

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

# Plan ministériel 2023-2024

---

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 le Roi du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2023.

---

N° de catalogue VI-9F-PDF

ISSN 2371-7041

---

# Table des matières

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>De la part du ministre .....</b>                                        | <b>1</b>  |
| <b>Aperçu de nos plans .....</b>                                           | <b>1</b>  |
| <b>Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus .....</b> | <b>5</b>  |
| RE1: Avantages, services et soutien.....                                   | 5         |
| RE2: Commémoration.....                                                    | 19        |
| RE3: Ombudsman des vétérans .....                                          | 23        |
| Services internes : résultats prévus .....                                 | 27        |
| Nos Services internes.....                                                 | 27        |
| <b>Dépenses et ressources humaines prévues .....</b>                       | <b>35</b> |
| Dépenses prévues .....                                                     | 35        |
| Ressources humaines prévues.....                                           | 38        |
| Budget des dépenses par crédit voté .....                                  | 38        |
| État des résultats condensé prospectif.....                                | 39        |
| <b>Renseignements ministériels.....</b>                                    | <b>41</b> |
| Profil organisationnel .....                                               | 41        |
| Raison d'être, mandat et rôle d'ACC : composition et responsabilités ..... | 41        |
| Mandat de l'Ombudsman des vétérans .....                                   | 41        |
| Contexte opérationnel et risque .....                                      | 41        |
| Cadre de présentation de rapports.....                                     | 41        |
| <b>Renseignements connexes sur le répertoire des programmes .....</b>      | <b>43</b> |
| <b>Tableaux de renseignements supplémentaires.....</b>                     | <b>44</b> |
| <b>Dépenses fiscales fédérales.....</b>                                    | <b>44</b> |
| <b>Coordonnées de l'organisation.....</b>                                  | <b>44</b> |
| <b>Annexe A : définitions .....</b>                                        | <b>45</b> |
| <b>Annexe B : codes ELM .....</b>                                          | <b>48</b> |
| <b>Notes en fin d'ouvrage.....</b>                                         | <b>50</b> |

Cette page est laissée vide intentionnellement.

# De la part du ministre

J'ai le plaisir de présenter le Plan ministériel 2023-2024 d'Anciens Combattants Canada (ACC). Le plan détaille les priorités pour l'année à venir et donne un aperçu du travail important que nous entreprendrons.

À Anciens Combattants Canada, nous avons le devoir et l'honneur de servir les vétérans du Canada. Notre plan ministériel 2023-2024 fournit des renseignements détaillés sur la manière dont nous soutenons ceux qui portaient l'uniforme et sur ce que nous pouvons faire pour améliorer ce soutien. Le Plan guidera nos efforts pour offrir l'excellent service que les vétérans et leur famille méritent à juste titre.

Notre principale priorité vise toujours à réduire les délais d'attente pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité. Bien que nous ayons fait de réels progrès, nous pouvons et continuerons à nous améliorer. Notre engagement envers la modernisation et les solutions numériques nous aidera à rationaliser les processus afin que nous puissions fournir des services opportuns qui aident les vétérans et leur famille. Nous publierons une mise à jour de notre document d'orientation stratégique au début de cette année qui explique l'orientation en profondeur.

Alors que nous nous tournons vers l'année à venir, nous demeurons déterminés à travailler avec les vétérans et nos partenaires pour savoir comment mieux soutenir nos vétérans les plus vulnérables.

Nous continuerons à travailler ensemble et à investir dans la recherche, incluant le Fonds pour le bien être des vétérans et de leur famille (FBVF), afin de mieux comprendre les services nécessaires



pour soutenir le bien-être physique et mental des vétérans. Qu'il s'agisse de trouver des possibilités d'emplois intéressantes pour les vétérans grâce à notre Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans ou de fournir un financement immédiat grâce au Fonds d'urgence pour les vétérans lorsque nos vétérans se retrouvent dans une situation inattendue, il est essentiel que nous fournissions les mesures de soutien nécessaires.

Pour ce faire, nous reconnaissons que la santé et le bien-être de nos employés sont essentiels. Nous nous engageons à maintenir un milieu de travail sain et

diversifié afin de mieux servir les vétérans du Canada et leur famille. Nous continuerons à proposer des initiatives de bien-être et à trouver des occasions pour responsabiliser nos employés. Alors que nous passons à un modèle de travail hybride, nous fournirons tout le soutien nécessaire pour aider nos employés à réussir.

Enfin, nous continuerons d'honorer les importantes contributions de tous nos vétérans. Nous reconnaissons la diversité de nos vétérans et de leurs expériences, et nous continuerons de travailler ensemble pour offrir des activités commémoratives qui en tiennent compte. Notamment cette année, nous soulignerons le 75<sup>e</sup> anniversaire de la première mission de maintien de la paix des Nations unies, le 70<sup>e</sup> anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée et le 25<sup>e</sup> anniversaire de l'opération Persistance et de la réponse à l'accident du vol Swissair 111. Nous poursuivrons également nos

activités de sensibilisation ciblées afin d'augmenter le financement des organisations communautaires locales à travers le pays par le biais du Programme de partenariat pour la commémoration (PPC) et d'éduquer le public à propos des contributions du Canada partout dans le monde.

Nous sommes impatients de produire des résultats pour nous assurer que les vétérans du Canada et leur famille sont à la fois honorés et soutenus.

Sincèrement,

**L'honorable Lawrence MacAulay, C.P.,  
député**

Ministre des Anciens Combattants et  
ministre associé de la Défense nationale

# Aperçu de nos plans

Notre pays a une dette de gratitude envers tous les vétérans canadiens. Nous nous attachons à continuer de soutenir leur bien-être et à reconnaître les sacrifices qu'eux-mêmes et leur famille ont consentis. Un vétéran en situation de bien-être est un vétéran avec un but, une sécurité financière, un logement sûr, une bonne santé physique et mentale, la capacité de s'adapter au changement, un sentiment d'appartenance à sa communauté, une fierté et une conscience de son héritage et qui est également valorisé et célébré.

Nos principales priorités pour 2022-2023 sont les suivantes :

## **Excellence en matière de service**

### ■ Réduire les délais de traitement.

Notre priorité absolue continue de veiller à ce que les vétérans reçoivent leurs prestations en temps opportun, et nous restons déterminés à réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité. Nous avons fait des progrès tangibles, mais il reste encore beaucoup à faire. Nous continuerons à travailler avec diligence afin de pouvoir continuer à prendre des décisions plus rapidement.

