

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
Plan ministériel 2021-2022



L'original a été signé par :

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, 2021.

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

N° de catalogue V1-9F-PDF

ISSN 2371-7041

Table des matières

De la part du ministre	1
Aperçu de nos plans	3
Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus.....	5
Contexte : qu'est-ce qu'un Cadre ministériel de résultats ?	5
RE1 : Avantages, services et soutien	7
RE2 : Commémoration	16
RE3 : Ombudsman des vétérans.....	20
Services internes : résultats et ressources prévus	23
Services internes d'ACC	23
Dépenses et ressources humaines	27
Dépenses prévues.....	27
Ressources humaines prévues.....	30
Budget des dépenses par crédit voté	30
État des résultats condensé prospectif	31
Renseignements ministériels	33
Profil organisationnel	33
Raison d'être, mandat et rôle d'ACC : composition et responsabilités.....	33
Mandat de l'Ombudsman des vétérans	33
Contexte opérationnel et risque	33
Cadre de présentation de rapports	34
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes	35
Tableaux de renseignements supplémentaires	36
Dépenses fiscales fédérales	36
Coordonnées de l'organisation.....	36
Annexe : définitions	37
Notes en fin d'ouvrage.....	40

Cette page est laissée vide intentionnellement.

De la part du ministre

Ceux qui portent l'uniforme, soit les membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, font d'énormes sacrifices au service de notre pays. À Anciens Combattants Canada (ACC), il nous incombe à la fois de rendre hommage à leurs remarquables contributions et de leur fournir les avantages et les services dont ils ont besoin et qu'ils méritent.

L'année qui vient de s'écouler a certainement été difficile pour tout le monde à ACC. Cependant, le travail s'est poursuivi sur tous les défis les plus pressants du Ministère.

Pour réduire les temps d'attente et nous attaquer à l'inacceptable arriéré de demandes, nous avons embauché des centaines de nouveaux employés et mis au point des processus nouveaux et novateurs pour accélérer la prise de décisions. Nous faisons déjà des progrès, mais il reste encore beaucoup de travail à faire. Nos vétérans méritent mieux, et s'attaquer à ce problème est sans aucun doute notre priorité absolue pour l'année 2021-2022.

Nous savons également qu'il faut en faire davantage pour aider nos vétérans et leur famille à faire la transition vers la vie civile. Cela signifie qu'il faut multiplier les mesures pour les soutenir financièrement, intensifier la recherche sur leur bien-être physique et mental et les aider à suivre de nouveaux parcours pour les études et la formation.

Nous continuerons à financer des initiatives importantes comme le Fonds d'urgence pour les vétérans, et continuerons aussi à travailler avec nos partenaires dans tout le pays pour prendre des mesures visant à lutter contre l'itinérance, la douleur chronique, le suicide et toute une série d'autres problèmes auxquels les vétérans peuvent être confrontés après avoir retiré leur uniforme pour la dernière fois.

Il est également essentiel de veiller à ce que nos vétérans soient reconnus pour leur service. Cette année, nous soulignerons des anniversaires importants, notamment celui de la participation canadienne en Corée, dans le golfe Persique et en Afghanistan. Il y a des histoires remarquables à raconter pour chacun de ces anniversaires, et les vétérans et leur famille seront des voix importantes pour nous aider à faire en sorte que les Canadiens comprennent les sacrifices qui ont été faits.



Il y a beaucoup de travail à faire cette année, mais je sais que tout le monde à Anciens Combattants Canada est déterminé à faire ce qu'il faut pour les Canadiens qui se sont engagés à servir en portant notre drapeau sur leur épaule.

Ils ne méritent rien de moins.

Sincèrement,

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

Aperçu de nos plans

À Anciens Combattants Canada (ACC), nous appuyons le bien-être et la reconnaissance des vétérans du Canada et de leur famille. Le Ministère définit le bien-être comme un vétéran satisfait et épanoui qui a un but, qui bénéficie d'une sécurité financière, qui est logé en toute sécurité, en bonne santé physique et mentale, capable de s'adapter au changement, qui fait partie de sa collectivité, qui est fier et conscient de son héritage, et qui est apprécié et célébré.

L'impact de la pandémie mondiale actuelle peut être vu et ressenti tant au niveau personnel que professionnel. Nous nous sommes efforcés de faire en sorte que les vétérans et les autres personnes qui ont servi continuent de recevoir la qualité de soins à laquelle ils s'attendent et qu'ils méritent. Le présent rapport donne un aperçu de nos plans pour 2021-2022; nous reconnaissons toutefois que ceux-ci peuvent être modifiés ou changés en fonction de l'évolution de la situation pandémique.

Accomplir notre mission

- Réduire les temps d'attente
- Soutenir nos vétérans les plus vulnérables (santé mentale, emploi, sans-abri)
- Reconnaître/commémorer tous les vétérans

Les vétérans et leur famille méritent le respect et la gratitude de tous les Canadiens, et le gouvernement du Canada s'est fixé la priorité de s'assurer qu'ils reçoivent le soutien et les services dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin.

Nous nous efforçons d'offrir des services et des avantages exemplaires aux vétérans du Canada, en travaillant rapidement pour répondre à leurs besoins avec soin, compassion et respect. Nous reconnaissons que l'arriéré demeure problématique et nous sommes déterminés à mettre en œuvre des technologies et des processus qui contribuent à réduire les temps d'attente. Cette somme s'ajoute aux près de 200 millions de dollars investis dans le recrutement de personnel supplémentaire et dans la mise en place des Équipes de pointe se consacrant à réduire l'arriéré.

Nous sommes déterminés à honorer les sacrifices et les réalisations de tous ceux qui ont servi dans les efforts militaires du Canada. Le Ministère continuera à veiller à ce que les monuments commémoratifs, les cimetières et les pierres tombales soient préservés et entretenus, et à inciter les Canadiens à se souvenir par l'intermédiaire de divers événements nationaux et internationaux, de ressources d'apprentissage et de projets commémoratifs.

Points saillants de l'exercice 2020-2021

- Fournir des services de qualité et des activités commémoratives
- Mettre en œuvre les initiatives du budget 2020 et se préparer à mettre en œuvre les initiatives du budget 2021
- Continuer à rationaliser les options automatisées et trouver de nouvelles possibilités d'utiliser cette technologie pour améliorer les temps d'attente
- Poursuivre le travail décrit dans les engagements de la lettre de mandat du ministre

Se moderniser, s'améliorer et s'adapter

- Accroître l'utilisation de l'automatisation/la numérisation
- Améliorer les processus opérationnels
- Soutenir le travail à distance

Pour nous assurer de répondre aux besoins variés des vétérans et de leur famille, nous évoluons et adaptons continuellement nos activités et notre façon de faire en mettant en œuvre de nouveaux processus, en ayant davantage recours à l'automatisation, en tirant parti de la technologie et en nous concentrant sur l'amélioration de la prestation des services.

Tous les efforts sont déployés pour améliorer le service offert aux vétérans du Canada et à leur famille. Comme la population de vétérans continue à changer, nous devons répondre par un soutien personnalisé et des processus efficaces. Nous continuons à progresser en fournissant des renseignements et des services en ligne, et nous prévoyons de poursuivre ces efforts jusqu'en 2021-2022.

Points saillants de l'exercice 2020-2021

- Mettre à profit ce que nous avons aujourd'hui tout en reconnaissant les possibilités futures
- Continuer à explorer et à appliquer une approche qui donne priorité au « numérique avant tout, avec soutien »
- Utiliser les nouvelles technologies pour aider à réduire l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité

Prendre soin de nos gens

- Protéger la sécurité de nos employés
- Soutenir la flexibilité
- Fournir les outils nécessaires pour s'adapter et travailler différemment.

Points saillants de l'exercice 2020-2021

- Continuer à améliorer les pratiques d'intégration et élaborer une stratégie d'apprentissage intégrée
- Se concentrer sur l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée et sur la santé du personnel
- Assurer une approche solide de la gestion du rendement

Les employés d'ACC se consacrent à offrir des services et des avantages aux vétérans et à leur famille avec soin, compassion et respect. Nous nous sommes engagés à créer un milieu de travail qui habilite les employés à prendre des décisions et leur donne les outils dont ils ont besoin pour offrir un excellent service. Le Ministère valorise le travail d'équipe et encourage la discussion et la communication ouverte afin de créer un lieu de travail positif où les employés se sentent appréciés.

