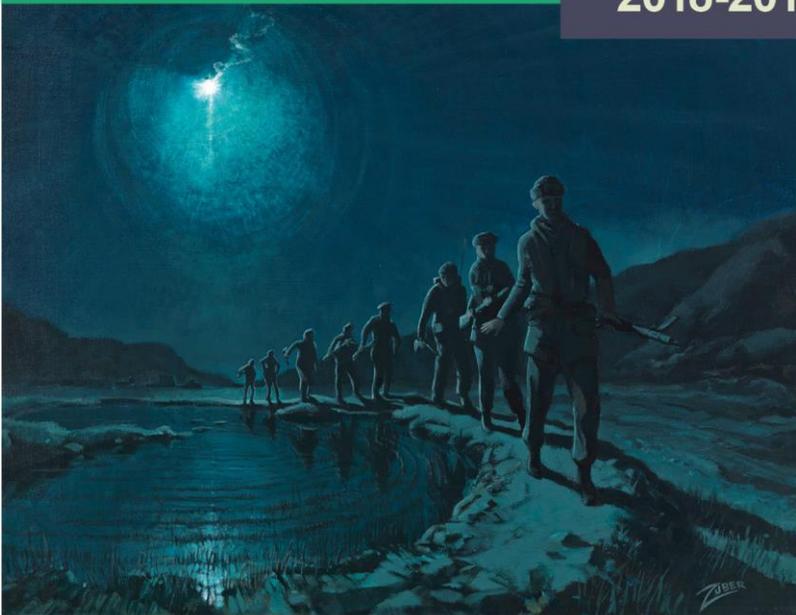


ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Rapport sur les résultats ministériels

2018-2019



L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants Canada, 2020.

Catalogue No. V1-10F-PDF

ISSN 2560-9661

Table des matières

Message du ministre	1
Aperçu de nos résultats : 2018-2019	3
Résultats : ce que nous avons accompli	5
Contexte : qu'est-ce qu'un Cadre ministériel de résultats ?	5
Responsabilités essentielles.....	6
Avantages, services et soutien.....	6
Commémoration	11
Ombudsman des vétérans.....	13
Services internes d'ACC	16
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	19
Dépenses réelles.....	19
Ressources humaines réelles	21
Dépenses par crédit voté.....	22
Dépenses et activités du gouvernement du Canada.....	22
États financiers et faits saillants des états financiers.....	23
États financiers.....	23
Faits saillants des états financiers	23
Renseignements supplémentaires.....	25
Renseignements ministériels.....	25
Profil organisationnel.....	25
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	25
Mandat de l'Ombudsman des vétérans	25
Contexte opérationnel et principaux risques.....	25
Cadre de présentation de rapports	26
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes	27
Tableaux de renseignements supplémentaires	27
Dépenses fiscales fédérales.....	27
Coordonnées de l'organisation	27
Annexe : définitions	29
Notes en fin d'ouvrage.....	32

Cette page est laissée vide intentionnellement

Message du ministre

C'est un honneur pour moi d'être ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, et je suis reconnaissant de l'occasion qui m'est donnée de servir ceux qui ont si admirablement servi notre pays.

Le Rapport sur les résultats ministériels 2018-2019 fait le point sur la façon dont Anciens Combattants Canada (ACC) a respecté les engagements pris au début de l'exercice financier 2018-2019.

Nous continuons de mettre l'accent sur l'amélioration de la santé, du bien-être et de la sécurité financière des vétérans et de leur famille. Au cours du dernier exercice, notre personnel a conçu et mis en œuvre le programme Pension à vie, qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2019. Depuis, le Ministère a réussi la transition d'environ 80 000 vétérans et autres bénéficiaires à cette nouvelle gamme d'avantages. Cela signifie passer d'un modèle de prestations plus ancien et plus complexe à un modèle plus simple et plus facile à utiliser. Nous avons également amélioré l'expérience en ligne des vétérans et des membres des Forces armées canadiennes (FAC) qui ont accès aux avantages et aux services par l'entremise de Mon dossier ACC.

Depuis 2016, nous avons investi plus de 10 milliards de dollars dans les programmes et services destinés aux vétérans. Nous avons augmenté le soutien financier pour les vétérans et les aidants, soutenu une gamme de services de santé mentale, introduit une nouvelle allocation pour études et formation et élargi les services offerts aux familles des vétérans libérés pour raisons médicales.

En 2018-2019, 52 % de toutes les demandes de prestations d'invalidité ont été soumises en ligne par l'entremise de Mon dossier ACC, notre portail de services en ligne. Ce pourcentage a augmenté par rapport à l'exercice précédent (43 %). Il y a également eu une augmentation de 27 % du nombre d'inscriptions à Mon dossier ACC.

Nous savons que les temps d'attente continuent d'être une source de frustration pour les vétérans et leur famille. C'est pourquoi nous avons embauché du personnel supplémentaire, simplifié le processus décisionnel pour certaines affections médicales, simplifié le processus de prestations d'invalidité et travaillé avec le Ministère de la Défense nationale (MDN) et Bibliothèque et Archives Canada (BAC) pour accélérer l'accès aux documents médicaux relatifs au service. Nous mettons à l'essai une structure d'équipes des avantages des vétérans qui regroupe toutes les ressources nécessaires



pour traiter une demande de prestations d'invalidité du début à la fin au sein d'une seule équipe. Cette approche permet de réduire le nombre de transferts de dossiers ainsi que les délais. Nous savons qu'il y a encore beaucoup à faire, c'est pourquoi nous travaillons d'arrache-pied pour changer la façon dont les décisions sont prises et faire passer les vétérans et leur famille en premier.

L'année écoulée a également été remplie d'occasions de commémorer ceux et celles qui ont servi notre pays. Premièrement, nous avons fait d'excellents progrès dans la réparation des sépultures des vétérans grâce aux fonds annoncés dans le budget de 2018. Nous avons également commémoré de nombreux événements notables, notamment : le 65^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée avec une délégation en Corée ; le 5^e anniversaire de la fin de la mission canadienne en Afghanistan avec la première cérémonie de dépôt de couronnes pour ce conflit au Monument commémoratif de guerre du Canada; le 100^e anniversaire des « Cent jours du Canada », la série d'offensives de trois mois qui a mis fin à la Première Guerre mondiale, avec une délégation à Amiens, en France; et enfin, nous avons marqué le 100^e anniversaire de la fin de la Première Guerre mondiale avec une délégation à Mons, en Belgique, que le Corps canadien a libérée le 11 novembre 1918.