Comme il est indiqué dans la section Modernisation, nous continuerons de moderniser nos outils, d'améliorer le transfert et la saisie automatisés de l'information, d'apprendre de nos partenaires et de tirer parti des recherches existantes pour accélérer le traitement des demandes.

### ■ Soutenir nos vétérans les plus vulnérables (par exemple, ceux qui sont aux prises avec une maladie mentale, le chômage ou l'itinérance; ou qui appartiennent à d'autres groupes sous-représentés ou marginalisés).

Nous ne prenons pas notre engagement envers l'égalité à la légère alors que nous cherchons à intégrer l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) dans notre travail et à faire progresser l'égalité des sexes, à respecter la diversité et à promouvoir l'inclusion de tous les vétérans. Pour ce faire, nous tiendrons compte des effets différents des politiques, programmes et services en fonction de l'identité/expression de genre, du sexe biologique et/ou de l'orientation sexuelle, ainsi que des facteurs d'identité croisés, tels que l'âge, le handicap, l'indigénéité, la race/ethnicité, la religion et la langue.

### ■ Commémorer les vétérans et leur famille.

Les vétérans et leur famille ont mérité le respect et la gratitude de tous les Canadiens. Nous sommes déterminés à honorer les sacrifices et les réalisations de tous ceux qui ont servi au cours des efforts militaires du Canada. Nous continuerons 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 diverses activités nationales et internationales, de ressources d'apprentissage et de projets commémoratifs.

### Modernisation

---

- Accroître l'utilisation de l'automatisation/la numérisation et mettre à jour les systèmes existants.

Nous nous engageons à innover et à apporter les changements nécessaires pour moderniser la façon dont nous menons nos activités.

Nous continuerons à explorer les occasions d'automatisation et de numérisation qui augmenteront l'efficacité et la productivité dans tous les domaines de notre travail.

Nous nous engageons à investir dans la modernisation de notre système de traitement des demandes de prestations afin d'appuyer la prise de décision en temps opportun pour les vétérans. Nous entreprenons un effort pluriannuel pour mettre à jour les composants du système existant afin de nous assurer que nous avons une approche modernisée cohérente des systèmes utilisés par les décideurs au sein du Ministère.

- Améliorer les processus opérationnels, y compris la gestion efficace des données.

Le volume de données produites par les gouvernements augmente de façon exponentielle. Nous continuerons à revoir et à adapter nos modèles opérationnels, à développer de nouvelles expertises et à concevoir de nouvelles façons de gérer et d'utiliser nos données. Nous continuerons à rationaliser nos processus afin qu'ils soient plus faciles à suivre.

- Soutenir un modèle de travail hybride.

Pendant la pandémie, les fonctionnaires fédéraux ont prouvé leur capacité à s'adapter aux nouvelles façons de travailler, tant sur place qu'à distance, tout en produisant des résultats pour les Canadiens. Nous tirons les leçons de cette expérience et adoptons un modèle d'[effectif hybride](#) en ce qui concerne notre mode et notre lieu de travail à l'avenir.

Nous reconnaissons et sommes impatients d'explorer les interconnexions entre les personnes, les talents, la diversité, les pratiques de gestion et les structures organisationnelles alors que nous soutenons cette transition.

### Prendre soin de notre personnel

---

- Soutenir la santé et le bien-être des employés.

Des employés en bonne santé ont une meilleure qualité de vie. Ils bénéficient d'un risque moindre de maladie et de blessure et ont une plus grande probabilité de contribuer à leurs communautés.

Nous nous engageons à faire progresser le bien-être de notre personnel grâce à la promotion d'initiatives de bien-être tout au long de l'année visant la santé physique et psychologique. Alors que nous nous dirigeons vers un modèle de travail hybride, nous continuerons d'être aussi flexibles que possible et de fournir un soutien lié à l'accessibilité et à notre [devoir de prendre des mesures d'adaptation](#).<sup>i</sup>

- Favoriser l'établissement d'une main-d'œuvre hautement qualifiée, diverse et inclusive.



Pour bâtir une fonction publique diversifiée, équitable et inclusive, il faut continuellement chercher des moyens de déterminer et de surmonter les obstacles systémiques qui ont rendu difficile pour certains d'entrer dans la fonction publique et d'y progresser.

Nous renouvellerons notre engagement à maintenir un milieu de travail diversifié et inclusif, qui favorise l'autonomie et le perfectionnement des employés, dans le but d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents. C'est l'impact collectif de la rétention d'un personnel doté des bonnes compétences, ainsi que nos efforts de modernisation, qui nous aideront à atteindre nos objectifs. Notre culture ministérielle, qui mobilise et inspire les employés à fournir leur plus haut niveau de rendement possible, fait d'ACC un milieu de travail de choix.

- Habilitier et équiper les employés pour réussir.

Le travail à distance nous a permis de poursuivre nos opérations et de fournir

des services aux Canadiens pendant la pandémie de COVID-19. Alors que nous nous dirigeons vers un environnement postpandémique, cette expérience façonnera l'avenir d'une fonction publique flexible, agile et inclusive. Nous concevrons des environnements de travail pour optimiser le rendement, faire de l'apprentissage un élément fondamental du travail et explorer la technologie et les outils pour être plus efficaces et favoriser la réussite des employés.

Nous nous employons à favoriser un milieu de travail qui donne aux employés le pouvoir de prendre des décisions et les outils dont ils ont besoin pour offrir un excellent service.

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.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

# 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 notre [Cadre Ministériel des Résultats](#). Nous avons classé nos plans sous le résultat ministériel auquel ils se rapportent le plus et avons fourni des références visuelles vers les engagements pris dans la lettre de mandat (ELM) du ministre le cas échéant. Veuillez vous référer aux codes et aux descriptions des ELM à [l'annexe B](#).

## 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

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.