La pandémie a entraîné de nombreux changements, notamment un environnement de travail davantage axé sur le numérique, une réduction de l'occupation des bureaux et la nécessité de continuer à tirer parti du travail à distance dans l'intérêt de la santé et de la sécurité des employés. Malgré ces changements, notre capacité à répondre aux besoins des vétérans n'a pas été affectée.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos plans, les priorités et les résultats, consulter la section suivante, « [Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus](#) » du présent rapport.

Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus

Cette section contient des renseignements détaillés sur les ressources et les résultats prévus du Ministère pour chacune des trois Responsabilités Essentielles (RE) et les Services internes tel que présenté dans le cadre ministériel des résultats d'ACC.

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

Le Cadre ministériel des résultats (CMR) décrit ce que nous faisons (responsabilités essentielles), ce que nous visons à faire (résultats ministériels) et comment les progrès sont mesurés (indicateurs de résultats ministériels). Le bien-être des vétérans et de leur famille est au centre de ce cadre.

Pour élaborer ce cadre, ACC utilise des recherches établies sur le bien-être qui comprend la santé, un sens de la vie, les finances, le logement et l'environnement physique, l'intégration sociale, les aptitudes à la vie quotidienne, ainsi que la culture et l'environnement social. Les résultats obtenus dans le cadre de la responsabilité essentielle relative aux avantages, aux services et au soutien sont axés sur le bien-être des vétérans. Les résultats de la deuxième responsabilité essentielle sont axés sur la commémoration, et la troisième responsabilité essentielle est axée sur le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV).

Les travaux se concentrent sur les résultats à court/moyen terme et les résultats à plus long terme. Nous ne pouvons pas faire ce travail seul. Pour influencer véritablement le bien-être des vétérans, nous devons continuer à travailler en étroite collaboration avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement, avec des groupes d'intervenants et consultatifs et avec des collectivités au niveau national et international.

L'[Étude sur la vie après le service militaire \(ÉVASM\)](#)ⁱ nous fournit des renseignements et de données sur la communauté des vétérans. Cette étude n'est réalisée que tous les trois ans, car il ne faut pas s'attendre à des changements significatifs dans les réponses sur des périodes plus courtes. Les résultats de 2017-2018 et 2018-2019 présentés dans ce rapport sont issus de l'ÉVASM de 2016.

Le travail se poursuit avec d'autres ministères pour recueillir plus d'informations à l'appui des conclusions de l'ÉVASM, de faire un meilleur usage des informations que nous recueillons et d'élargir notre compréhension de la communauté des vétérans.

Afin de compléter l'ÉVASM, le recensement de 2021, pour la première fois depuis 1971, inclura une question permettant d'identifier les vétérans. Cette mesure nous permettra de relever les caractéristiques démographiques, sociales et économiques des vétérans au Canada; nous pourrons ainsi mieux comprendre les besoins de tous les vétérans et de

leur famille et nous permettre d'adapter nos politiques et nos services afin de mieux répondre à ces besoins

Pour voir une présentation visuelle de notre cadre des résultats et du répertoire des programmes (RP) qui y est associé, veuillez consulter la section « [Cadre de présentation des rapports](#) » du présent rapport. Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le RP sont disponibles dans l'[InfoBase du gouvernement du Canada \(GC\)](#)ⁱⁱ.

RE1 : 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.

Faits saillants de la planification

Nous travaillons dans un environnement en constante évolution, à mesure que les besoins des vétérans et de leur famille changent. Grâce à des relations de collaboration avec nos homologues internationaux, nous tirerons parti de l'expérience d'autres pays pour influencer les programmes et les services à l'appui des soins et du bien-être des vétérans canadiens et de leur famille.

Dans le cadre de cette responsabilité fondamentale, nous continuons à travailler à l'amélioration de nos avantages et de nos services aux vétérans et autres clients par diverses initiatives. Nous avons classé nos plans en fonction du résultat ministériel qu'ils touchent le plus, et nous mettons en évidence les liens avec l'[engagements pris dans la lettre de mandat du ministre \(ELM\)](#)ⁱⁱⁱ.

Résultats ministériels : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

Les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel en 2020-2021:

- Notre programme de recherche et d'innovation contribuera à accroître l'expertise et les connaissances sur les questions de santé physique et mentale des militaires et des vétérans canadiens, de prévention du suicide et de troubles liés à la consommation de substances, et à soutenir le transfert de ces connaissances. Nous continuerons :
 - d'élargir notre compréhension des problèmes de santé les plus courants des vétérans grâce aux travaux du Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes, et du Centre d'excellence sur la douleur chronique; [ELM : accords de contribution]
 - de soutenir les organisations, par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, qui mènent des recherches, des initiatives et des projets en faveur du bien-être des vétérans et de leur famille, y compris ceux qui sont touchés par la COVID-19;
 - de collaborer avec l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans et d'appuyer son travail. [ELM : accords de contribution]
- Nous offrirons des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle cohérents à l'échelle nationale, permettant aux vétérans de vivre une meilleure expérience grâce à des services rationalisés et de qualité. [ELM : rationalisation]
- Nous continuerons à renouveler et à moderniser les services de gestion de cas afin de créer un modèle de prestation durable, notamment :
 - en modernisant les processus et les outils pour cerner rapidement les besoins des vétérans et établir des plans de gestion de cas plus clairs;
 - en tirant pleinement profit de la technologie comme Mon dossier ACC;

- en élaborant un système et un cadre solides de rapport sur le rendement afin de mesurer et d'évaluer les pratiques, les résultats et les besoins en ressources. *[ELM : rationalisation]*
- Nous explorerons les cyberthérapies, en complément de la thérapie traditionnelle. Utiliser la technologie pour fournir des services de psychothérapie et d'autres services de santé mentale, comme option de traitement pour les vétérans atteints de troubles de santé mentale. *[ELM : norme plus élevée pour les services et les soins]*
- Nous continuerons à mieux soutenir les vétérans atteints de problèmes de santé mentale et à concevoir des options pour qu'ils reçoivent plus rapidement les programmes et les services dont ils ont besoin. *[ELM : rationalisation]*
- Nous étudierons l'effet de la COVID-19 sur le bien-être physique et mental des vétérans sur une période de 18 mois en travaillant avec nos partenaires internes et externes pour analyser tout effet émergent à long terme.

Résultats ministériels : Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.

En 2020-2021, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- Nous poursuivrons nos efforts pour réduire les délais d'attente à l'égard des demandes de prestations d'invalidité. Nous avons un certain nombre d'initiatives actives pour traiter ce problème de longue date afin que les vétérans reçoivent leurs décisions plus rapidement. *[ELM : rationalisation; automatisation]*
- Nous prévoyons utiliser de nouvelles technologies afin que les vétérans puissent accéder plus rapidement et plus efficacement aux avantages et aux services. Les projets pour 2021-2022 comprennent l'automatisation progressive des demandes de prestations d'invalidité pour hypoacousie et acouphènes, l'ajout de formulaires guidés en ligne et la réduction ou l'élimination des processus sur papier. *[ELM : rationalisation; automatisation]*
- Nous utiliserons les recherches et les analyses effectuées en collaboration avec Statistique Canada pour proposer des options sur la meilleure façon de soutenir le bien-être financier des survivants qui se sont mariés ou vivent en union de fait avec un vétéran après le 60^e anniversaire de ce dernier.

Résultats ministériels : Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens.

Pour contribuer à ce résultat ministériel, nous allons :

- promouvoir l'embauche de vétérans dans le secteur privé au Canada et établir un nouveau contrat pour les services de réorientation professionnelle qui reflète les dernières avancées numériques en matière de services d'aide à l'emploi. Nous travaillerons également avec des organismes afin de faciliter les possibilités pour les vétérans de cultiver le sens du but à atteindre en dehors de l'emploi et des carrières. *[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]*

Résultats ministériels : Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face.

En 2020-2021, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- Nous continuerons à travailler avec le ministère de la Défense nationale (MDN) pour simplifier les processus, améliorer la prestation des services et renforcer les services de transition en :
 - améliorant les outils en ligne partagés pour arrimer les services;
 - augmentant l'échange de données tout en alignant les processus et les systèmes entre nos services;
 - améliorant le soutien à la transition pour les membres des Forces armées canadiennes (FAC), comme des outils de gestion de cas améliorés, des examens préalables accrus pour cerner les besoins ou les risques non satisfaits, la réduction des entraves et des normes de gestion de cas fondées sur les besoins et la complexité des clients.