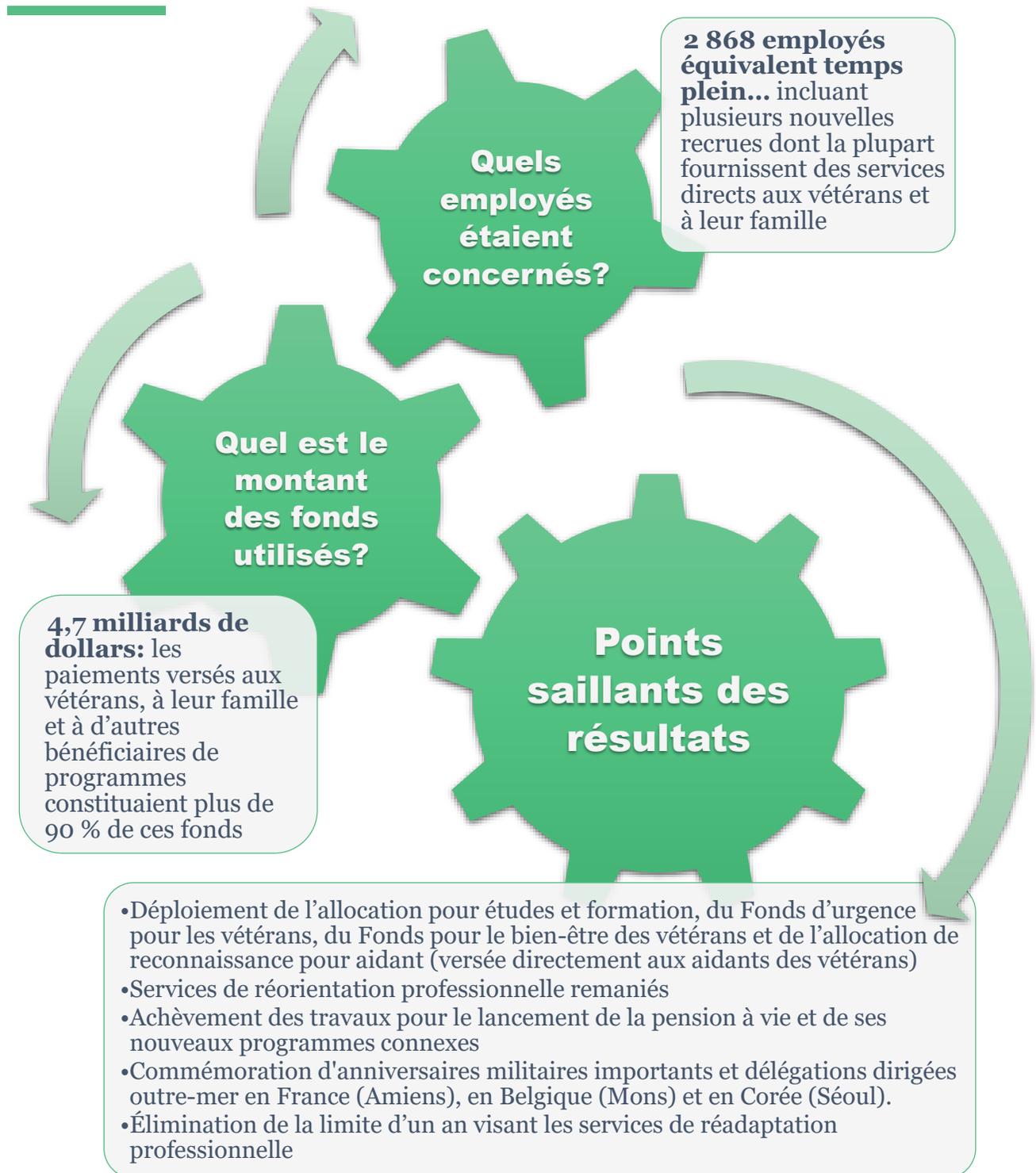
Un autre événement marquant de l'année écoulée a été le [1^{er} Forum annuel des femmes vétérans](#)ⁱ qui a eu lieu en mai 2019 et était le premier du genre au Canada. Le Forum a réuni des vétérans, des chercheurs, des experts et des dirigeants d'organismes pour discuter des défis particuliers auxquels les femmes font face dans leur vie après le service. Il a mis en évidence des thèmes centraux, notamment qu'il faut des programmes et des services ciblés, davantage de recherche, une plus grande collaboration, une sensibilisation accrue et une meilleure analyse comparative entre les sexes plus (ACS+).

Je suis fier de diriger une équipe qui se consacre à offrir des programmes et des services de première classe aux vétérans et à leur famille. J'ai hâte de travailler avec les employés, les intervenants et tous les Canadiens et Canadiennes pour offrir les soins, la compassion et le respect que nos vétérans ont si justement mérités.

Sincèrement,

L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et
ministre associé de la Défense nationale

Aperçu de nos résultats : 2018-2019



Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints d'Anciens Combattants Canada, consulter la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Résultats : ce que nous avons accompli

Contexte : qu'est-ce qu'un Cadre ministériel de résultats ?

En 2018-2019, le Ministère a modifié son cadre de présentation de rapports, passant de l'ancienne « Architecture d'alignement des programmes (AAP) » au nouveau Cadre ministériel de résultats (CMR). Ce nouveau cadre précise ce que fait le ministère (responsabilités essentielles), ce qu'il s'efforce de réaliser ou d'influencer (résultats ministériels) et comment le progrès est évalué (indicateurs de résultat ministériel). Le bien-être des vétérans et de leur famille est au cœur de ce cadre.

En élaborant ce cadre, le Ministère a tenu compte des recherches bien établies sur les domaines du bien-être, qui sont à la base de bon nombre des résultats ministériels que nous cherchons à influencer, et il en a tiré parti. Des recherches ont permis de cerner les principaux facteurs qui contribuent au bien-être des vétérans. Ces facteurs comprennent la santé, le sentiment d'avoir un but et la sécurité financière. Les résultats que nous cherchons à atteindre sous la responsabilité essentielle « Avantages, services et soutien » sont directement axés sur le bien-être des vétérans, alors que les résultats de la deuxième responsabilité essentielle sont liés à la commémoration.

Le cadre représente un équilibre entre les résultats à court et à moyen terme, et les résultats plus ambitieux et à plus long terme. ACC ne peut y parvenir seul. Pour véritablement influencer le bien-être des vétérans, le gouvernement doit continuer de travailler en étroite collaboration avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement, avec des groupes d'intervenants et avec les collectivités partout au pays.

Pour cette première année du cadre, [l'Étude sur la vie après le service militaire](#)ⁱⁱ (menée tous les trois ans) a été largement utilisée comme source de données. Bien qu'il s'agisse de la meilleure source d'information et de données probantes disponible, nous continuerons de collaborer avec d'autres ministères afin de trouver d'autres sources de données pour compléter les constatations de l'Étude sur la vie après le service militaire, de renforcer la capacité en matière d'analyse de données, d'accroître la fréquence de la collecte de données et d'établir des partenariats avec d'autres ministères pour élargir les connaissances du Ministère au sujet de la collectivité des vétérans.

La section suivante est organisée en fonction du cadre et décrit les résultats qui ont été atteints.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que l'information sur les finances, les ressources humaines et le rendement pour le répertoire des programmes d'ACC sont disponibles dans [l'InfoBase du GC](#)ⁱⁱⁱ.

Responsabilités essentielles

Avantages, services et soutien

Description : Assurer les soins de santé et le bien-être des vétérans, des personnes à charge ou des conjoints survivants par un éventail de services et d'avantages sociaux, la recherche, les partenariats et la défense de leurs intérêts.

Résultats

- Le 1^{er} avril 2018, le Ministère a mis en œuvre une gamme complète de programmes, notamment :
 - ▶ Une allocation pour études et formation pour aider les vétérans admissibles à poursuivre leurs études et à atteindre leurs objectifs d'emploi après le service.
 - ▶ Un programme remanié de services de réorientation professionnelle pour aider les participants à acquérir les compétences et les outils nécessaires pour chercher, postuler et obtenir efficacement un emploi civil.
 - ▶ Une allocation de reconnaissance pour aidant pour reconnaître officiellement la contribution de ceux qui prodiguent des soins aux vétérans. Cette allocation est versée directement à l'aidant du vétéran.
 - ▶ Élargissement du Programme pour les familles des vétérans/Programme des services aux familles des militaires pour en faire un programme national.
 - ▶ Une entente de trois ans (2019-2022) avec le Centre de santé mentale Royal Ottawa pour établir le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les états de santé mentale connexes.
 - ▶ Un Fonds d'urgence pour les vétérans afin de fournir un accès rapide à des fonds pour répondre aux urgences financières auxquelles les vétérans et leur famille pourraient faire face.
 - ▶ Un Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille pour favoriser les programmes, les services et les mesures de soutien novateurs à l'intention des vétérans en finançant des organismes partout au pays qui travaillent à des initiatives centrées sur les vétérans. Le premier appel de demandes en 2018-2019 a donné lieu à 155 demandes; 21 projets ont été sélectionnés pour un financement total de 3 M\$ pour l'exercice 2018-2019. Ces initiatives mettent l'accent sur des domaines comme l'itinérance chez les vétérans, la santé mentale et la transition à la vie après le service militaire. Pour de plus amples informations sur les projets approuvés en 2017-2018, veuillez [consulter le site Web du Ministère](#)^{iv}.