#### **RÉSULTATS MINISTÉRIELS :**

Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

Dans le cadre de nos efforts pour réduire les délais de traitement, nous avons publié un document d'orientation stratégique intitulé [Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente](#)<sup>ii</sup> (juin 2020). Ce document décrit les mesures que nous

allons prendre pour améliorer les services que nous offrons aux vétérans et à leur famille en changeant notre façon de travailler de manière à prendre plus rapidement les décisions relatives aux prestations d'invalidité. Nous prévoyons de publier une mise à jour au début de 2023 décrivant nos progrès et nos priorités jusqu'en mars 2024. Nous continuerons de nous concentrer sur la capacité de la fonction publique, l'intégration, l'innovation liée aux processus et les solutions numériques. [ELM1]

De plus, en février 2022, le gouvernement a annoncé un financement de 139,6 millions de dollars sur deux ans<sup>iii</sup> pour prolonger jusqu'en mars 2024 les employés temporaires qui se consacrent au traitement des demandes de prestations d'invalidité. Ce personnel qualifié continuera de nous aider à réduire les délais de traitement. Nous avons également embauché 50 arbitres supplémentaires qui ont commencé à prendre des décisions en ce qui concerne les prestations d'invalidité en janvier 2023. Au fur et à mesure que ces nouveaux employés gagneront en compétence, nous prévoyons d'augmenter notre capacité de prise de décision.[ELM1]

En octobre 2022, le gouvernement a investi 115 millions de dollars dans l'énoncé économique de l'automne, qui comprenait un financement de 43 millions de dollars sur trois ans<sup>iv</sup> pour maintenir les niveaux de dotation en personnel de première ligne jusqu'en mars 2025, y compris le ratio gestionnaire de cas/vétérant, et améliorer les outils utilisés par les gestionnaires de cas – ce qui leur permet de consacrer plus de temps au travail direct avec les vétérans.

Dans le but de réduire les délais de traitement [ELM1], nous allons :

- viser à élargir l'outil de recherche des documents médicaux relatifs au service pour inclure d'autres affections car il s'agit d'un outil efficace qui fait gagner du temps lorsque l'on cherche dans des milliers de pages de matériel;
- continuer de travailler avec les technologies de l'outil pour détecter plus de choses – pas seulement le texte dactylographié, mais également les renseignements écrits à la main et d'autres éléments

qui améliorera davantage l'efficacité de l'outil au lieu de devoir rechercher manuellement dans des milliers de pages;

- poursuivre le développement de Partagesanté d'ACC (une nouvelle méthode sûre et sécurisée qui facilite le partage de documents médicaux et d'éléments probants entre les professionnels de la santé et nous);
- travailler sur l'automatisation des lettres de décision.

Nous explorerons des moyens de moderniser et d'améliorer les avantages médicaux, y compris les services de santé mentale et les mesures de soutien à l'intention des vétérans. Il s'agit notamment d'approches de thérapie en ligne et d'une sensibilisation accrue aux mesures de soutien existantes pour les vétérans souffrant simultanément de maladie mentale et de toxicomanie. Nous faciliterons également l'accès à des services et à des mesures de soutien en matière de santé mentale adéquats grâce à des examens par des experts des données probantes sur les traitements existants et émergents. [ELM7]

Nous améliorerons nos services afin d'utiliser stratégiquement les données et les nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle (IA) et les flux de processus automatisés pour raccourcir les délais de traitement afin que les vétérans puissent accéder aux prestations et aux services en temps opportun. [ELM1]

Nous continuerons d'investir dans la recherche qui améliore notre compréhension des vétérans dans les sept domaines du bien-être. Nous déterminerons s'ils sont en sécurité sur le plan financier, logés en toute

sécurité, en bonne santé physique et mentale, résilients face au changement et bien intégrés dans leur communauté. Nous cherchons également à déterminer s'ils ont un but dans la vie et un sentiment de fierté et de conscience de leur héritage. Nous continuerons à travailler avec Statistique Canada pour utiliser les résultats du Recensement canadien de 2021 afin de repérer les sous-populations de vétérans ayant des besoins plus importants. De plus, nous examinerons les données de l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens de 2022 pour estimer la prévalence de problèmes de santé physique et mentale précis dans l'ensemble de la population des vétérans. [ELM3, ELM7]

Dans le cadre de notre engagement à réduire les obstacles à l'accès aux services pour les vétérans autochtones, nous élargissons la portée aux communautés autochtones. [ELM4]

Nous mènerons un sondage auprès des aidants naturels qui reçoivent l'allocation de reconnaissance pour aidant afin de déterminer s'ils estiment que cette prestation offre une reconnaissance significative des soins qu'ils prodiguent. La prestation de soins informels peut aider à soutenir la santé physique et mentale d'un vétéran.

De plus, nous évaluerons et attribuerons un nouveau contrat concurrentiel pour le Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) afin d'assurer l'autorisation ininterrompue des soins de santé et le remboursement des demandes pour les vétérans et de le mettre pleinement en œuvre avant la fin du contrat actuel en juillet 2026.

## RÉSULTATS MINISTÉRIELS :

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

En 2022, nous avons mené un sondage sur la littératie financière auprès des vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) pour en savoir plus sur leurs connaissances, leurs compétences et leurs comportements en matière de finances. Comme les autres Canadiens, la plupart (75 %) des vétérans qui ont répondu au sondage ont signalé avoir de très bonnes ou assez bonnes connaissances de la gestion de leurs finances. Toutefois, bien que la majorité (59 %) des vétérans aient signalé avoir un budget du ménage, certains n'en avaient pas, car ils se sentaient dépassés par la gestion de leurs finances. Ces réponses suggèrent que certains vétérans pourraient bénéficier d'une aide à cet égard. Au cours de la prochaine année, nous approfondirons l'analyse des résultats et partagerons nos constatations pour accroître la sensibilisation à la littératie financière et à la résilience chez les vétérans. Nous nous associerons également à d'autres organisations pour lancer des initiatives qui aident à garantir que les vétérans et leur famille ont accès aux renseignements et aux ressources nécessaires pour naviguer avec succès parmi les choix financiers. Cette initiative améliorera la sécurité financière et le bien-être des vétérans et de leur famille, ce qui facilitera la transition.

## RÉSULTATS MINISTÉRIELS :

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

Avoir un but constitue un élément important d'une vie épanouie et fait

partie intégrante du bien-être d'une personne.

En conséquence, nous continuerons l'élaboration d'une Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans qui vise à accroître les possibilités d'emploi significatives pour les vétérans, à promouvoir leur bien-être et à soutenir leur réussite lors de leur transition vers la vie civile. Les objectifs stratégiques de cette stratégie comprendront le développement d'emplois dans le secteur privé, des possibilités accrues de carrière dans la fonction publique fédérale, des mesures pour améliorer la rétention de la main-d'œuvre composée de vétérans et le développement d'une communauté de pratique conviviale pour les vétérans. [ELM5, ELM6]

Nous soutiendrons les vétérans alors qu'ils s'efforcent d'établir et de conserver un but en effectuant des évaluations fondées sur des données probantes qui détermineront leurs besoins physiques et psychosociaux pour soutenir la mise en œuvre de services et de mesures de soutien appropriés. De plus, avec l'âge croissant des vétérans, nous pouvons aider les vétérans à vivre en toute sécurité et de manière indépendante au bon endroit en fonction de leur situation unique.