[ELM : rationalisation]

- Nous continuerons à travailler sur l'essai de transition à la BFC Borden, un projet pilote avec les FAC pour établir une approche uniforme et personnalisée de la transition en vue d'une éventuelle mise en œuvre nationale. Un deuxième lieu d'essai à la BFC Petawawa est provisoirement prévu pour 2021.

Parallèlement à l'essai de transition, nous veillerons à l'essai se « Ma transition 101 ». Cette trousse de formation destinée aux membres des FAC, aux vétérans et à leur famille permet d'améliorer leurs connaissances des programmes, des avantages et des services disponibles. Elle sera élargie pour faciliter une expérience de formation plus personnalisée. *[ELM : rationalisation]*

Résultats ministériels : Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

Nous nous engageons à ce que les vétérans soient satisfaits de nos services.

En 2021-2022, nous nous engageons à faire ce qui suit :

- La réduction des temps d'attente reste une priorité. Nous remettrons en question les processus internes, apprendrons de nos partenaires, moderniserons les outils et chercherons le meilleur moyen de mettre en place un système d'approbation automatique pour les demandes de prestations d'invalidité les plus courantes. Nous continuerons également à soutenir les employés embauchés à la suite du récent investissement de 200 millions de dollars pour résorber l'arriéré. Afin d'éclairer davantage les vétérans sur les processus de décision et l'état de leurs demandes, nous mettrons à jour la fonction de suivi des demandes dans Mon dossier ACC. *[ELM : rationalisation; automatisation; améliorer les communications]*
- Nous créerons un sondage dans Mon dossier ACC pour mieux comprendre la satisfaction des vétérans envers nos services numériques. Cela nous permettra de recueillir des données plus fréquemment et de mieux répondre aux besoins des vétérans. *[ELM : améliorer les communications]*

- Afin de poursuivre la numérisation des services, nous consulterons les utilisateurs finaux des processus numériques pour nous aider à orienter les stratégies et les programmes. Le thème des consultations sera déterminé par la première phase des travaux en cours, qui comprend une analyse de l'environnement des travaux numériques actuels et les types d'engagements déjà pris pour éviter que les efforts ne se chevauchent et pour combler les lacunes cernées. *[ELM : rationalisation]*
- Le Bureau des services juridiques des pensions (BSJP) prévoit de numériser environ 10 000 dossiers de clients actifs d'ici mars 2022 pour soutenir le lancement d'un système électronique de gestion des dossiers. Cela permettra d'améliorer l'efficacité des services et de créer une nouvelle équipe pour répondre à la demande accrue de formulaires de demande. *[ELM : rationalisation]*

Résultats ministériels : Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.

En 2020-2021, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

Nous mettrons au point un outil de dépistage pour améliorer notre capacité à identifier et à aider les vétérans qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir. Nous continuerons à mettre des fonds d'urgence à la disposition de ces vétérans. *[ELM : norme plus élevée pour les services et les soins]*

- Nous continuerons à financer, par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, les organismes qui cherchent des solutions créatives pour aider les vétérans sans abri ou ceux qui risquent de le devenir.
- Nous poursuivrons notre travail avec :
 - tous les ordres de gouvernement et les intervenants communautaires pour s'attaquer au problème de l'itinérance chez les vétérans les plus vulnérables;
 - la Société canadienne d'hypothèques et de logement et Emploi et Développement social Canada pour respecter l'engagement du gouvernement à veiller à ce que chaque vétéran ait un chez-soi.*[ELM : logement abordable]*

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

Nous nous engageons à intégrer les considérations relatives à l'ACS+ dans tous les plans et pratiques des manières suivantes :

- Nous investirons dans des formations supplémentaires pour le personnel afin de garantir le développement de cette expertise. L'ACS+ est un élément clé de la préparation, de la formation et du perfectionnement du personnel.
- Nous utiliserons l'ACS+ pour fournir des résultats inclusifs pour les Canadiens en continuant d'améliorer l'accessibilité de Mon dossier ACC et d'autres systèmes externes et internes et en veillant à ce que les renseignements d'identification dans l'ensemble des systèmes soient inclusifs par rapport au genre.

- Mener des recherches et collaborer dans le domaine de la recherche nous permettra d'accroître notre connaissance des caractéristiques et des expériences de l'ACS+ de nos populations clientes. Ces données éclaireront nos efforts pour mesurer le rendement de nos programmes et de nos services et soutenir la prise de décision.
- La mise en conformité avec les lignes directrices sur l'équité en matière de sexe et de genre en recherche (SAGER) nous permettra de savoir comment nous concevons, menons et communiquons les résultats afin de garantir une représentation équitable des femmes vétérans et des groupes sous-représentés dans nos initiatives de recherche. Ces principes seront envisagés afin de garantir une prise en compte adéquate des impacts intersectoriels sur les sous-groupes de la population des vétérans, y compris (mais sans s'y limiter) les femmes vétérans, les vétérans LGBTQ2+, les vétérans autochtones et les vétérans sans abri.

Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD)

Nous sommes déterminés à soutenir les efforts du Canada pour mettre en œuvre le programme et les ODD des Nations Unies pour 2030. Cette responsabilité fondamentale contribue largement aux éléments suivants :

- ODD 1 : Pas de pauvreté
- ODD 3 : Bonne santé et bien-être
- ODD 4 : Éducation de qualité
- ODD 5 : Égalité entre les sexes
- ODD 8 : Travail décent et croissance économique
- ODD 10 : Inégalités réduites
- ODD 11 : Villes et communautés durables
- ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les programmes et les initiatives précis qui soutiennent ces objectifs, comme nos services de gestion de cas et une approche pangouvernementale visant à mettre fin à l'itinérance, entre autres, dans notre [Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies de 2020-2021](#).^{iv}

Expérimentation

- Nous continuons à travailler sur notre outil de recherche des documents médicaux relatifs au service. Cet outil précise la terminologie de recherche standard relative à l'hypoacousie et aux acouphènes, recherche automatiquement cette terminologie et regroupe les résultats dans un seul document afin d'aider les décideurs qui traitent la demande à trouver des éléments de preuve précis. La mise en œuvre est prévue pour le début de 2021.

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous nous efforcerons d'utiliser cette solution pour d'autres types d'affections, de tester et de comparer la qualité, l'exactitude et la confiance dans les résultats des recherches par rapport aux processus de recherche manuelle actuels. *[ELM : rationalisation; automatisation]*

- Nous sommes en train de revoir le processus initial de préparation des demandes de prestation d'invalidité en vue de leur traitement. À partir du début de 2021, nous effectuerons un essai pilote qui permettra de tester les recherches automatiques et la lecture des audiogrammes pour :
 - faire passer plus rapidement les demandes relatives à l'hypoacousie et aux acouphènes au stade de la décision finale;
 - nous permettre de conseiller les clients plus tôt dans le processus lorsqu'une décision ne peut être prise.

Nous mettrons à l'essai le processus avec de petites équipes afin de mesurer la durée et l'exactitude du processus et la confiance dans ce processus.

[ELM : rationalisation; automatisation]

- Nous continuons à expérimenter et à mettre à l'essai des améliorations à Mon dossier ACC afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs pour les vétérans et leur famille. Ces améliorations consistent à explorer, à mettre à l'essai et à comparer les résultats pour obtenir le meilleur produit possible.

Résultats prévus pour RE1 : Avantages, services et soutien

Les indicateurs marqués d'un astérisque (*) sont mesurés à l'aide des données de l'EVASM. Les résultats pour 2017-2018 et 2018-2019 sont dérivés de l'EVASM 2016. Les résultats de l'EVASM 2019 sont désormais disponibles dans l'exercice 2019-2020. Un résumé des résultats importants de l'EVASM se trouve à la page suivante.