Avantages, services et soutien

En 2018-2019, les programmes suivants destinés aux vétérans et à leur famille forment cette responsabilité essentielle :

1. Avantages et allocations pour pensions d'invalidité
2. Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès
3. Allocation pour perte de revenus
4. Allocation pour incidence sur la carrière
5. Prestations de retraite
6. Avantages pour soins de santé
7. Services de transition
8. Soins de longue durée
9. Programme pour l'autonomie des anciens combattants
10. Allocation de reconnaissance des aidants naturels
11. Allocation aux anciens combattants
12. Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes
13. Fonds d'urgence pour les vétérans
14. Le Programme du centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les états de santé mentale connexes
15. Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille

- Tout au long de 2018-2019, ACC s'est préparé à mettre en œuvre deux changements importants en ce qui concerne la prestation des services : la Pension à vie et les modifications au Programme de réadaptation.
 - ▶ Les préparatifs en vue de la mise en œuvre de la Pension à vie comprenaient ce qui suit :
 - le transfert des dossiers des clients vers la nouvelle gamme d'avantages de la Pension à vie;
 - la création de nouvelles unités opérationnelles pour refléter de nouveaux modes de fonctionnement;
 - la mise sur pied d'une unité spéciale de sensibilisation qui communiquera directement avec les vétérans pour leur expliquer les changements apportés aux avantages financiers qui leur sont offerts;
 - l'embauche et la formation de nouveaux employés pour mener à bien ces tâches;
 - la tenue d'assemblées publiques et de séances de sensibilisation publiques pour sensibiliser les vétérans, les clients et l'ensemble de la population canadienne.
 - ▶ Dans le cas des services de réadaptation, la limite d'un an pour les conjoints et les survivants admissibles a été éliminée pour les services de réadaptation professionnelle.
- Des progrès importants ont aussi été réalisés en vue d'un modèle de transition sans faille, centré sur les vétérans. Le Groupe de transition ACC-FAC continue de travailler à améliorer l'expérience de transition pour les militaires actifs, les vétérans et leur famille.
- Le Ministère a participé à plusieurs initiatives visant à mieux comprendre la population en constante évolution des vétérans ainsi que les nouvelles méthodes de traitement, notamment :
 - ▶ la publication de rapports sur le bien-être des familles des vétérans et le suicide chez les vétérans afin de mieux informer le public sur les questions touchant les vétérans;
 - ▶ le lancement du quatrième cycle des études sur la vie après le service militaire pour comprendre la transition de la vie militaire à la vie après le service;
 - ▶ la mise à l'essai d'une question d'identification des vétérans pour le Recensement de 2021 afin de nous aider à mieux identifier la population des vétérans du Canada.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- ACC a continué d'accroître ses connaissances dans le domaine de l'analyse comparative entre les sexes plus en participant à des ateliers ciblés, en publiant des articles sur les principes de l'ACS+ et en appliquant une perspective ACS+ à nos programmes afin qu'ACC puisse mieux comprendre les caractéristiques des vétérans qu'il sert. Voici les points saillants de l'année 2018-2019 à cet égard :
 - ▶ élaboration d'un outil de gestion de cas utilisant les principes de l'ACS+ pour évaluer les risques et les besoins des vétérans;
 - ▶ modification du sondage national d'ACC pour tenir compte de la pluralité des genres et des groupes ethniques, et augmenter la taille de l'échantillon afin de permettre une analyse plus approfondie des résultats de l'ACS+;
 - ▶ appui de plusieurs projets, y compris un portail en ligne pour aider les femmes vétérans et les membres actifs qui quittent les FAC par l'entremise du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille;

- ▶ planification pour le 1^{er} Forum annuel des femmes vétéransⁱ – le premier en son genre au Canada – afin de réunir des femmes vétérans canadiennes et des intervenants clés qui s'intéressent particulièrement aux femmes vétérans. Le forum aura pour but d'aider à diriger les orientations des recherches futures, d'élaborer des idées et des solutions aux défis des politiques et des programmes et de promouvoir les domaines de collaboration entre les femmes vétérans et les groupes d'intervenants.

Expérimentation

- ACC a financé une **étude pilote sur les chiens d'assistance**^v afin d'évaluer l'utilisation de chiens d'assistance psychiatrique comme soutien pour les vétérans atteints du TSPT. L'étude pilote a examiné les effets des chiens d'assistance sur les symptômes psychiatriques, sur le fonctionnement quotidien et social et sur la qualité de vie. Bien que la petite taille de l'échantillon a empêché la généralisation des résultats de l'étude, le pilote a constaté que les vétérans qui ont terminé l'étude présentaient une réduction des symptômes du TSPT, une amélioration de la qualité du sommeil et une activité physique accrue. Toutefois, il n'a pas permis de constater de réduction de la consommation de médicaments ou de la dépendance à l'égard des aidants.
- Le soutien encadré, mis en œuvre à la fin de 2018, est une nouvelle approche selon laquelle un agent des services aux vétérans (ASV) prend l'entière responsabilité d'un vétéran et de sa famille et devient le principal point de contact. Ce service est le résultat de consultations menées auprès d'employés de partout au pays qui ont trouvé des moyens d'améliorer la prestation des services aux clients d'ACC qui ont besoin d'un peu plus de soutien et de conseils, ainsi qu'aux vétérans qui ont terminé la gestion de cas. La participation des employés à ce projet pilote a confirmé les avantages d'offrir un soutien personnalisé dans de nombreux contextes. Des vétérans ont participé aux discussions qui ont précédé et suivi le projet pilote et qui ont éclairé la mise en œuvre nationale, la formation, les lignes directrices et les processus opérationnels. Une évaluation officielle du soutien encadré commencera à l'hiver 2019-2020 pour évaluer la mise en œuvre et son incidence sur les vétérans.
- L'essai de transition à la BFC Borden est un projet pilote en cours, mené conjointement avec les FAC, qui vise à adopter une approche uniforme et personnalisée de la transition. Les résultats souhaités sont les suivants : 1) Assurer une intégration/réintégration réussie dans la vie après le service militaire tout en maintenant ou en améliorant le bien-être et la qualité de vie; 2) S'assurer que les militaires et leur famille sont informés, préparés et habilités tout au long du processus; et 3) Obtenir des résultats positifs après la transition liés à une activité utile et significative (notamment l'emploi), aux finances, à la santé, aux aptitudes à la vie quotidienne, à l'intégration sociale, au logement et à l'environnement physique ainsi qu'à la culture et à l'environnement social.
- En 2018-2019, le Ministère a continué d'élaborer et de mettre en œuvre un nouvel outil d'examen préalable pour déterminer les risques associés à l'adaptation à la vie après le service, à la santé précaire, au suicide et à l'itinérance et pour aider à classer

les clients et les clients potentiels d'ACC selon divers niveaux de soutien. Un essai auprès d'utilisateurs a été mené dans plusieurs bureaux d'ACC, où le personnel a utilisé l'outil proposé d'évaluation des risques en neuf points avec des vétérans consentants. En janvier 2019, ACC a mis en œuvre le nouvel « Outil d'examen préalable d'ACC », qui remplace quatre outils existants et accroît l'efficacité et l'efficacité du processus d'évaluation.