ON ESTIME QUE **33 %** DE  
TOUS LES VÉTÉRANS  
CANADIENS AURONT  
**PLUS DE 70 ANS** AU  
COURS DES CINQ  
PROCHAINES ANNÉES

## **RÉSULTATS MINISTÉRIELS :**

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

Ce résultat ministériel met l'accent sur les compétences, les connaissances et les capacités nécessaires pour « gérer la vie ». Il s'agit notamment de gérer le stress et de s'adapter au changement.

Nous continuerons de travailler avec le ministère de la Défense nationale (MDN) pour réduire la complexité, améliorer la prestation des services et améliorer les services de transition de la vie militaire à la vie civile grâce au projet Fermer la brèche et au Groupe de travail sur une transition harmonieuse des Forces armées canadiennes et d'ACC. Nous continuerons d'aligner les processus opérationnels et les systèmes entre nos ministères pour soutenir une approche « Une fois suffit ». [ELM6]

De plus, après la conclusion des essais sur la transition en décembre 2021, nous avons mis au point un plan national comportant trois phases pour lancer le processus conjoint de transition de la vie militaire à la vie civile dans chaque centre de transition. À ce jour, la mise en œuvre est terminée dans les centres de transition de Borden, Petawawa, Valcartier, Winnipeg, Gagetown, Ottawa et Edmonton. Nous prévoyons de mettre en œuvre le processus dans les 20 centres restants d'ici mars 2024. [ELM6]

Nous opérationnaliserons davantage le nouveau contrat national de services de réadaptation qui répondra aux besoins de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle des vétérans grâce à des services

cohérents, rationalisés et de qualité avec des résultats et des normes de rendement clairement définis. Cela fournira un point de contact unique pour les gestionnaires de cas afin d'assurer une prestation de services rationalisée aux participants et de réduire les tâches administratives, laissant plus de temps pour établir une relation avec les clients, évaluer les besoins globaux de gestion des cas et suivre les progrès. Cela nous permettra de coordonner et d'assurer une surveillance pour nous assurer que les services respectent les normes de service et les délais d'exécution prescrits. Cela assurera également une formation cohérente sur le programme de réadaptation, la culture militaire, la sensibilité culturelle, l'ACS Plus et l'accessibilité pour tous les employés des sous-traitants et les fournisseurs tiers.

### **RÉSULTATS MINISTÉRIELS :**

Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.

Tout le monde mérite un chez-soi. Nous voulons aider les vétérans en situation d'itinérance afin qu'ils trouvent des endroits sûrs et abordables où vivre.

À cette fin, nous continuerons de travailler avec Infrastructure Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour faire avancer l'engagement pris dans notre lettre de mandat de mettre fin à l'itinérance chronique chez les vétérans et pour soutenir la mise en œuvre du programme pour les vétérans sans abri annoncé dans les budgets 2021 et 2022. [ELM9]

Nous mettrons en place du personnel qui se consacrera à la lutte contre l'itinérance chez les vétérans. Ce

personnel fournira des directives aux secteurs opérationnels, assurera la coordination avec tous les ordres de gouvernement et assurera la liaison avec les organismes communautaires pour soutenir les vétérans qui vivent ou risquent de vivre l'itinérance. De plus, nos équipes dans les bureaux de secteur partout au pays continueront de travailler avec les partenaires communautaires locaux et les organisations de défense des intérêts des personnes sans abri pour s'assurer que les vétérans sans abri et à risque de le devenir puissent accéder à la gamme complète de mesures de soutien qui leur sont disponibles dans leur communauté. [ELM9]

De plus, grâce au [FBVF](#)<sup>v</sup>, nous soutiendrons les initiatives concernant le logement des vétérans qui aidera à créer une voie pour les vétérans sans abri ou à risque d'itinérance afin d'établir un environnement sûr et sécurisé et de développer une stabilité à long terme.

Entre-temps, les travaux se poursuivront pour s'assurer que les domiciles des vétérans sont sécuritaires et accessibles en évaluant le besoin d'adapter les domiciles pour améliorer la qualité de vie des ménages.

### **RÉSULTATS MINISTÉRIELS :**

Les vétérans bénéficient d'un soutien social.

En 2023-2024, nous continuerons à promouvoir le [Programme de soutien social aux blessés de stress opérationnel \(SSBSO\)](#)<sup>vi</sup> tant auprès de nos clients vétérans qu'auprès de la communauté en général afin d'assurer un soutien aux vétérans et à leur famille. De plus, au moyen du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur

famille, nous soutiendrons davantage d'organisations qui entreprennent des projets innovants et fournissent des services communautaires qui soutiennent le bien-être des vétérans et de leur famille, y compris ceux touchés par la COVID-19.

Nous contribuerons à ce résultat ministériel en continuant de collaborer avec le MDN et le [Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle \(CSRIS\)](#)<sup>vii</sup> concernant les vétérans touchés par l'inconduite sexuelle pendant leur service, ainsi qu'en participant en tant que membre de leur conseil consultatif externe. Nous collaborerons à des initiatives et à des programmes, y compris le Programme de soutien par les pairs pour les personnes ayant subi un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire. [ELM2]

**RÉSULTATS MINISTÉRIELS :**  
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

La réduction des délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité demeure la principale priorité d'ACC. Depuis décembre 2022, nous avons réduit de 60 % le nombre de demandes dont le traitement dépasse le délai d'exécution indiqué dans la norme de service (c.-à-d. l'« arriéré »). Bien que cette réduction représente un progrès important, nous continuerons de réduire le nombre de demandes en attente au-delà de la norme de service en continuant à tirer parti de la recherche existante, en apprenant de nos partenaires, en modernisant les outils utilisés par les décideurs et en continuant à développer des processus assistés par ordinateur pour améliorer le transfert et la saisie de l'information. [ELM1]

De plus, en 2021, nous avons lancé une consultation auprès des vétérans sur le processus de demande de prestations d'invalidité dans le but de mieux comprendre les obstacles qui empêchent les vétérans de remplir leur demande. Nous avons publié les recommandations dans un [rapport](#)<sup>viii</sup> sur Parlons vétérans. En 2023-2024, nous nous efforcerons de mettre en œuvre les changements recommandés et d'évaluer leur impact sur la convivialité et l'exhaustivité des demandes de prestations d'invalidité. Nous mettrons au point une série de vidéos détaillant le processus de demande qui se concentrera sur des points faibles particuliers, le but étant de rendre chaque étape plus claire pour les demandeurs et de réduire le nombre de demandes incomplètes reçues.