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente*	50 %	Mars 2023	46 %		39 %
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente*	60 %	Mars 2023	56 %		48 %
	% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel	30 %	Mars 2023	Données disponibles à compter de 2018-2019 ¹	47 % ²	47 % ³
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne*	20 % ⁴	Mars 2023	20 %		25 %
Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière*	70 %	Mars 2023	69 %		72 %
	% de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu*	5 % ⁴	Mars 2023	4 %		6 %
Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens.	% de vétérans qui sont employé*	70 %	Mars 2023	65 %		60 %
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale*	75 %	Mars 2023	74 %		71 %
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face.	% de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne*	40 %	Mars 2023	s.o. ⁵		26 %
	% de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire*	55 %	Mars 2023	54 %		58 %
	% de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement*	55 %	Mars 2023	52 %		45 %
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère	85 %	Mars 2023	81 %	81 % ⁶	s.o. ⁷
	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada	85 %	Mars 2023	81 %	81 % ⁶	s.o. ⁷
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.	% de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement*	3 % ⁴	Mars 2023	3,6 %		s.o. ⁸
	% de clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci	97 %	Mars 2023	97 %	97 % ⁶	s.o. ⁷

¹ Aucune donnée historique n'est disponible, car cet indicateur précis n'a pas été mesuré auparavant.

² En 2018-2019, le réseau de cliniques TSO a servi 9 351 clients. En raison de diverses difficultés liées à la mise en œuvre du suivi des résultats, les données concernant environ 10 % (915) des clients servis au cours du dernier exercice financier ont été analysées. Sur ces 10 % (915), 47 % ont montré une amélioration importante de leur santé mentale.

³ En 2019-2020, le réseau de cliniques TSO a servi 10 067 clients. Sur 15% (1 534) qui ont été analysés, 47 % ont montré une amélioration importante de leur santé mentale. Ce résultat est équivalent à celui de 2018-2019, mais nettement supérieur à l'amélioration de 30 % signalée dans les ouvrages scientifiques.

⁴ Il s'agit des cibles maximales; plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

⁵ Ce résultat n'a pas été inclus dans l'EVASM de 2016, mais a été inclus dans celle de 2019.

⁶ Ce résultat est un report du Sondage national de 2017 d'ACC, étant donné que le sondage de suivi a été reporté en 2018-2019.

⁷ Les résultats du Sondage national d'ACC de 2020 ne sont pas encore disponibles. Nous avons suspendu les travaux sur le terrain le 20 mars 2020 en raison de mesures de santé publique. Les travaux ont repris et nous espérons disposer d'un rapport final au début de 2021.

⁸ Les résultats ne sont pas disponibles car l'Enquête canadienne sur le logement a été retardée en raison de la COVID-19.

Résumé des résultats importants de l'EVASM

Le rapport détaillé de l'EVASM n'était pas disponible lors de la rédaction du présent rapport en raison de retards liés à la pandémie, mais il devrait être publié au début de 2021. Dans l'ensemble, l'âge moyen des vétérans est passé de 46 à 50 ans depuis le cycle de l'EVASM de 2016, les libérations pour raisons médicales ont augmenté et les vétérans ont signalé qu'il était de plus en plus difficile de s'adapter à la vie après le service. Ces résultats incluent les vétérans qui ont accès aux prestations et aux services du Ministère ainsi que ceux qui ne sont pas clients d'ACC. Vous trouverez ci-dessous quelques observations préliminaires.

Diminution du taux d'emploi

- Les vétérans pris en compte dans cette EVASM étaient plus susceptibles de ne pas faire partie de la population active et/ou de ne pas chercher de travail.
- Si l'on compare le nombre de vétérans à la recherche d'un emploi, la proportion de chômeurs n'a pas augmenté depuis le précédent cycle de l'EVASM.
- Leur taux de chômage était semblable à celui de Canadiens dont la situation est comparable.

Diminution de l'auto-évaluation de la santé (globale et mentale)

- Les vétérans ont signalé des taux plus élevés de problèmes de dos, d'arthrite, d'hypertension, de dépression, d'anxiété, de TSPT et de traumatismes cérébraux par rapport à l'EVASM de 2016.
- Ils étaient également plus susceptibles d'avoir été libérés pour raisons médicales, de souffrir de douleurs chroniques et de déclarer avoir certains problèmes de santé physique et mentale.

Les améliorations constantes que nous apportons aux programmes et aux services destinés aux vétérans et à leur famille visent à améliorer ces résultats.

Ressources financières budgétaires prévues pour RE1 : Avantages, services et soutien (en dollars)

Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
6 148 513 828	6 148 513 828	5 218 769 515	4 354 920 659

Ressources humaines prévues pour RE1 : Avantages, services et soutien

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024
2 681,7	2 032,7	2 029,0

Dans le but de réduire l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité, nous avons augmenté les ressources humaines temporairement dans le cadre de l'initiative « Excellence des services », grâce au financement fourni par le [Portrait économique et budgétaire](#) du gouvernement en août 2020. Les dépenses et les niveaux de dotation

futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Dépenses et ressources humaines](#) » du présent rapport.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le RP sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱ.

RE2 : Commémoration

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

Faits saillants de la planification

Dans le cadre de la responsabilité essentielle de la commémoration, ACC continuera d'appuyer le devoir du gouvernement du Canada de rendre hommage à la contribution et aux sacrifices de tous ceux qui ont servi et continuent à servir le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. De plus, cette responsabilité essentielle continuera à soutenir le Centre Juno Beach (CJB) dans la préservation de l'héritage de tous les Canadiens qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale. Cela s'ajoute à la somme de 500 000 dollars récemment annoncée pour soutenir le CJB à atténuer l'impact de COVID-19.

En tirant parti de notre évolution vers plus de contenu commémoratif en ligne à la suite de la pandémie de COVID-19, nous continuerons à améliorer nos initiatives de mobilisation numérique qui trouvent un écho auprès des publics cibles, notamment les jeunes, les éducateurs, les Canadiens autochtones et les vétérans sur les conflits et les missions de maintien de la paix plus récents.

Résultats ministériels : Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.

Les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel en 2021-2022 :

- Nous continuerons à investir selon les besoins pour assurer la préservation et la présentation des 14 monuments de guerre canadiens à l'étranger, dont deux lieux historiques nationaux (le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel), pour les générations futures, grâce à des pratiques de gestion responsables en matière de conservation. Voici certaines des activités :
 - élaborer un plan de gestion des forêts pour les lieux historiques nationaux;
 - élaborer une stratégie globale en matière d'expérience du visiteur;
 - réaliser d'autres investissements permanents pour l'ensemble des 14 sites.
- Nous apporterons également notre soutien :
 - aux événements au Canada pour souligner le 70^e anniversaire de la bataille de Kapyong et le 105^e anniversaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel;
 - à une initiative des Opérations européennes visant à déterminer les possibilités et les solutions qui nous permettent d'atteindre et d'engager le dialogue avec les Canadiens qui ne sont pas en mesure de voyager à

Les répercussions de la COVID-19

Les récentes répercussions mondiales de la pandémie de COVID-19 ont mis en évidence la nécessité de reconsidérer la manière dont nous joignons notre population cible et d'examiner des façons de communiquer les renseignements et les expériences liées à la commémoration avec une population plus large.

l'étranger, en explorant les possibilités de tirer parti de la technologie numérique pour cibler des populations précises, comme les jeunes (y compris les élèves et les enseignants) et les immigrants;

- pour poursuivre un projet de cinq ans visant à entretenir 57 179 tombes de vétérans partout au Canada;
- pour continuer à travailler en étroite collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale pour faire avancer la création d'un monument commémoratif national à la mission du Canada en Afghanistan.

Résultats ministériels : Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage.

Pour contribuer à ce résultat ministériel en 2021-2022, nous :

- continuerons à financer des groupes partout au Canada qui mènent des initiatives commémoratives en l'honneur de ceux qui ont servi;
- commencer à fonder notre approche de la commémoration sur le concept « Les Forces armées canadiennes (FAC) autour du monde », afin d'inclure davantage le service des jeunes vétérans;
- soulignerons le service des FAC dans le monde entier en mettant l'accent sur les efforts de paix et de sécurité au Moyen-Orient après la Seconde Guerre mondiale pendant la Semaine des vétérans de 2021;
- poursuivrons les travaux sur une initiative du Programme de partenariat pour la commémoration (PPC) axée sur l'exploration des possibilités de réduire le temps et les efforts nécessaires pour traiter les demandes du PPC et en rendre compte, ainsi que pour soutenir la réception et l'évaluation des demandes plus complexes; cette initiative devrait améliorer l'expérience des personnes et des groupes qui présentent une demande au titre du PPC.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Nous continuerons à tenir compte des nombreux facteurs d'identité dans la planification et la mise en œuvre des initiatives. Les cérémonies et les activités comprendront des personnes de différents âges et assureront une représentation variée. Lors de l'élaboration des ressources d'apprentissage et des expositions de centres des visiteurs à l'étranger, nous veillerons à respecter l'équilibre entre les genres ainsi que la diversité des origines culturelles, ethniques et régionales. ACC appliquera l'ACS+ lorsqu'il consultera les Canadiens et les vétérans afin de comprendre comment leurs points de vue et leurs préférences peuvent s'harmoniser avec les facteurs d'identité.

Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD)

Notre objectif est de contribuer à l'ODD3 : Bonne santé et bien-être en reconnaissant les vétérans grâce à des initiatives commémoratives qui favorisent le bien-être général, notamment sur les plans mental et social.

Pour obtenir plus de détails sur les engagements à l'échelle du Ministère, voir notre [Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies de 2020-2021](#)^{iv}.

Résultats prévus pour RE2 : Commémoration

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020
Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.	% de clients d'Anciens Combattants Canada 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 %	Mars 2023	76 %	76 % ⁹	s.o. ¹⁰
	# de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada.	2 000 000	Mars 2023	2 548 041	2 175 446	2 659 840
	% de visiteurs aux monuments commémoratifs de Vimy et de Beaumont Hamel qui ont déclaré avoir une meilleure compréhension des sacrifices et des contributions de ceux qui ont servi.	95 %	Mars 2024	s.o. ¹¹		97%
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 %	Mars 2023	73 %	74 %	75 %
	# de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada.	200 000	Mars 2023	474 945	436 969	548 512

⁹ Ce résultat a été tiré du Sondage national d'ACC de 2017; la collecte des données a eu lieu à la fin de 2016-2017 et a été présentée plus tard en 2017. En raison de circonstances diverses, l'édition suivante a été retardée et les résultats actualisés pour 2019-2020 seront disponibles avec la publication du Sondage national d'ACC de 2020.

¹⁰ Les résultats du Sondage national d'ACC de 2020 ne sont pas encore disponibles. Nous avons suspendu les travaux sur le terrain le 20 mars 2020 en raison de mesures de santé publique. Les travaux ont repris et nous espérons disposer d'un rapport final au début de 2021.

¹¹ Aucune donnée historique n'est disponible, car cet indicateur précis n'a pas été mesuré auparavant.

Ressources financières budgétaires prévues pour RE2 : Commémoration (en dollars)

Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
44 896 867	44 896 867	41 833 215	38 882 586

Ressources humaines prévues pour RE2 : Commémoration

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024
92,6	92,6	87,6

La diminution des dépenses et des ressources humaines est liée à la conclusion de postes temporaires financés dans le budget 2018 dans le cadre de la proposition sur l'entretien des cimetières. Les dépenses et les niveaux de dotation futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Dépenses et ressources humaines](#) » du présent rapport.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le RP sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱ.

RE3 : 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 et respecter la *Déclaration des droits des anciens combattants*.

Faits saillants de la planification

Dans le cadre de cette responsabilité fondamentale, le BOV continuera d'examiner les questions et les plaintes relatives aux programmes et aux services offerts afin de déterminer si les vétérans et leur famille sont traités équitablement.

Résultats ministériels : *Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le portefeuille d'Anciens Combattants sont traitées en temps opportun.*

Les plaintes individuelles aident le BOV à cerner les tendances émergentes et les problèmes systémiques qui feront l'objet d'une enquête plus approfondie.

En 2021-2021, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- examiner et traiter les plaintes individuelles relatives aux programmes et aux services fournis par ACC ou par des tiers au nom d'ACC, y compris les décisions relatives aux programmes et aux services pour lesquels il n'existe pas de droit d'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), en visant à traiter 75 % des plaintes dans un délai de 60 jours ouvrables;
- améliorer la connaissance générale des services du BOV par des activités de communication planifiées, comme des campagnes dans les médias sociaux, de la publicité et des événements.

Résultats ministériels : *Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés aux fins de résolution.*

En 2021-2021, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- Nous effectuerons des enquêtes systémiques, des recherches et des analyses et formulerons des recommandations afin d'aborder la question de l'équité pour les vétérans et leur famille, en mettant l'accent sur :
 - la disponibilité et les lacunes des programmes et des services destinés aux femmes vétérans;
 - la disponibilité et les lacunes des programmes et des services destinés aux familles des vétérans;
 - un accès rapide et équitable aux avantages médicaux;
 - la disponibilité et les lacunes des programmes et des services destinés aux vétérans autochtones;
 - l'expérience de service des vétérans et de leur famille lorsqu'ils traitent avec ACC;
 - le soutien financier offert aux vétérans et à leur famille.

Le suivi des progrès réalisés dans le cadre de ces recommandations se poursuivra, l'objectif étant que 85 % d'entre elles soient acceptées pour être mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants.

- Nous expliquerons les recommandations du BOV par des activités de sensibilisation et de mobilisation auprès des principaux intervenants et responsables (parlementaires).
- Nous ferons le suivi des plaintes qui soulèvent un élément d'injustice, avec pour objectif la mise en œuvre de 80 % des recommandations.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Pour appuyer les priorités pangouvernementales en matière d'égalité entre les genres, de diversité et d'inclusion, le BOV continuera de prôner l'équité pour la population diversifiée de vétérans du Canada, y compris les femmes, les francophones, les vétérans autochtones, les réservistes et les autres groupes.
- Le BOV établit et élabore actuellement de nouvelles analyses pour rendre compte des données de l'ACS+.

Résultats prévus pour RE3 : Ombudsman des vétérans

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020
Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le portefeuille d'Anciens Combattants sont traitées en temps opportun.	% de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables	75 %	Mars 2022	68 %	68 %	89 %
Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont cernés.	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants	80 %	Mars 2022	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹²		
	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques accepté par le portefeuille d'Anciens Combattants	85 %	Mars 2022	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹³		

¹² Cet indicateur a été introduit dans le Plan ministériel 2020-2021 et le premier résultat ne sera disponible qu'à partir de la fin mars 2021 ; aucune information historique n'est donc disponible.

¹³ Le résultat n'est pas disponible, car il avait été modifié pour un cycle de 3 ans. En outre, la définition a été modifiée, passant de « recherche à résoudre » à « accepter » selon le Cadre ministériel de résultats. Comme cet indicateur spécifique n'a pas été mesuré auparavant, aucune donnée historique n'est disponible.

Ressources financières budgétaires prévues pour RE3 : Ombudsman des vétérans (en dollars)

Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
5 605 796	5 605 796	5 605 779	5 605 779

Ressources humaines prévues pour RE3 : Ombudsman des vétérans¹⁴

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024
38,0	38,0	38,0

Les dépenses et les niveaux de dotation futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Dépenses et ressources humaines](#) » du présent rapport.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le RP sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱ.

¹⁴ Inclut 10 postes d'ACC dont les titulaires appuient le BOV.

Services internes : résultats et ressources prévus

Services internes d'ACC

Description : Les Services internes comprennent ces groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme étant des services à l'appui de programmes ou nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des Services internes d'un ministère. Ces services sont les suivants :

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

Faits saillants de la planification

Nos services internes contribuent à tous les résultats énoncés dans le CMR. Les objectifs des services internes permettent d'atteindre l'excellence dans l'exécution de notre mission et garantissent que nous fournissons les services numériques dont les vétérans ont besoin et qu'ils attendent.

Les services internes contribuent à tous les résultats ministériels déterminés dans le CMR.

- Nous continuons à déployer avec succès notre stratégie de communication, de sensibilisation et de mobilisation, en nous adaptant à mesure en fonction des données probantes et des recherches. Nous nous concentrerons sur les éléments suivants :
 - faire progresser notre utilisation du balado pour communiquer avec les vétérans et les autres Canadiens, en s'appuyant sur le succès de notre série « Visages de la liberté » de 2020;
 - développer notre nouvelle plateforme de consultation « Parlons vétérans » afin de toucher un public plus large pour des discussions inclusives, collaboratives et transparentes sur les questions relatives aux vétérans;
 - garantir l'accès des employés à une formation sur la communication en langage clair et simple, axée sur les vétérans et leur famille
 - poursuivre l'utilisation de l'analyse numérique, de la surveillance des médias et de l'analyse des intervenants pour éclairer la prise de décision sur les communications internes et externes.