Résultats atteints

Les indicateurs suivis d'un astérisque (*) dans le tableau suivant sont mesurés à l'aide des données de l'Enquête sur la vie après le service militaire (EVASM). Cette enquête n'est menée que tous les trois ans, car on ne s'attend pas à ce que des changements importants dans les réponses se produisent sur des périodes plus courtes. L'augmentation de la fréquence de l'enquête pourrait également entraîner la lassitude des répondants et serait coûteuse. Les résultats de l'EVASM 2016 indiqués ci-dessous ont été publiés pour la première fois en 2017; les résultats de l'EVASM 2019 devraient être disponibles en 2020.

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Dates d'atteintes de la cible	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente*	50 %	Le 31 mars 2020	La prochaine EVASM sera lancée en 2020		46 %
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente*	60 %	Le 31 mars 2020			56 %
	% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel	30 %	Le 31 mars 2020	47 % ¹	Données disponibles à compter de 2018-2019 ²	
Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière	% de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la mesure de faible revenu*	5 % ³	Le 31 mars 2020	La prochaine EVASM sera lancée en 2020		4 %
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière*	70 %	Le 31 mars 2020			69 %
Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale*	75 %	Le 31 mars 2020	La prochaine EVASM sera lancée en 2020		74 %
	Taux d'emploi chez les vétérans*	70 %	Le 31 mars 2020			65 %
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie civile, de la gérer et d'y faire face	% de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie civile s'est fait facilement*	55 %	Le 31 mars 2020	La prochaine EVASM sera lancée en 2020		52 %
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne*	20 % ³	Le 31 mars 2020			20 %
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent	% de clients qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada	85 %	Le 31 mars 2019	81 % ⁴	81 %	81 %

¹ Au cours de l'exercice 2018-2019, 9 351 clients ont été servis dans le réseau de cliniques TSO financé par ACC. En raison de diverses difficultés liées à la mise en œuvre du suivi des résultats, les données d'environ 10 % (915) des clients servis au cours du dernier exercice financier ont été analysées. De ces 915 clients des cliniques TSO, 47 % ont démontré une amélioration significative de leur santé mentale.

² Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

³ Il s'agit des cibles maximales. En d'autres mots, plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

⁴ Ce résultat est issu du sondage national d'ACC de 2017 et a été constaté en 2017-2018. En raison de différentes circonstances, une enquête de suivi est en cours et le Ministère continue de travailler à la mise à jour des résultats pour 2019-2020.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Autorisations totales pouvant être utilisées 2018-2019	Dépenses réelles 2018-2019 (autorisations utilisées)	Écart 2018-2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
4 263 463 384	4 263 463 384	4 628 904 114	4 528 562 537	265 099 153

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein réels 2018-2019	Écart 2018-2019 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
1 951,1	2 076,4	125.3

Commémoration

Description : Rendre hommage aux sacrifices et aux réalisations de ceux et celles qui ont participé aux efforts militaires du Canada.

Résultats

- En 2018-2019, le Ministère :
 - ▶ a souligné des anniversaires militaires importants – le [centenaire des cent jours du Canada et de l'Armistice de la Première Guerre mondiale](#)^{vi}, le [65^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée](#)^{vii} et le cinquième anniversaire de la fin de la mission du Canada en Afghanistan – dans le cadre de diverses initiatives au Canada ainsi que par l'entremise de délégations du gouvernement du Canada en France (Amiens), en Belgique (Mons) et en Corée (Séoul).
 - ▶ a distribué plus de 4,7 millions ressources d'apprentissage et de produits historiques afin de mobiliser les jeunes et les éducateurs grâce à un contenu axé sur la fin de la Première Guerre mondiale et l'armistice de la guerre de Corée.
 - ▶ a effectué 12 141 réparations (21 % du total des 57 179 réparations) au cours de la première année d'un projet quinquennal visant l'entretien des sépultures des vétérans.
 - ▶ a élaboré des plans afin de souligner le 75^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie.
 - ▶ a transféré la plaque en l'honneur du Lieutenant-colonel Samuel S. Sharpe du foyer de la Chambre des communes à Le Royal, l'un des plus prestigieux centres de soins en santé mentale et centres universitaires des sciences de la santé du Canada, qui accueillera la plaque pendant la fermeture de l'édifice du Centre du Parlement pour les rénovations.
 - ▶ a déplacé les Livres du Souvenir dans la salle du Souvenir du centre d'accueil de l'édifice de l'Ouest pour s'assurer qu'ils demeurent accessibles au public pendant les rénovations de l'édifice du Centre.
 - ▶ a confirmé un emplacement sur les plaines LeBreton, à l'est du Musée canadien de la guerre, comme emplacement privilégié pour le Monument commémoratif national de la mission du Canada en Afghanistan.
 - ▶ a financé 253 projets commémoratifs dans le cadre du Programme de partenariat pour la commémoration.

Commémoration

La responsabilité fondamentale de la commémoration est unique en ce sens qu'elle sert les vétérans et leur famille, en plus de mobiliser le grand public canadien.

Les deux programmes suivants s'inscrivent dans le cadre de cette responsabilité fondamentale :

1. Programme Le Canada se souvient
2. Programme de funérailles et d'inhumation

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- ▶ Assurer une représentation multigénérationnelle des délégations pour les activités à l'étranger en Corée (mai 2018) et à Amiens, en France (août 2018).
- ▶ Célébrer les activités au Canada pour honorer les [cent jours du Canada](#)^{viii} qui comprenaient la participation de vétérans, de groupes autochtones, de groupes de jeunes et de membres en service des FAC. Une exposition photographique à Ottawa, « Les cent jours du Canada :

La fin de la Première Guerre mondiale », comprenait des images d'hommes et de femmes en service et reflétait une variété d'origines ethniques. Les documents d'apprentissage ont également permis de refléter une diversité d'identités canadiennes.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Dates d'atteintes de la cible	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017
Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.	% de clients vétérans qui sont satisfaits de la façon dont les initiatives commémoratives d'Anciens Combattants Canada honorent les vétérans et ceux qui sont morts en service	80 %	Le 31 mars 2020	76 % ⁵	76 %	Données disponibles à compter de 2017-2018 ⁶
	Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada	2 000 000	Le 31 mars 2019	2 175 446	2 548 041	2 322 941
	Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel	900 000	Le 31 mars 2019	904 249	1 077 506	925 834
Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage.	% de Canadiens qui disent faire un effort pour manifester leur appréciation à l'égard des vétérans et de ceux qui sont morts en service	75 %	Le 31 mars 2019	74 %	73 %	73 %
	Nombre de mentions « J'aime » sur la page Facebook « Le Canada se souvient » ⁷	1 000 000	Le 31 mars 2019	1 059 735	1 065 795	1 048 948
	Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada	200 000	Le 31 mars 2020	436 969	474 945	202 353

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Autorisations totales pouvant être utilisées 2018-2019	Dépenses réelles 2018-2019 (autorisations utilisées)	Écart 2018-2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
42 409 890	42 409 890	46 546 511	45 032 805	2 622 915

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein réels 2018-2019	Écart 2018-2019 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
89,6	86,0	(3,6)

⁵ Ce résultat est issu du sondage national d'ACC de 2017 et a été constaté en 2017-2018. En raison de différentes circonstances, une enquête de suivi est en cours et le Ministère continue de travailler à la mise à jour des résultats pour 2019-2020.