Nous poursuivons également le processus de modernisation de la [Table des invalidités](#) (TDI), qui simplifiera et améliorera l'efficacité des décisions, réduira les transferts dans le traitement des demandes, et favorisera la réduction des délais de traitement. [ELM1] Ce travail soutiendra des décisions équitables, transparentes et cohérentes en matière de prestations d'invalidité, et garantira l'état d'esprit de l'ACS Plus en ce qui concerne une approche et une mise en œuvre axées sur les vétérans. Nous modernisons la TDI et créons un nouveau chapitre à cette table pour aligner l'indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance avec la TDI.

En plus de la modernisation, nous explorons également les possibilités d'automatisation de la TDI. Nous continuons à envisager des moyens d'utiliser la technologie pour réduire au minimum le travail administratif,



alléger les tâches répétitives, améliorer l'échange d'information et l'expérience du client, et renforcer la collaboration dans le cadre du processus de demande de prestations d'invalidité.

Sur plusieurs années, nous avons modernisé nos [Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension \(LDAPP\)](#)<sup>x</sup> pour aider les décideurs à prendre des décisions plus équitables, cohérentes, transparentes et rapides sur l'admissibilité dans le cadre des demandes de prestations d'invalidité. En 2022, nous avons entièrement mis en œuvre notre première nouvelle LDAPP, Dysfonction sexuelle, et en 2023-2024, nous prévoyons de revoir nos LDAPP existantes tout en développant plusieurs nouvelles pour les affections complexes ou donnant lieu à un volume élevé de demandes.

[Mon dossier ACC](#)<sup>x</sup> est un outil important à la disposition des vétérans. Cette année, nous déploierons une nouvelle version de l'application d'apparence plus moderne, ce qui facilitera l'interaction que les vétérans et les autres personnes que nous servons ont avec nous. Parce que nous nous engageons à mieux servir le public canadien à l'ère numérique, la nouvelle apparence facilitera l'accès des utilisateurs aux services dont ils ont besoin et nous offrira la possibilité d'ajouter plus de fonctionnalités à Mon dossier ACC.

Nous améliorerons également l'expérience utilisateur de l'outil [Prestations et services de santé en direct \(PSSD\)](#)<sup>xi</sup> grâce à des essais utilisateurs réalisés auprès de fournisseurs qui travaillent directement au soutien des vétérans et des autres personnes que nous servons.

Nous poursuivrons notre collaboration avec Femmes et Égalités des genres

Canada (FEGC), le ministère fédéral qui dirige le tout premier [plan d'action fédéral 2ELGBTQI+](#)<sup>xii</sup>. Notre travail dans ce domaine comprend la consultation avec ceux qui sont touchés par la campagne de purge contre les LGBT au sujet de leurs besoins uniques liés au service et des défis ou obstacles systémiques auxquels ils doivent faire face pour accéder aux programmes et services. De plus, nous travaillerons avec des partenaires universitaires, des organisations de vétérans et d'autres intervenants à l'examen des pratiques exemplaires pour répondre à leurs besoins, ainsi que ceux des femmes, grâce à un engagement direct avec le personnel. Ce faisant, nous visons à favoriser une culture d'ouverture, de compréhension et de confiance lorsque nous servons des vétérans vulnérables. [\[ELM3\]](#)

En outre, nous nous engageons à mettre à profit le Forum des femmes vétérans et des vétérans 2SLGBTQI+ tenu en février 2023 et à continuer d'organiser ce forum chaque année pour identifier les obstacles systémiques afin de cerner les obstacles systémiques, les inégalités et/ou les lacunes dans nos politiques, programmes et services existants. La tenue de ce forum récurrent contribuera à faciliter le travail de collaboration avec ces communautés de vétérans, les intervenants, les partenaires et le milieu universitaire en vue d'atteindre l'équité pour tous les vétérans. [\[ELM3\]](#)

L'analyse des données du sondage peut contribuer à accroître le succès de la planification des activités à long terme. Nous effectuerons donc une analyse secondaire des résultats du Sondage national auprès des clients d'ACC de 2022. Cela nous donnera un aperçu des niveaux de satisfaction,

contribuera à améliorer la prestation des services et soutiendra d'autres recherches sur les besoins des vétérans. Pendant ce temps, le travail commencera sur le développement du Sondage national auprès des clients d'ACC de 2024, y compris un examen des questions du sondage actuel pour nous assurer que nous saisissons les renseignements dont nous avons besoin tout en conservant la cohérence pour permettre des comparaisons de la satisfaction au fil du temps.

### **Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)**

---

Avec le soutien de notre [Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2+](#),<sup>xiii</sup> nous poursuivrons la mise en œuvre de la stratégie d'analyse comparative entre les sexes plus d'ACC afin d'intégrer pleinement l'ACS Plus dans notre travail à toutes les étapes de la conception, du développement, de la mise en œuvre, du suivi et de la prise de décision. Cette stratégie oriente notre élaboration d'une politique ministérielle sur l'ACS Plus et nous mettons également au point des outils de formation et de ressources sur mesure. Le Bureau nous soutiendra avec l'application d'une optique ACS Plus sur toutes les propositions budgétaires, les mémoires au Cabinet, les présentations au Conseil du Trésor, les ensembles de réglementations et les évaluations.

De plus, nous mettrons en œuvre l'orientation stratégique du gouvernement du Canada associée au rapport [Moderniser les pratiques en matière d'information relative au sexe et au genre](#)<sup>xiv</sup> par le truchement du projet de services inclusifs de genre, qui décrit les pratiques exemplaires pour la communication de renseignements personnels liés au sexe et au genre.

En tant que ministère, nous veillons à ce que la recherche pour laquelle nous fournissons un financement soit conforme aux lignes directrices sur l'équité en matière de sexe et de genre en recherche (SAGER), par exemple les projets financés par le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Ces principes guident la façon dont nous concevons et menons des recherches et rapportons les résultats pour assurer une représentation équitable et les impacts du projet sur les sous-groupes de la population de vétérans.

En continuant d'affiner la collecte, l'analyse et la communication de l'information sur l'ACS Plus, nous comprendrons mieux les besoins particuliers des vétérans dans les domaines du bien-être et cernerons les obstacles éventuels, dans le but d'améliorer (ou d'accroître) l'accès équitable aux programmes, aux avantages et aux services pour tous les vétérans. Par exemple, nous mènerons une ACS Plus auprès de la population de vétérans sans abri afin de déterminer les besoins non satisfaits et toute lacune en ce qui concerne les mesures de soutien. Grâce aux évaluations des besoins en santé communautaire, nous examinerons spécifiquement les communautés sous-représentées de vétérans – y compris les femmes vétérans, et les vétérans 2ELGBTQI+, autochtones ou racialisés – afin de comprendre la santé et le bien-être de ces personnes.