[ELM : améliorer les communications]

- Nous continuerons à améliorer la prestation des services ministériels dans l'ensemble du Ministère. Les résultats prévus à cet effet sont notamment les suivants :
 - introduire la nouvelle application de gestion financière au niveau des ministères, SAP, avec des modifications des processus et des procédures;
 - poursuivre l'utilisation de l'innovation technologique pour soutenir les activités courantes du Ministère et la prestation de services;
 - mettre en œuvre des applications et mettre à profit l'analyse et la visualisation des données pour améliorer les résultats des clients et accroître les capacités;
 - renforcer notre sécurité informatique par une sensibilisation et des mesures précises visant à garantir l'intégrité et la confidentialité des systèmes et des données;
 - concevoir et mettre en œuvre des outils de portail précis pour soutenir la capacité de l'ombudsman des vétérans à interagir avec les vétérans de manière opportune et sécuritaire.

- Pour atteindre notre objectif de recrutement, de perfectionnement et de maintien en poste des personnes les plus compétentes, nous continuerons à prendre soin de notre personnel et à créer un lieu de travail diversifié et inclusif qui habilite les employés. À cette fin :
 - s'appuyer sur les mesures d'intervention en cas de pandémie pour fournir au personnel les renseignements, les outils et les processus nécessaires pour maintenir des espaces de travail sécuritaires et flexibles tout en continuant à fournir des services aux vétérans;
 - demander l'avis des responsables du Ministère pour cerner les besoins en talents et les stratégies visant à attirer, à perfectionner et à retenir une main-d'œuvre diversifiée possédant l'expérience et les compétences requises pour répondre à l'évolution de l'environnement de travail;
 - continuer à améliorer les pratiques d'intégration et établir une stratégie d'apprentissage intégrée;
 - encourager une culture de travail qui sensibilise et utilise les pratiques exemplaires en matière de santé psychologique, de sécurité et de bien-être pour tous les employés;
 - travailler à la détermination, à la prévention et à la suppression des obstacles à l'accessibilité;
 - concevoir un programme de culture numérique pour donner à nos employés les compétences et les connaissances nécessaires pour utiliser au mieux les outils et les données numériques qui leur sont accessibles.

Des relations solides avec les intervenants internes et les organismes partenaires contribueront à la réalisation de nos objectifs. Ces groupes comprennent la Commission de la fonction publique, Services partagés Canada, Services publics et Approvisionnement Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le MDN afin de fournir de meilleures solutions qui répondent aux besoins des clients et aux engagements du gouvernement.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Les produits et les services de communication continueront à utiliser une approche sans distinction de genre. En partenariat avec le Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2+, nous avons élaboré un plan de communication pour la stratégie d'ACS+ afin de :
 - sensibiliser nos employés à l'ACS+ et au projet de services inclusifs par rapport au genre;
 - communiquer l'importance de l'analyse ACS+ à mesure que les employés élaborent des politiques, des programmes et des lois ministérielles pour mieux joindre tous les vétérans et clients, ainsi que répondre à leurs besoins.
- Nous continuerons à tirer parti de l'élan donné par la [série virtuelle sur la mobilisation des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2^{vi}](#) pour traiter les questions et les obstacles propres à ces groupes et à leur famille. Nous contribuerons également aux engagements clés du gouvernement fédéral pour faire progresser l'égalité des genres, la diversité et l'inclusion pour les vétérans.
- À mesure que nos pratiques commerciales et nos services internes évoluent, l'ACS+ est appliquée à la conception, à l'essai et à la validation afin de garantir que les solutions s'adaptent à la vaste population d'employés et de vétérans et qu'elles favorisent l'équité pour tous.
- Dans le cadre de l'approche pangouvernementale, nous continuerons d'appliquer une optique d'ACS+ à toutes les propositions budgétaires, aux mémoires au Cabinet, aux présentations au Conseil du Trésor et aux dossiers sur la réglementation.
- Comme notre clientèle continue à se diversifier, nous nous attendons à une augmentation des demandes de soutien de la part des femmes, des minorités de genre et sexuelles, ainsi que des groupes représentant divers facteurs identitaires croisés comme la race, l'ethnicité, l'indigénisme, la religion, le statut social, l'âge et les capacités.
- Nous continuerons à consulter et à collaborer avec les femmes et les vétérans de diverses identités de genre et de diverses identités sexuelles en ce qui concerne leurs expériences uniques et leurs besoins liés au service, afin de déterminer les priorités en matière de recherche, d'avantages, de programmes, de services et de politiques.

Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD)

Nos services internes sont harmonisés avec les objectifs de développement durable suivants des Nations Unies et du gouvernement du Canada :

- ODD 7 : Énergie propre à un coût abordable
- ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructures
- ODD 11 : Villes et communautés durables
- ODD 12 : Consommation et production durables
- ODD 13 : Lutte contre les changements climatiques.

Notre engagement en faveur de l'environnement et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans nos activités se reflète dans notre [Stratégie ministérielle de développement durable](#)^{vii}, qui détaille un certain nombre de mesures que l'on peut trouver dans notre [Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies de 2020-2021](#).^{iv}

Expérimentation

- Nous continuons à examiner les solutions techniques potentielles pour contribuer à résoudre des problèmes difficiles, comme le traitement des demandes de prestations d'invalidité, en automatisant certaines parties du processus. Il faudra pour cela élaborer des logiciels, les mettre à l'essai auprès des utilisateurs et des clients, et modifier les conceptions en fonction des résultats. *[ELM : automatisation]*

Ressources financières budgétaires prévues pour Services internes (en dollars)

Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
91 955 946	91 955 946	80 016 670	80 030 740

Ressources humaines prévues Services internes

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024
834,6	750,6	747,6

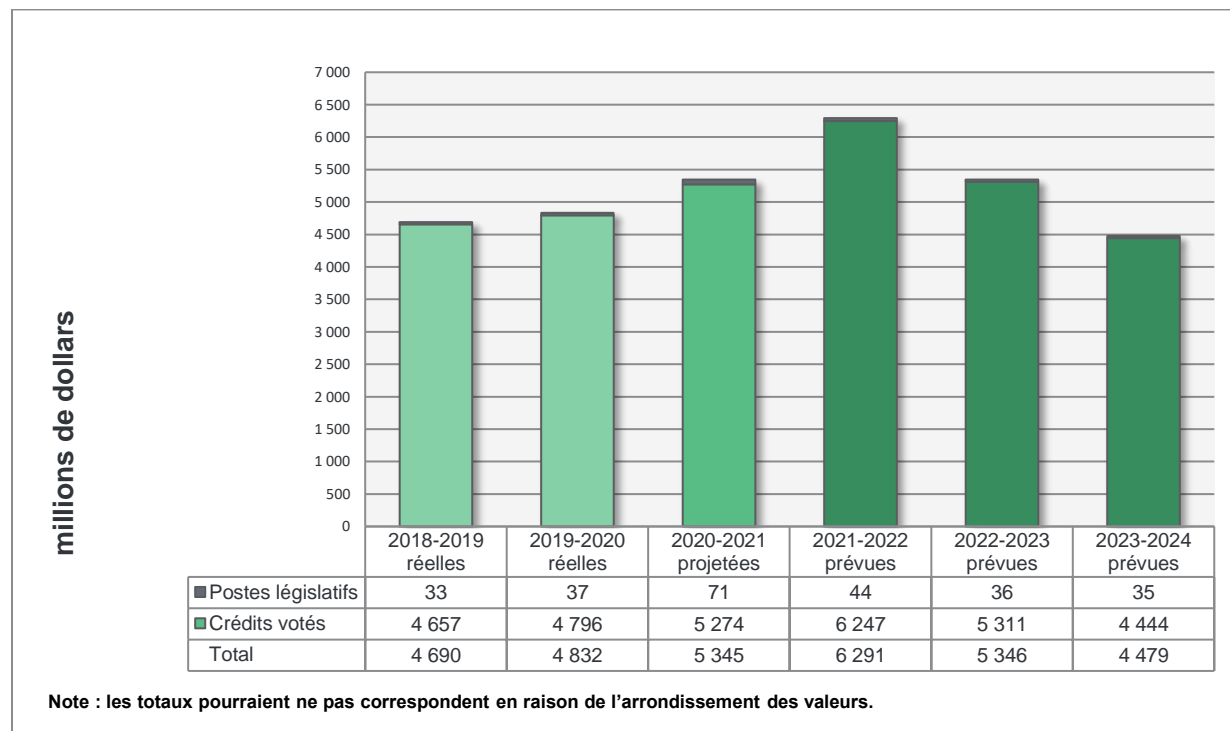
Les augmentations en 2021-2022 concernent les ressources temporaires dans le cadre des initiatives « Excellence des services » et « Fermer la brèche ». Les dépenses et les niveaux de dotation futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Dépenses et ressources humaines](#) » du présent rapport.