⁶ Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

⁷ L'objectif pour cet indicateur a été fixé par erreur à 4 000 000 de « J'aime » par an. Cette cible était basée sur une méthodologie d'addition des résultats de chaque trimestre pour produire le total annuel; cependant, le nombre de « J'aime » de la page Facebook s'accumule quotidiennement comme un total courant. En raison de cette erreur, l'objectif et les résultats des trois exercices financiers indiqués ci-dessus ont été corrigés. Les objectifs et les résultats chiffrés des plans ministériels 2018-2019 et 2019-2020 ont également été corrigés (l'indicateur a été introduit en 2018-2019). Cet indicateur sera retiré à compter de 2020-2021.

Ombudsman des vétérans

Description : Examiner de façon indépendante et impartiale les plaintes et les problèmes liés aux programmes et aux services offerts par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada et respecter la *Déclaration des droits des anciens combattants*.

Résultats

- Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a fermé 2 144 des 2 448 dossiers de l'inventaire, dont 2 000 nouveaux dossiers reçus en 2018-2019 et 448 dossiers reportés de l'année précédente.

Bien qu'un plus grand nombre de dossiers aient été traités en 2018-2019, 68 % des plaintes reçues ont été réglées dans les 60 jours ouvrables, comparativement à l'objectif de 75 %. Quelques facteurs permettent d'expliquer ce résultat :

- ▶ une augmentation de la complexité des plaintes reçues par le BOV, ce qui fait qu'il faut plus de temps pour traiter chaque dossier;
- ▶ le roulement élevé du personnel opérationnel qui part principalement pour des promotions dans d'autres organisations, ce qui s'est traduit par des temps de réponse plus lents.

Pour faire face à ces difficultés, le BOV :

- a lancé une campagne de recrutement pour s'assurer qu'un bassin adéquat de candidats qualifiés est disponible en cas de départs;
 - a continué d'appliquer un processus LEAN⁸;
 - a développer un nouveau programme de formation pour traiter les dossiers complexes;
 - a effectué un examen complet des opérations du BOV.
- Sept recommandations ont été formulées dans le rapport *Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada*^{ix}. À ce jour, deux des sept recommandations ont été mises en œuvre, deux l'ont été partiellement et les trois autres ne l'ont pas encore été.
- Dans le cadre du suivi du projet de recherche *Faire une transition réussie : une étude qualitative*^x réalisé en novembre 2017, le BOV a mené une recherche sur l'opinion publique (ROP) auprès des conjoints des vétérans afin de mieux comprendre l'expérience des conjoints et des familles de vétérans qui quittent les Forces. Une affiche sur les conclusions du BOV sur la ROP a été présentée lors du Forum 2018 de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans (ICRSMV).
- En 2017, le BOV a informé ACC de sa découverte d'une *erreur de calcul d'indexation*^{xi} annuelle pour les prestations de pension d'invalidité, pour lesquelles la correction aurait dû être appliquée rétroactivement. Depuis, le Ministère a mené des recherches et des analyses pendant des mois afin de déterminer le nombre de personnes et de successions

⁸ LEAN est une approche bien connue pour la gestion des organisations qui favorisent l'amélioration continue. Les processus opérationnels LEAN visent à réduire le gaspillage en simplifiant les façons de faire afin d'accomplir davantage en utilisant moins de ressources.

touchées. On a déterminé qu'environ 267 000 clients ont été touchés, dont 180 000 sont des successions, pour un coût estimé à plus de 165 millions de dollars. Une source de fonds a ensuite été approuvée et les paiements ont commencé à être versés en septembre 2019. Le Ministère prévoit continuer à verser des paiements rétroactifs jusqu'en 2020 pour certains des cas les plus complexes.

- Poursuite de l'expérimentation de diverses approches pour mobiliser la communauté des vétérans, y compris la publication de quatre documents d'éducation infographiques (Décisions opportunes et transparentes; Que faire lorsque vous êtes insatisfait; L'équité pour tous – ACS+; Pension à vie). Au 31 mars 2019, la version anglaise de l'infographie sur Pension à vie a permis de joindre 41 956 personnes et a donné lieu à 9 818 occasions de mobilisation; en français, elle a permis de joindre 6 544 personnes et donné lieu à 3 152 occasions de mobilisation.
- Le BOV continue le développement d'une fonction de clavardage en ligne afin de mieux appuyer l'accès en temps réel des vétérans aux services du BOV et d'intégrer entièrement le formulaire de plainte en ligne au système de gestion des cas du GC. Ces améliorations ont été reportées à 2018-2019 par ACC afin de mettre en œuvre la pension à vie. Ces initiatives se dérouleront maintenant de 2019 à 2021.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Les règlements, les politiques et les programmes d'ACC ont été examinés sous l'angle de « l'équité pour tous » en tenant compte de la diversité de la communauté des vétérans. Par exemple, à la suite des constatations du BOV dans le rapport *Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada*,^{ix} ACC entreprend une analyse comparative entre les sexes approfondie du traitement des demandes de prestations d'invalidité d'Anciens Combattants Canada afin de mieux comprendre pourquoi le traitement des demandes présentées par des femmes prend souvent plus de temps.
- Le BOV a renouvelé son Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans en intégrant l'ACS+ pour le choix de ses membres et la définition de ses rôles.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Dates d'atteintes de la cible	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017
Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont traitées en temps opportun.	Nombre de plaintes reçues par l'ombudsman des vétérans	1 300	Le 31 mars 2019	1 560	1 404	1 253
	% de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables	75 %	Le 31 mars 2019	68 %	68 %	60 %
Les problèmes liés aux programmes, aux services et aux soutiens offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont cernés et traités.	% des recommandations du BOV relatives aux problèmes nouveaux et d'ordre systémique qui sont mises en œuvre par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada	70 %	Le 31 mars 2021	79 %	75 %	81 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Autorisations totales pouvant être utilisées 2018-2019	Dépenses réelles 2018-2019 (autorisations utilisées)	Écart 2018-2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
5 386 623	5 386 623	5 360 084	3 735 430	(1 651 193)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein réels 2018-2019	Écart 2018-2019 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
38,0	34,3	(3,7)

Services internes d'ACC

Description : On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes du ministère. Les 10 catégories de services sont :

- services de gestion des acquisitions
- services des communications
- services de gestion des finances
- services de gestion des ressources humaines
- services de gestion de l'information
- services des technologies de l'information
- services juridiques
- services de gestion du matériel
- services de gestion et de surveillance
- services de gestion des biens

Résultats

- En 2018-2019, ACC a continué de trouver des moyens de tirer parti de l'utilisation de la technologie, notamment :
 - ▶ Développer le système de gestion des relations avec la clientèle de la Pension à vie conformément aux normes numériques du gouvernement du Canada;
 - ▶ Mise en œuvre la phase I de l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC), qui améliorera la sécurité de l'infrastructure et les données du Ministère et protégera les renseignements contre les menaces actuelles et futures;
 - ▶ Adapter la nouvelle technologie des appareils mobiles pour permettre aux employés et aux gestionnaires d'avoir plus d'options de travail et de télétravail, conformément à l'initiative Milieu de travail GC.
- ACC a également appliqué les principes d'un gouvernement ouvert et transparent, notamment :
 - ▶ Appuyer l'initiative du gouvernement ouvert en publiant régulièrement des ensembles de données et en surveillant les tendances des demandes d'accès à l'information afin de repérer les renseignements fréquemment demandés;
 - ▶ [Consulter les Canadiens](#)^{xiii} d'une manière accessible par l'intermédiaire du site Web du gouvernement ouvert;
 - ▶ Afficher les titres des notes d'information sur le portail en ligne du gouvernement ouvert.
- Des progrès ont également été réalisés à l'appui des initiatives vertes, notamment :
 - ▶ Développer la Pension à vie comme un processus de bout en bout, entièrement numérique, ce qui réduira considérablement la quantité de papier produite à ACC;
 - ▶ Livrer le courrier aux huit bureaux d'ACC dans la région de Charlottetown assurée par un véhicule électrique hybride, ce qui permet de réduire la consommation de combustibles fossiles;