De plus amples renseignements sur les plans de collecte de données spécifiques au programme sont disponibles dans notre [Tableau de renseignements supplémentaires sur l'ACS Plus](#).<sup>xv</sup>



## PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DURABLE À L'HORIZON 2030 ET OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DES NATIONS UNIES (NU)

Nous nous engageons à soutenir les efforts du Canada pour mettre en œuvre le Programme 2030 des Nations Unies pour les ODD. De 17 ODD<sup>xvi</sup>, cette responsabilité essentielle contribue à ces objectifs spécifiques :

### ODD 1: Pas de pauvreté

- L'allocation de soutien du revenu, les Services de transition, les Services de soins de santé, les Soins de longue durée et l'allocation de reconnaissance pour aidant contribuent directement à cet ODD.

### ODD 3: Bonne santé et bien-être

- Au moyen du continuum de services, nous offrons un soutien aux vétérans dont les besoins et les niveaux de complexité des besoins sont très variés. Nous évaluons continuellement les besoins des vétérans afin de déterminer le niveau de soutien dont ils ont besoin :
  - ♦ Les vétérans autonomes ayant des besoins minimaux ont accès aux services et aux avantages en utilisant Mon dossier ACC ou le Réseau national des centres de contact.
  - ♦ Les vétérans ayant des besoins modérés accèdent aux services et aux avantages grâce au soutien encadré d'un agent des services aux vétérans, qui devient leur principal point de contact.
  - ♦ Les vétérans ayant des besoins complexes et exigeants ont accès à des services de gestion de cas, où un gestionnaire de cas fournit un service spécialisé adapté à leurs défis et besoins individuels, et tire parti de leurs forces et capacités pour obtenir des résultats positifs.
  - ♦ Les vétérans peuvent parcourir le continuum de services pour accéder au niveau de soutien approprié en fonction de leurs besoins, des risques et de la complexité à tout moment.

### ODD 4: Éducation de qualité

- Nous avons plusieurs programmes<sup>xvii</sup> qui fournissent un soutien financier pour les études, la formation et leurs coûts financiers connexes pour les vétérans et leur famille.

### ODD 5: Égalité entre les sexes et ODD 10: Inégalités réduites

- Nous travaillons en collaboration avec les femmes vétérans et les vétérans 2ELGBTQI+ et les parties prenantes pour nous assurer que leurs voix sont entendues. Nous faisons appel à des vétérans ayant vécu des expériences diverses pour permettre d'éclairer la recherche et l'élaboration d'avantages, de programmes et de services qui les concernent. Cette approche favorise l'autonomisation des groupes historiquement marginalisés et l'obtention de résultats équitables pour tous.
- Nous nous engageons à devenir un partenaire de mise en œuvre du Plan national d'action du Canada consacré aux femmes, à la paix et à la sécurité<sup>xviii</sup> (dirigé par Affaires mondiales Canada), en aidant à garantir que les femmes et les vétérans de diverses

identités de genre sont soutenus dans leur participation significative aux efforts mondiaux de paix et de sécurité au pays et à l'étranger.

### **ODD 8: Travail décent et croissance économique**

- Nous avons **plusieurs programmes**<sup>xix</sup> qui aident les vétérans des FAC à trouver des emplois et fournissent d'autres services et renseignements liés à la carrière.

### **ODD 11: Villes et communautés durables**

- Notre travail pangouvernemental visant à mettre fin à l'itinérance chez les vétérans soutient l'objectif des Nations Unies d'assurer des villes et des établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables.

### **ODD 16: Paix, justice et institutions efficaces**

- Le Bureau de services juridiques des pensions se spécialise en droit administratif, en particulier sur les diverses lois qui s'appliquent à la communauté des vétérans. Le Bureau a pour mandat de représenter les vétérans, gratuitement, devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'appui de l'admissibilité des vétérans aux prestations d'invalidité. Cela contribue à promouvoir la primauté du droit et à assurer l'accès à la justice pour tous.

## **Innovation**

---

Nous continuerons d'expérimenter des logiciels de services cognitifs, une forme d'IA, qui permettent un traitement plus rapide des demandes de prestations. Par exemple, ce type de logiciel peut automatiquement repérer à la fois le texte dactylographié et les renseignements manuscrits sur les formulaires soumis et convertir les données pour qu'elles soient lisibles par machine, sélectionner les cases à cocher qu'un client a sélectionnées ou déterminer la classification des documents téléchargés par les prestataires de santé.

Nous testons également l'application Partagesanté d'ACC, une nouvelle méthode sécurisée qui facilite le partage de documents médicaux et d'éléments probants entre les professionnels de la santé et le Ministère. Son développement favorisera l'automatisation, nous permettant de recevoir les documents plus rapidement et réduisant les tâches administratives pour les

professionnels de la santé, les clients et notre personnel.

Nous avons lancé un projet pilote de formation en cours d'emploi (FCE) pour les nouveaux gestionnaires de cas. Cette formation intensive de 6 semaines comble les lacunes du programme de formation existant et tient compte des compétences actuelles en gestion de cas, permettant ainsi de se concentrer sur l'environnement de gestion de cas spécifique d'ACC. Les participants peuvent s'exercer sur des cas « réels », par opposition à des scénarios, avec une assurance qualité et des consultations tout au long de la période de formation.

Cette expérience d'apprentissage pratique est engageante et interactive, permettant aux participants de travailler avec des dossiers actifs actuels de complexité faible à modérée. Cela peut prendre jusqu'à 6 mois à un an pour que les gestionnaires de cas soient pleinement fonctionnels avec une

charge de travail complète suivant la méthode de formation originale. Nous prévoyons de réduire ce délai de moitié en incorporant la FCE pratique. Notre équipe de formation sera en mesure d'évaluer le projet au fur et à mesure de son déroulement et de partager ses conclusions lorsque le projet pilote sera terminé.