Dépenses et ressources humaines

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les 3 prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice à venir avec les dépenses réelles pour les exercices précédents

Dépenses prévues

Dépenses ministérielles de 2018-2019 à 2023-2024



Le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de nos programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Chaque année, nous mettons à jour nos prévisions en matière de clients et de dépenses afin de nous assurer que tous les vétérans qui se présentent reçoivent les avantages et les services dont ils ont besoin.

En d'autres termes, un vétéran qui a droit à un avantage reçoit cet avantage, quel que soit le nombre de vétérans qui se présentent. Plus de 90 % de notre budget représente les paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires des programmes.

Le nombre de vétérans des FAC et de membres de leur famille qui bénéficient des avantages et des services d'ACC continue d'augmenter. En même temps, le nombre de

vétérans ayant servi en temps de guerre, lui, diminue. En raison de ce virage, les prévisions ministérielles montrent qu'il y aura une plus grande demande pour les services de réadaptation et l'éventail de programmes de pension à vie et une moindre demande pour les programmes et avantages traditionnels, comme les pensions d'invalidité et l'allocation aux anciens combattants.

En pleine pandémie mondiale, nous maintenons notre engagement à répondre aux besoins de tous les vétérans et à fournir les avantages et les services que nos clients méritent à juste titre. Malgré l'impact que la COVID-19 a eu sur l'environnement actuel, la demande globale pour nos programmes n'a pas diminué, et le versement de prestations et de services ainsi que les dépenses continuent d'évoluer conformément à nos prévisions.

Au cours des trois prochaines années, les dépenses prévues changeront en raison de l'augmentation de la demande pour certains programmes et services, tandis que le financement temporaire pour d'autres éléments prendra fin, comme décrit ci-dessous.

Des dépenses prévues pour 2020-2021 aux dépenses planifiées pour 2021-2022

Pour l'exercice 2021-2022, ACC prévoit des dépenses s'élevant à environ 6,29 milliards de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 0,95 milliard de dollars par rapport aux prévisions actuelles pour l'exercice 2020-2021, qui s'établissent à 5,34 milliards de dollars. Cette augmentation est en grande partie attribuable à la demande croissante pour les programmes de pension à vie. Mis en œuvre en 2019-2020, ces programmes ont connu un succès plus important que prévu. En outre, le nombre de vétérans qui choisissent des paiements forfaitaires plutôt que des paiements mensuels pour la nouvelle indemnité pour douleur et souffrance a entraîné une augmentation des dépenses prévues. Notre budget augmentera également en raison de notre capacité et de nos efforts accrus pour résorber l'arriéré et améliorer les délais d'attente pour les prestations d'invalidité.

Des dépenses planifiées pour 2021-2022 aux dépenses planifiées pour 2022-2023

Au cours de l'exercice 2022-2023, notre budget devrait diminuer pour atteindre un montant comparable à celui du budget de 2020-2021. Cette diminution est attribuée à la fin du financement temporaire reçu en 2021-2022 lié à la résorption de l'arriéré et à l'amélioration de la prestation des services et des programmes, car nous prévoyons une diminution des dépenses pour certains de nos programmes et de nos services à mesure que la capacité opérationnelle se normalise.

Des dépenses planifiées pour 2022-2023 aux dépenses planifiées pour 2023-2024

Actuellement, notre budget pour 2022-2023 devrait diminuer de 0,87 milliard de dollars pour atteindre 4,48 milliards de dollars en 2023-2024. À l'avenir, ce budget sera mis à jour par l'intermédiaire du processus des budgets des dépenses afin de s'harmoniser avec les dernières prévisions de la demande et des dépenses des clients.

Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes (en dollars)¹⁵

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles, les prévisions des dépenses et les dépenses prévues pour chaque responsabilité essentielle d'ACC et pour les Services internes pour les exercices pertinents à l'année de planification en cours.

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2018-2019	Dépenses 2019-2020	Prévisions des dépenses 2020-2021	Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
Avantages, services et soutien	4 528 562 537	4 625 183 299	5 194 467 613	6 148 513 828	6 148 513 828	5 218 769 515	4 354 920 659
Commémoration	45 032 805	81 485 684	45 522 230	44 896 867	44 896 867	41 833 215	38 882 586
Ombudsman des vétérans	3 735 430	4 115 574	5 748 716	5 605 796	5 605 796	5 605 779	5 605 779
Total partiel	4 577 330 772	4 710 784 557	5 245 738 559	6 199 016 491	6 199 016 491	5 266 208 509	4 399 409 024
Services internes	113 132 181	121 589 799	99 430 780	91 955 946	91 955 946	80 016 670	80 030 740
Total	4 690 462 953	4 832 374 356	5 345 169 339	6 290 972 437	6 290 972 437	5 346 225 179	4 479 439 764

En ce qui concerne chaque responsabilité principale, les avantages, les services et le soutien constituent une part importante des dépenses prévues du Ministère. Les dépenses prévues augmenteront d'environ 0,95 milliard de dollars au cours de l'exercice 2021-2022, par rapport à l'exercice 2020-2021. Cela est attribuable à l'augmentation continue de la demande pour la série de programmes de pension à vie, ainsi qu'à notre capacité opérationnelle accrue et aux répercussions sur les dépenses de programmes (comme nous l'avons déjà mentionné).

Au cours de l'exercice 2022-2023, les dépenses prévues devraient diminuer pour atteindre un montant comparable à celui de 2020-2021, à mesure que le financement temporaire destiné à résorber l'arriéré se terminera et que la capacité opérationnelle retrouvera ses niveaux historiques.

Les dépenses prévues pour la commémoration et l'ombudsman des vétérans au cours des trois prochains exercices sont relativement stables et ne devraient pas changer.

Enfin, approximativement 2 % du total des dépenses ministérielles prévues est affecté aux services internes, ce qui permettra de soutenir l'exécution des programmes et les obligations de l'organisation. Les dépenses prévues pour les services internes diminueront en 2021-2022, par rapport aux dépenses prévues, en raison de la fin du financement temporaire lié à notre initiative visant à réduire l'arriéré et à améliorer la prestation des services et des programmes.

¹⁵ Les dépenses futures font l'objet d'un examen continu.

Ressources humaines prévues

Le tableau ci-dessous présente les équivalents temps plein réels, les prévisions d'équivalents temps plein et les équivalents temps plein prévus pour chaque responsabilité essentielle d'ACC et pour les Services internes pour les exercices pertinents à l'année de planification en cours.

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes [Équivalents temps plein (ÉTPs)]¹⁶

Responsabilités essentielles et Services internes	ÉTP réels 2018-2019	ÉTP réels 2019-2020	Prévisions d'ÉTP 2020-2021	ÉTP prévus 2021-2022	ÉTP prévus 2022-2023	ÉTP prévus 2023-2024
Avantages, services et soutien	2 076,4	2 326,4	2 628,0	2 681,7	2 032,7	2 029,0
Commémoration	86,0	90,0	72,6	92,6	92,6	87,6
Ombudsman des vétérans	34,3	32,5	41,8	38,0	38,0	38,0
Total partiel	2 196,7	2 448,9	2 742,4	2 812,3	2 163,3	2 154,6
Services internes	671,0	749,1	817,2	834,6	750,6	747,6
Total	2 867,7	3 198,0	3 559,6	3 646,9	2 913,9	2 902,2

Les niveaux de ressources humaines en 2020-2021 et 2021-2022 ont augmenté dans le cadre de l'initiative « Excellence des services », qui faisait partie du Portrait économique et budgétaire 2020 du gouvernement en août 2020. L'augmentation temporaire des ressources en ETP, qui ont été embauchées dans le but de résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité. Ces ressources supplémentaires, ainsi que plusieurs initiatives innovantes actuellement en cours, devraient permettre de réduire considérablement l'arriéré d'ici la fin de l'exercice 2021-2022. Ces initiatives nous aideront à traiter le nombre de demandes de prestations d'invalidité en attente, à améliorer les services de gestion de cas et à favoriser l'innovation dans tout le Ministère. À partir de 2022-2023, les niveaux de ressources humaines prévus reviennent aux niveaux précédents et devraient rester constants, même si nous réévaluerons notre capacité lorsque ces initiatives seront arrivées à maturité.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits d'ACC sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2020-2021](#)^{viii}.