- ▶ Réduire en moitié le nombre d'imprimantes dans de nombreux bureaux, ce qui a eu une incidence sur le nouveau processus de traitement sans papier et la réduction de la consommation de papier.
- Les employés ont bénéficié d'un soutien dans le cadre de diverses initiatives, notamment :
 - ▶ Améliorer la gestion des talents pour appuyer la planification de la relève et le renforcement du leadership.
 - ▶ Créer une unité de mieux-être en milieu de travail chargée de mettre en œuvre des initiatives clés, notamment des séances de formation et des outils pour favoriser le mieux-être. De plus, un plan d'action sur la santé mentale et le bien-être a été préparé en collaboration avec les employés et les syndicats.
 - ▶ Lancer un réseau de jeunes d'ACC qui offre aux membres un forum pour discuter des initiatives d'ACC, promouvoir les possibilités de perfectionnement professionnel et offrir une perspective jeune sur les questions qui touchent ACC.
 - ▶ Célébrer la diversité et l'inclusion tout au long de l'année en organisant diverses activités et en lançant des séances d'éducation et de sensibilisation.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Création d'un conseil consultatif sur le numérique pour appuyer la transformation numérique d'ACC présidé par le dirigeant principal de l'information d'ACC. Le conseil comprend des représentants des groupes suivants : Conseil des jeunes, Accessibilité, Conseil national des employés, vétérans des FAC et Prestation des services. Cette diversité permet de prendre des décisions éclairées qui tiennent compte le mandat du Ministère et des besoins des clients et des employés.
- Assurer que la formation sur l'ACS+ figure comme une formation obligatoire dans « Planifier sa carrière ». Planifier sa carrière est une initiative conçue pour appuyer l'apprentissage et le perfectionnement des employés ainsi que la gestion de leur carrière à ACC.

Expérimentation

- Terminer la phase 1 du projet pilote du Système d'information sur la santé des Forces canadiennes (SISFC) du MDN et d'ACC. Ce projet s'inscrit dans le cadre de l'initiative visant à réduire le besoin de numériser le papier au MDN et de l'envoyer à ACC.
- À la suite d'une expérience réussie en 2017-2018, ACC utilise maintenant l'intelligence artificielle (IA)/informatique cognitive pour déterminer les éléments ayant une valeur opérationnelle sur les lecteurs réseau partagés. D'autres possibilités en vue d'appuyer la prestation de services au moyen de l'IA sont à l'étude.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Autorisations totales pouvant être utilisées 2018-2019	Dépenses réelles 2018-2019 (autorisations utilisées)	Écart 2018-2019 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
83 294 535	83 294 535	115 087 113	113 132 181	29 837 646

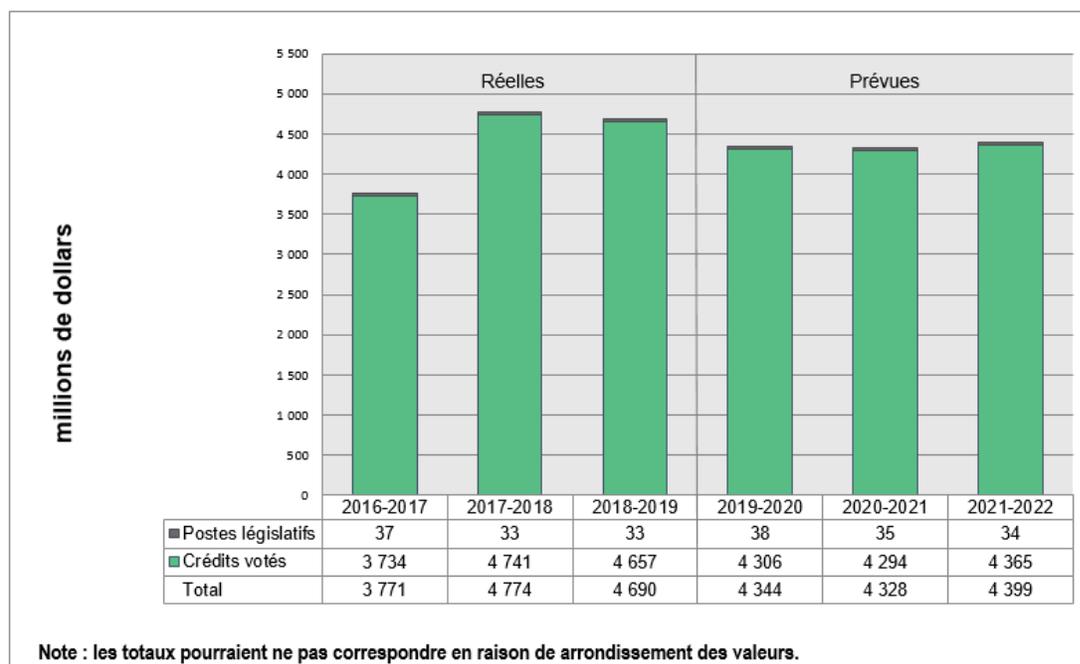
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein réels 2018-2019	Écart 2018-2019 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
646,1	671,0	24,9

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2018-2019	Dépenses réelles 2018-2019 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles 2017-2018 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles 2016-2017 (autorisations utilisées)
Avantages, services et soutien	4 263 463 384	4 263 463 384	4 205 757 171	4 203 586 328	4 628 904 114	4 528 562 537	4 627 278 058	3 629 832 295
Commémoration	42 409 890	42 409 890	44 916 250	42 956 187	46 546 511	45 032 805	56 866 415	55 553 811
Ombudsman des vétérans	5 386 623	5 386 623	5 502 468	5 502 531	5 360 084	3 735 430	4 960 234	4 630 182
Total partiel	4 311 259 897	4 311 259 897	4 256 175 889	4 252 045 046	4 680 810 709	4 577 330 772	4 689 104 707	3 690 016 288
Services internes d'ACC	83 294 535	83 294 535	87 875 420	76 061 838	115 087 113	113 132 181	84 786 373	80 792 453
Total	4 394 554 432	4 394 554 432	4 344 051 309	4 328 106 884	4 795 897 822	4 690 462 953	4 773 891 080	3 770 808 741

ACC établit son budget annuel en fonction des besoins des vétérans. Il est important d'établir des prévisions exactes, car cela permet d'assurer un financement suffisant pour tous les vétérans admissibles qui ont besoin d'aide au cours d'une année donnée. Le budget du Ministère fluctue chaque année parce que la plupart des programmes sont fondés sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Malgré les prévisions de dépenses, tous les budgets des programmes et les budgets internes sont surveillés de près pour s'assurer que les vétérans et leur famille reçoivent les soins et le soutien dont ils ont besoin. Autrement dit, les vétérans qui ont droit à une prestation pourront la toucher, quel que soit le nombre de vétérans qui présentent une demande au cours d'une année donnée.

Comme le montrent les tableaux financiers, ACC a dépensé 4,7 milliards de dollars en 2018-2019. De ce budget, plus de 90 % ont été consacrés au versement de paiements aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programme, ou en leur nom. Si l'on compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour l'exercice 2018-2019, les dépenses réelles ont augmenté d'environ 296 millions de dollars. L'augmentation des dépenses s'explique par le fait que la demande pour certains programmes a été plus élevée que prévu, ainsi qu'une augmentation du nombre de demandes traitées par rapport à l'année précédente. Des programmes comme l'indemnité d'invalidité, l'allocation pour incidence sur la carrière et le Fonds d'urgence pour les vétérans ont connu une augmentation du nombre de demandes. De plus, des fonds de fonctionnement supplémentaires ont été reçus pour mettre en œuvre les programmes de la Pension à vie, pour accroître la capacité de prestation de services et pour accélérer les réparations des sépultures entretenues par ACC.

