membres de la GRC et de leurs familles.

La mission qui a été confiée à ACC est l'une des plus nobles – servir nos vétérans et rendre hommage à leur contribution dans la construction de notre identité canadienne.