¹⁶ Les niveaux de dotation futurs font l'objet d'un examen continu.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensés prospectifs donne un aperçu des opérations d'ACC de 2019-2020 à 2020-2021.

Les montants des prévisions des résultats et des résultats prévus dans le présent état des résultats ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les montants des prévisions des dépenses et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du plan ministériel ont été établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Les montants peuvent donc différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web d'ACC](#)^{ix}.

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2020-2021	Résultats prévus 2021-2022	Écart (résultats prévus pour 2021-2022 moins prévisions des résultats de 2020-2021)
Total des dépenses	5 364 010 137	6 311 755 215	947 745 078
Total des revenus	–	–	–
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5 364 010 137	6 311 755 215	947 745 078

Le coût net des opérations pour l'exercice 2021-2021 est estimé à 6,312 milliards de dollars. Environ 90 % des dépenses prévues pour l'exercice 2021-2022 sont versées directement aux personnes servies par ACC ou en leur nom, sous forme d'indemnités, de soutien financier, de soins de santé et de commémoration.

L'augmentation de 947,7 millions de dollars, si l'on compare les résultats prévus pour 2020-2021 à ceux de 2021-2022, est principalement attribuable à la mise en œuvre des programmes de pension à vie, comme l'indique la section « Dépenses prévues » du présent rapport.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

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*^x
▶ *Loi sur le bien-être des vétérans*^{17xi}
▶ *Loi sur les pensions*^{xii}

Année d'incorporation ou de création : 1923

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

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

Pour de plus amples informations sur les engagements de la lettre de mandat organisationnelle du ministère, voir la « [lettre de mandat du ministre](#) »ⁱⁱⁱ.

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](#)^{xiv}.

Contexte opérationnel et risque

Des renseignements sur le contexte opérationnel et principaux risques sont accessibles sur le [site Web du ministère](#)^{xv}.

¹⁷ 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

Notre CMR et RP officiels pour 2021-2022 :

N° 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 • % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne 	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation de reconnaissance des aidants naturels • Prestations d'invalidité • Avantages pour soins de santé • Soutien du revenu • Soins de longue durée • Recherche et innovation • Services de transition • Fonds d'urgence pour les vétérans • Programme pour l'autonomie des anciens combattants • Allocation aux anciens combattants
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 • % de vétérans qui sont employé 	
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face	<ul style="list-style-type: none"> • % de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement • % de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire • % de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne 	
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent	<ul style="list-style-type: none"> • % de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada • % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère 	
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat	<ul style="list-style-type: none"> • % de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement • % de clients d'Anciens Combattants Canada âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci 	
N° 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 d'Anciens combattants Canada 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 visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada • % de visiteurs aux monuments commémoratifs de Vimy et de Beaumont Hamel qui ont déclaré avoir une meilleure compréhension des sacrifices et des contributions de ceux qui ont servi 	<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 • Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada 	
N° 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 sont traitées en temps opportun	<ul style="list-style-type: none"> • % 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 au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés	<ul style="list-style-type: none"> • % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants • % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques accepté par le portefeuille d'Anciens Combattants 	
SERVICES INTERNES		

Changements apportés au cadre de présentation de rapports approuvé depuis 2019-2020

Structure	2021-2022	2020-2021	Changement	Justification du changement
Responsabilités essentielles	Avantages, services et soutien	Avantages, services et soutien	Aucun changement	—
Programme	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Aucun changement	—
Programme	Prestations d'invalidité	Prestations d'invalidité	Aucun changement	—
Programme	Avantages pour soins de santé	Avantages pour soins de santé	Aucun changement	—
Programme	Soutien du revenu	Soutien du revenu	Aucun changement	—
Programme	Soins de longue durée	Soins de longue durée	Aucun changement	—
Programme	Recherche et innovation	Recherche et innovation	Aucun changement	—
Programme	Services de transition	Services de transition	Aucun changement	—
Programme	Fonds d'urgence pour les vétérans	Fonds d'urgence pour les vétérans	Aucun changement	—
Programme	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Aucun changement	—
Programme	Allocation aux anciens combattants	Allocation aux anciens combattants	Aucun changement	—
Responsabilités essentielles	Commémoration	Commémoration	Aucun changement	—
Programme	Programme Le Canada se souvient	Programme Le Canada se souvient	Aucun changement	—
Programme	Programme de funérailles et d'inhumation	Programme de funérailles et d'inhumation	Aucun changement	—
Responsabilités essentielles	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	—
Programme	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	—

Renseignements connexes sur le répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes d'ACC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱ.

Tableaux de renseignements supplémentaires

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

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Analyse comparative entre les sexes plus
- Objectifs de développement durable

Dépenses fiscales fédérales

Les mesures fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût des dépenses fiscales fédérale dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales^{xvi}](#). Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent uniquement du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada

161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown, PE
C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2122**

www.veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans

134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown, PE
C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**

www.ombudsman-veterans.gc.ca

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 en tenant compte de multiples 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)

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, 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 normales de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

expérimentation (experimentation)

Conduite d'activités visant d'abord à explorer, puis à mettre à l'essai et à

comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions, afin d'étayer la prise de décision sur des éléments probants et d'améliorer les résultats pour les Canadiens en examinant ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles choses), mais est distincte de celle-ci, car elle suppose une comparaison rigoureuse des résultats. Par exemple, l'utilisation d'un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être une innovation; tester systématiquement le nouveau site Web par rapport aux outils de sensibilisation existants ou à un ancien site Web pour voir lequel favorise un engagement accru est une expérimentation.

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.

intégration (onboarding)

Le processus d'intégration d'un nouvel employé dans une entreprise et sa culture, ainsi que l'obtention par un nouvel employé des outils et des renseignements nécessaires pour devenir un membre productif de l'équipe.

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 sur une période de 3 ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Plan ou projet sur lequel un ministère a choisi de se concentrer et de faire rapport au cours de la période de planification. Les priorités ministérielles représentent ce qui est le plus important ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer l'atteinte des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2020-2021, les priorités pangouvernementales renvoient aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2019 : Croissance de la classe moyenne; Un gouvernement ouvert et transparent; Un environnement sain et une économie forte; La diversité fait la force du Canada; Sécurité et possibilités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée 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)

Présentation d'information sur les réalisations réelles d'un ministère 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.

répertoire des programmes (program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

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)

Conséquence ou résultat que vise un ministère. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.

résultat stratégique (strategic outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Notes en fin d'ouvrage

- i. Étude sur la vie après le service militaire, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/research-directorate/publications/reports/lass-2016>
- ii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- iii. Engagements pris dans la lettre de mandat du ministre, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre-associe-de-la>
- iv. Tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-plan/2021-2022/supplementary-tables>
- v. Portrait économique et budgétaire, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/portrait-economique-budgetaire.html>
- vi. Série virtuelle sur la mobilisation des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/women-LGBTQ2/building-communities/veteran-engagement>
- vii. Stratégie ministérielle de développement durable, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/2020-2023-sustainable-development-strategy>
- viii. Budget principal des dépenses 2020-2021, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- ix. Les états financiers prospectifs, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/future-oriented-financial-statements>
- x. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xi. *Loi sur le bien-être des vétérans*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- xii. *Loi sur les pensions*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xiii. Raison d'être, mandat et rôle, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/mandate>
- xiv. Mandat de l'Ombudsman des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/about-us/mandate>
- xv. Contexte opérationnel et risques, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- xvi. Dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>