Les dépenses prévues pour 2019-2020 devaient à l'origine diminuer par rapport à l'année précédente, principalement en raison de la transition à la Pension à vie. À compter de 2019, l'option par défaut d'une prestation mensuelle par l'entremise de la Pension à vie répartira les paiements sur toute la vie des vétérans, ce qui se traduira par des versements en espèces moins élevés à court terme, mais la valeur à vie des prestations offertes aux vétérans augmentera. Toutefois, selon les prévisions actuelles du Ministère, les dépenses de paiements de programme seront plus élevées d'ici la fin de 2019-2020 comparativement à l'exercice précédent (2018-2019) en raison de l'utilisation plus élevée que prévue des paiements forfaitaires, ce qui reflète la capacité des vétérans de choisir les arrangements financiers qui conviennent le mieux à leur situation personnelle.

Au cours de l'exercice 2020-2021, les dépenses prévues devraient diminuer d'environ 16 millions de dollars comparativement aux dépenses prévues pour l'exercice 2019-2020. Cela reflète la fin du financement temporaire pour la mise en œuvre de la Pension à vie et les initiatives du budget de 2018.

Au cours de l'exercice 2021-2022, les dépenses prévues devraient augmenter d'environ 71 millions de dollars pour s'établir à 4,4 milliards de dollars, comparativement aux dépenses prévues pour l'exercice 2020-2021.

Une demande accrue est prévue pour bon nombre de programmes et services au cours des exercices 2020-2021 et 2021-2022, car les tendances récentes en matière de demande de nouveaux services et prestations de la Pension à vie par les clients montrent une augmentation de la demande et des coûts. L'investissement dans l'innovation devrait également accroître la productivité, ce qui se traduira par de meilleurs services pour les vétérans du Canada et leur famille. Tout financement supplémentaire requis pour répondre à cette demande accrue sera demandé au cours des prochains cycles du Budget des dépenses afin de s'assurer que tous les vétérans admissibles reçoivent les avantages et le soutien dont ils ont besoin, quel que soit le nombre de demandes qui seront présentées.

Il est important de noter que tous les budgets des programmes et les budgets internes seront surveillés de près pour s'assurer que les ressources nécessaires sont disponibles afin que les vétérans et leur famille reçoivent les soins et le soutien dont ils ont besoin.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes (équivalents temps plein)⁹

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Équivalents temps plein prévus 2018-2019	Équivalents temps plein réels 2018-2019	Équivalents temps plein prévus 2019-2020	Équivalents temps plein prévus 2020-2021
Avantages, services et soutien	1 887,2	1 961,4	1 951,1	2 076,4	2 310,5	2 048,6
Commémoration	91,0	88,4	89,6	86,0	95,4	92,6
Ombudsman des vétérans	32,0	34,1	38,0	34,3	38,0	38,0
Total partiel	2 010,2	2 083,9	2 078,7	2 196,7	2 443,9	2 179,2
Services internes d'ACC	626,0	645,8	646,1	671,0	723,1	697,0
Total	2 636,2	2 729,7	2 724,8	2 867,7	3 167,0	2 876,2

En 2018-2019, ACC a embauché 6 % de personnel de prestation de services de plus que prévu (125,3 ETP au total pour les avantages, les services et le soutien). Cette situation découle principalement du financement annoncé dans le budget de 2018 à l'appui de l'excellence du service et de la mise en œuvre de la Pension à vie.

À l'avenir, ces nouveaux employés nous aideront à améliorer l'exercice de notre responsabilité essentielle que sont les avantages, les services et le soutien. Les améliorations à ces programmes contribueront à la sécurité financière à long terme des vétérans handicapés tout en leur fournissant des indemnités pour la douleur et la souffrance.

Le nombre d'équivalents temps plein pour la responsabilité fondamentale, c'est-à-dire les Avantages, les services et le soutien (en particulier les programmes de prestations

⁹ Certains totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

d'invalidité) n'a cessé d'augmenter depuis 2015-2016. Ces employés contribuent directement à la prestation des programmes et des services de première ligne d'ACC partout au pays.

Le nombre d'employés du Programme Le Canada se souvient et du Bureau de l'ombudsman des vétérans est demeuré relativement stable en 2018-2019 comparativement à 2017-2018.

En 2018-2019, le nombre d'employés de la catégorie des services internes a augmenté d'environ 4 % par rapport à ce qui était prévu. Cela est conforme à l'augmentation globale d'ACC pour accroître l'efficacité de la prestation des services et à l'appui de la mise en œuvre de la nouvelle gamme de programmes de la pension à vie qui se poursuivra en 2019-2020.

En 2020-2021, les ETP prévus devraient diminuer en fonction de la mise en œuvre initiale de la Pension à vie et des initiatives du budget de 2018. Toutefois, la situation sera suivie afin de s'assurer que les niveaux de dotation sont adéquats pour répondre aux besoins des vétérans et de leur famille.

L'information sur les ressources humaines et financières liée au Répertoire des programmes d'Anciens Combattants Canada est disponible dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱⁱ.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives d'Anciens Combattants Canada, consulter les [Comptes publics du Canada de 2018-2019](#)^{xiii}.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses d'Anciens Combattants Canada avec les activités et dépenses du gouvernement du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱⁱ.

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers (non audités) d'ACC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019 se trouvent sur le [site Web du Ministère](#)^{xiv}.

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2018-2019	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2017-2018	Écart (résultats réels 2018-2019 moins résultats prévus 2018-2019)	Écart (résultats réels 2018-2019 moins résultats réels 2017-2018)
Total des charges	4 404 601 616	4 775 833 613	4 789 380 985	371 231 997	(13 547 372)
Total des revenus		5 255	9 380	5 255	(4 125)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 404 601 616	4 775 828 358	4 789 371 605	371 226 742	(13 543 247)

Les dépenses totales du Ministère ont été supérieures d'environ 371,2 millions de dollars aux prévisions initiales pour l'exercice 2018-2019, car la demande et la productivité ont été supérieures aux prévisions initiales. Le Parlement a donc autorisé des fonds supplémentaires au cours de l'exercice. Ce financement était principalement destiné aux paiements des programmes pour les vétérans, comme les indemnités d'invalidité et l'allocation pour perte de revenus et la prestation de retraite supplémentaire, qui ont augmenté en raison d'un engagement important avant la mise en œuvre de la Pension à vie. Des fonds de fonctionnement plus importants étaient également nécessaires pour appuyer la mise en œuvre de la gamme de programmes de la Pension à vie, qui a été lancée le 1^{er} avril 2019.