L'évaluation des besoins en santé communautaire constitue un autre courant d'innovation. Les professionnels de la santé et les chercheurs recueilleront, organiseront et analyseront les données nouvelles et existantes sur les vétérans et provenant de ceux-ci. Nous communiquerons les résultats à l'échelle d'ACC, aux partenaires et aux vétérans d'une manière accessible et utilisable pour mettre en évidence les priorités, éclairer la prise de décision et appuyer l'affectation des ressources. En comprenant les forces et les besoins des communautés sous-représentées, nous déterminerons nos

angles morts et améliorerons les politiques, les programmes et les services pour tous les vétérans plutôt que de continuer à concentrer les programmes sur les clients actuels uniquement.

Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) lance un exercice de renouvellement à l'ère numérique. L'examen portera sur la structure, la gouvernance, les processus, les ressources, la culture, la communication, la demande de services et les capacités de traitement actuels du Bureau afin de déterminer les points de pression internes et externes. L'objectif du projet est de concevoir des mécanismes plus simples, plus rapides et plus souples pour statuer sur les demandes de prestations des vétérans. Par exemple, des explorations auront lieu pour voir si des technologies supplémentaires, comme l'intelligence artificielle, pourraient augmenter l'efficacité.

## CHANGEMENTS DE SOURCES DE DONNÉES

### Assurer une meilleure représentation et accroître la comparabilité.

L'Enquête sur la vie après le service militaire (EVASM), réalisée pour la dernière fois en 2019, a été remplacée par l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens (ESACC) afin de fournir une meilleure représentation de certains groupes de vétérans, en particulier les vétérans plus âgés, et s'alignera étroitement sur le contenu couvert dans l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC), permettant une comparabilité accrue avec l'ensemble de la population canadienne.

L'ESACC, menée par Statistique Canada en notre nom, tire son échantillon d'une combinaison de deux sources, le fichier sur le statut des vétérans militaires et le Recensement. Cela garantira que l'ESACC couvre toutes les personnes qui sont devenues des vétérans jusqu'au 11 mai 2021 (jour du Recensement), au sein de la population cible. La population cible est constituée des vétérans libérés avant mai 2021 et qui ne sont pas réengagés au moment de l'enquête. Elle sera administrée aux vétérans vivant dans les 10 provinces du Canada, âgés de 18 ans ou plus et ne vivant pas en établissement.

Bon nombre des indicateurs de mesure du rendement d'ACC sont tirés des enquêtes auprès des vétérans. Les indicateurs basés sur les questions de l'ESACC seront similaires à ceux de l'EVASM, car de nombreuses questions sont identiques. Cependant, la population de vétérans interrogée diffère : l'EVASM de 2019 couvrait les vétérans de la Force régulière libérés

de 1998 à 2018, tandis que l'ESACC couvre tous les vétérans qui ont été libérés jusqu'en mai 2021 (encore une fois, au sein de la population cible). Ainsi, les résultats des indicateurs basés sur les questions de l'ESACC (à partir de 2022) ne peuvent pas être directement comparés à ceux provenant de l'EVAMS.

Le tableau de la page suivante présente, pour les prestations, les services et le soutien, les résultats prévus, les indicateurs de résultat, les cibles et les dates cibles pour 2023-2024, ainsi que les résultats réels des trois derniers exercices pour lesquels des résultats réels sont disponibles.

### LE SAVIEZ-VOUS?

ACC utilise divers moyens pour mieux comprendre nos vétérans.

Le [Recensement de 2021 comprenait une question sur le service militaire<sup>xx</sup>](#) pour la première fois en 50 ans et constitue une étape clé. Il jette un éclairage important sur les caractéristiques sociodémographiques, économiques, familiales et du ménage des vétérans le jour du Recensement.

Une autre enquête utile est l'[Enquête auprès des peuples autochtones \(EAPA\)<sup>xxi</sup>](#). Il s'agit d'une enquête nationale auprès des membres des Premières Nations vivant hors réserve, des Métis et des Inuit vivant au Canada. Elle peut éclairer les activités politiques et de programmation qui visent à améliorer le bien-être des peuples autochtones.

Vous pouvez également trouver d'autres sources que nous utilisons dans diverses recherches sur [notre site Web<sup>xxii</sup>](#).

## Résultats prévus pour RE1 : Avantages, services et soutien

| Résultat ministériel                                                                                        | Indicateur de résultat ministériel                                                                                                                                 | Cible | Date d'atteinte de la cible | Résultat réel 2019-2020 | Résultat réel 2020-2021 | Résultat réel 2021-2022 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.                                                         | % de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente. <sup>1</sup>                                                                              | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
|                                                                                                             | % de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente. <sup>1</sup>                                                                      | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
|                                                                                                             | % de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. <sup>2</sup> | 50 %  | mars 2024                   | 47 %                    | 50 %                    | 48 %                    |
|                                                                                                             | % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne. <sup>1</sup>                                                    | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
| 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. <sup>1</sup>                                                                    | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
|                                                                                                             | % de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière. <sup>1</sup>                                                                                  | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
| 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. <sup>1</sup>                                                                 | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
|                                                                                                             | % de vétérans qui sont employé. <sup>1</sup>                                                                                                                       | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
| Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face. | % de vétérans clients d'Anciens Combattants Canada qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement. <sup>3</sup>       | 70 %  | mars 2025                   | s.o. <sup>4</sup>       | 68 % <sup>5</sup>       |                         |
|                                                                                                             | % de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire. <sup>1</sup>                                                                                     | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
|                                                                                                             | % de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne. <sup>1</sup>                                                        | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
| Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.                                                        | % de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement. <sup>6</sup>                                                                                     | *     | *                           | s.o.                    |                         | 5,1 %                   |
|                                                                                                             | % de vétérans 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.         | 97 %  | mars 2025                   | s.o. <sup>7</sup>       | 90 %                    |                         |
| Les vétérans bénéficient d'un soutien social.                                                               | % de vétérans qui ont un fort sentiment d'appartenance à la communauté. <sup>1</sup>                                                                               | *     | *                           | s.o.                    |                         |                         |
|                                                                                                             | % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de leurs relations avec leurs amis ou leur famille.                                                  | 85 %  | mars 2025                   | s.o. <sup>4</sup>       | 83 % <sup>5</sup>       |                         |
| Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.                                                 | % de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada.                       | 85 %  | mars 2025                   | s.o. <sup>7</sup>       | 81 % <sup>5</sup>       |                         |
|                                                                                                             | % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère.                               | 85 %  | mars 2025                   | s.o. <sup>7</sup>       | 80 % <sup>5</sup>       |                         |

\*À déterminer.

<sup>1</sup> Nouvelles mesures de base à être déterminées en automne 2023 (selon le cycle de sondage de 2022), car la nouvelle source de données représente un plus grand nombre de vétérans. Puisque la source de données a changé, aucune donnée historique n'est disponible pour la comparaison directe avec les résultats futurs.