Les dépenses de l'exercice 2018-2019 ont légèrement diminué de 13,5 millions de dollars comparativement à celles de l'exercice précédent. Cette diminution est principalement attribuable aux paiements complémentaires rétroactifs versés en 2017-2018 à tous les vétérans qui ont reçu une indemnité d'invalidité depuis le 1^{er} avril 2006, le budget de 2016 portant l'indemnité d'invalidité à 360 000 \$. Le versement de la plupart de ces paiements a été achevé en 2017-2018, ce qui a entraîné des dépenses plus élevées que d'habitude au cours de cet exercice financier. L'exclusion de ces paiements complémentaires entraîne une augmentation des dépenses liées à l'indemnité

d'invalidité en 2018-2019 comparativement à 2017-2018. Les dépenses du programme de pension d'invalidité et du Programme de partenariat pour la commémoration ont également diminué au cours de l'exercice 2018-2019. Ces diminutions ont été en partie contrebalancées par l'augmentation des dépenses au titre de l'allocation pour perte de revenus, de la prestation de retraite et de l'allocation pour incidence sur la carrière, ainsi que par les augmentations découlant de la mise en œuvre de nouveaux programmes, notamment l'allocation pour études et formation, l'allocation pour relève d'un aidant familial et le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. De plus, les dépenses de fonctionnement au sein du Ministère ont augmenté dans l'ensemble en raison de la mise en œuvre de la Pension à vie, ainsi que de l'inscription d'une charge à payer pour le recours collectif Toth. Cette affaire contestait la déduction des prestations d'invalidité des programmes de soutien du revenu en vertu de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (actuellement la *Loi sur le bien-être des vétérans*) et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2019 (en dollars)

Renseignements financiers	2018-2019	2017-2018	Écart (2018-2019 moins 2017-2018)
Total des passifs nets	264 690 816	160 981 234	103 709 582
Total des actifs financiers nets	160 428 417	147 680 729	12 747 688
Dette nette du Ministère	104 262 399	13 300 505	90 961 894
Total des actifs non financiers	12 498 490	13 402 972	(904 482)
Situation financière nette du Ministère	91 763 909	(102 467)	91 866 376

Le passif net total a augmenté de 103,7 millions de dollars en 2018-2019 par rapport à 2017-2018. Cet écart est attribuable à une diminution du passif associé au transfert de l'Hôpital Sainte-Anne et à une augmentation des créiteurs et charges à payer, principalement liée à la comptabilisation d'une charge à payer relative au recours collectif Toth, comme il est expliqué ci-dessus.

En 2018-2019, le total des actifs financiers nets a augmenté de 12,7 millions de dollars par rapport à 2017-2018 en raison d'une augmentation des comptes créiteurs d'autres ministères fédéraux.

La dette nette du Ministère, qui correspond à la différence entre le passif net et l'actif financier net tel qu'expliqué précédemment, a augmenté de 91,0 millions de dollars en 2018-2019 par rapport à 2017-2018.

Une diminution de 904 000 \$ a été observée dans le total des actifs non financiers en 2018-2019 comparativement à 2017-2018 en raison de l'amortissement des immobilisations corporelles.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

- Ministre de tutelle :** L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
- Administrateur général :** Général (à la retraite) Walter Natynczyk, C.M.M., C.S.M., C.D., sous-ministre
- Portefeuille ministériel :** Anciens Combattants
- Instruments habilitants :**
- ▶ *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*^{xv}
 - ▶ *Loi sur le bien-être des vétérans*^{10,xvi}
 - ▶ *Loi sur les pensions*^{xvii}

Année d'incorporation ou de création : 1923

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le [site Web d'Anciens Combattants Canada](#)^{xviii}.

Mandat de l'Ombudsman des vétérans

Le mandat de l'ombudsman des vétérans est présenté sur le [site Web du Bureau de l'ombudsman des vétérans](#)^{xix}.

Contexte opérationnel et principaux risques

L'information sur le contexte opérationnel et les risques principaux est accessible sur le [site Web d'Anciens Combattants Canada](#)^{xx}.

¹⁰ La *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (Nouvelle Charte des anciens combattants) a été renommée dès le 1^{er} avril 2018.

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels d'Anciens Combattants Canada pour 2018-2019 sont illustrés ci-dessous :

#1 Responsabilité essentielle : Avantages, services et soutien		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente % de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente % de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel 	<ul style="list-style-type: none"> Avantages et allocations pour pensions d'invalidité Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès Allocation pour perte de revenus Allocation pour incidence sur la carrière Prestations de retraite Avantages pour soins de santé Services de transition Soins de longue durée Programme pour l'autonomie des anciens combattants Allocation de reconnaissance des aidants naturels Allocation aux anciens combattants Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes Fonds d'urgence pour les vétérans Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille Le Programme du centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes
Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la mesure de faible revenu % de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière 	
Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale Taux d'emploi chez les vétérans 	
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie civile, de la gérer et d'y faire face	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie civile s'est fait facilement % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne 	
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent	<ul style="list-style-type: none"> % de clients qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada 	
#2 Responsabilité essentielle : Commémoration		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés	<ul style="list-style-type: none"> % de clients vétérans qui sont satisfaits de la façon dont les initiatives commémoratives d'Anciens Combattants Canada honorent les vétérans et ceux qui sont morts en service # de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada # de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel 	<ul style="list-style-type: none"> Programme Le Canada se souvient Programme de funérailles et d'inhumation
Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage	<ul style="list-style-type: none"> % de Canadiens qui disent faire un effort pour manifester leur appréciation à l'égard des vétérans et de ceux qui sont morts en service # de mentions « J'aime » sur la page Facebook « Le Canada se souvient » # de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada 	
#3 Responsabilité essentielle : Ombudsman des vétérans		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont traitées en temps opportun	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de plaintes reçues par l'ombudsman des vétérans % de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables 	<ul style="list-style-type: none"> Ombudsman des vétérans
Les problèmes liés aux programmes, aux services et aux soutiens offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont cernés et traités	<ul style="list-style-type: none"> % des recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans relatives aux problèmes nouveaux et d'ordre systémique qui sont mises en œuvre par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada 	

SERVICES INTERNES

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'ACC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱⁱ.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le [site Web d'Anciens Combattants Canada](#)^{xxi}.

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable
- ▶ Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus
- ▶ Analyse comparative entre les sexes plus
- ▶ Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxii}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**
www.veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans
134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Annexe : définitions

analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) (gender-based analysis plus [GBA+])

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que l'analyse va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre). L'identité de chacun est déterminée par de multiples facteurs qui se recoupent; l'ACS+ tient compte de ces facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)

Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

expérimentation (experimentation)

Activités visant à étudier, mettre à l'essai et comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

indicateur de rendement (performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2018-2019, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondé sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (Program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Rapport d'un ministère recevant des crédits parlementaires qui présente les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

responsabilité essentielle (Core Responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (result)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (Departmental Result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i. Forum des femmes vétérans, https://www.veterans.gc.ca/pdf/about-vac/research/women-veterans-forum-2019_f.pdf
- ii. Étude sur la vie après le service militaire, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/research-directorate/publications/reports/lass-2016>
- iii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- iv. Récipiendaires du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/well-being-fund/funding-recipients/2018>
- v. Étude pilote sur les chiens d'assistance, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/news-media/infographics-infobytes/service-dog>
- vi. Centenaire de la fin de la Première Guerre mondiale, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/history/first-world-war/last-hundred-days/100-anniversary>
- vii. 65e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/history/korean-war/korea65>
- viii. Les cent jours du Canada, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/history/first-world-war/canada/canada15>
- ix. Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/decisions-opportunes-transparentes>
- x. Faire une transition réussie : une étude qualitative, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/transition>
- xi. Communiqué : Erreur de calcul d'indexation, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/media/news-releases/post/54>
- xii. Consultations des Canadiens, <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/consultations/consultationdescanadiens.html>
- xiii. Comptes publics du Canada de 2018-2019, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xiv. États financiers, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departamental-financial-statements>
- xv. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xvi. Loi sur le bien-être des vétérans, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- xvii. Loi sur les pensions, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xviii. Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/mandate#raison-mandate>
- xix. Mandat de l'Ombudsman des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/about-us/mandate>
- xx. Contexte opérationnel et principaux risques, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- xxi. Tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departamental-results-report/2018-2019/supplementary-tables>
- xxii. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>