<sup>2</sup> Les résultats sont basés sur des données concernant respectivement 15 % (exercice 2019-2020), 10 % (exercice 2020-2021) et 14 % (exercice 2021-2022) du nombre total de clients servis chaque année dans le réseau de cliniques pour TSO financé par ACC. Sur la base de ces échantillons, le pourcentage annuel de clients ayant signalé une amélioration cliniquement importante de leur santé mentale est supérieur aux 30 % d'amélioration du suivi des résultats des traitements de santé mentale rapportés dans la documentation scientifique. La formation sur le SSRSC 2.0 a commencé au cours de l'exercice 2021-2022 et se poursuit en 2022-2023 dans le but d'accroître la participation au programme normalisé de surveillance des résultats du traitement à l'échelle des cliniques de traitement des TSO.

<sup>3</sup> Cet indicateur était utilisé dans l'EVASM, mais n'est pas actuellement un indicateur dans le cadre de la nouvelle source de données de l'ESACC. Il était également mesuré au moyen du sondage national auprès des clients d'ACC auparavant. Ainsi, les données historiques ont été mises à jour et seront utilisées dans l'intervalle afin de fournir des résultats.

<sup>4</sup> Nous ne disposons pas de données historiques.

<sup>5</sup> Cet indicateur était mesuré au moyen des données du sondage national auprès des clients d'ACC, un sondage normalement effectué tous les deux ans. Ainsi, les résultats sont reportés jusqu'à ce que les résultats du prochain sondage soient disponibles.

<sup>6</sup> Puisque cet indicateur précis utilisait une méthode mise à jour dans le cadre sur les résultats ministériels de 2020-2021 et que l'Enquête canadienne sur le logement avait été retardée en raison de la COVID 19, les résultats historiques ne sont pas rapportés. La cible et la date prévue pour l'atteinte de celle-ci devraient être fixées d'ici l'automne 2023.

<sup>7</sup> Les résultats du Sondage national d'ACC de 2020 n'étaient pas disponibles pour cette année fiscale. Nous avons suspendu le travail de terrain à ce sujet le 20 mars 2020 en raison de mesures de santé publique.

**Dépenses budgétaires prévues pour RE1 : Avantages, services et soutien (dollars)**

| Dépenses budgétaires 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses) | Dépenses prévues 2023-2024 | Dépenses prévues 2024-2025 | Dépenses prévues 2025-2026 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 5 826 610 032                                                               | 5 826 610 032              | 5 424 185 936              | 5 414 015 405              |

**Ressources humaines prévues pour RE1 : Avantages, services et soutien**

| Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026 |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 2 701,9                                           | 2 136,4                                           | 2 044,4                                           |

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 répertoire des programmes (RP) sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>xxiii</sup>



## 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

Nous continuerons 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.

#### RÉSULTATS MINISTÉRIELS :

Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.

Pour contribuer à ce résultat ministériel en 2023-2024, nous dirigerons et soutiendrons les efforts de commémoration au Canada et à l'étranger [ELM8], par exemple :

- ▶ 100<sup>e</sup> anniversaire de l'inauguration du [Mémorial canadien à Saint-Julien](#)<sup>xxiv</sup>
- ▶ 75<sup>e</sup> anniversaire de la première mission de maintien de la paix des Nations unies
- ▶ 70<sup>e</sup> anniversaire de l'armistice de la [guerre de Corée](#)<sup>xxv</sup>
- ▶ 35<sup>e</sup> anniversaire du prix Nobel de la paix pour les forces de maintien de la paix des Nations unies
- ▶ 25<sup>e</sup> anniversaire de l'opération Persistance – Réponse à l'écrasement du vol SwissAir
- ▶ [Jeux Invictus](#)<sup>8, xxvi</sup> 2023 à Düsseldorf, en Allemagne

#### RÉSULTATS MINISTÉRIELS :

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

Nous assurerons une saine intendance des sites commémoratifs internationaux grâce à l'augmentation du financement

pour appuyer le renouvellement et à la remise à neuf continus des monuments, des infrastructures et de l'expérience des visiteurs sur les sites commémoratifs canadiens, y compris le [Mémorial national du Canada à Vimy](#)<sup>xxvii</sup> et le [Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel](#).<sup>xxviii</sup>

Entretenir nos monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale demeure un engagement important. Un financement supplémentaire assurera la préservation des monuments vieillissants et la modernisation de l'infrastructure de soutien avec une optique de durabilité et une empreinte environnementale réduite. Nous investirons également dans la modernisation des services aux visiteurs et des services d'interprétation, notamment la mise à niveau de l'exposition permanente au Mémorial terre-neuvien à Beaumont Hamel. Nos efforts pour préserver ces ressources culturelles veilleront à ce que leurs histoires importantes soient racontées aujourd'hui et à l'avenir.

Nous avons reçu environ 2,15 millions de dollars en 2021 de Ressources naturelles Canada pour appuyer la conservation de la forêt aux mémoriaux canadiens de la Première Guerre mondiale [Conservation de la forêt aux mémoriaux canadiens de](#)

<sup>8</sup> Site Web en anglais seulement.

la Première Guerre mondiale<sup>xxix</sup> en Europe. Ce financement appuiera la mise en œuvre de notre plan pluriannuel de gestion de la forêt, qui comprend l'entretien, le reboisement et la durabilité à long terme des zones boisées et des forêts aux sites historiques du Monument commémoratif du Canada à Vimy et du Mémorial terre-neuvien à Beaumont Hamel. Ce plan implique des partenariats avec les autorités françaises, le programme Cultivons la forêt canadienne de Ressources naturelles Canada et l'ambassade du Canada en France.

### **Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)**

---

Nous continuerons d'appliquer une optique ACS Plus à la planification et à la prestation de notre programmation commémorative. Nous examinerons spécifiquement les communautés sous-représentées de vétérans, y compris les femmes vétérans, et les vétérans 2ELGBTQI+, autochtones et racisés, afin de comprendre leurs expériences

uniques liées au service en ce qui concerne la reconnaissance et la commémoration. La diversité des vétérans sera toujours considérée dans la planification et le développement des programmes et activités commémoratifs et cette diversité sera représentée dans nos activités et nos participants.

Afin d'accroître l'inclusion et la participation des Canadiens en situation de handicap ou présentant des limitations fonctionnelles, nous continuerons de faire évoluer nos produits d'apprentissage pour nous assurer qu'ils sont inclusifs et accessibles à tous les Canadiens. En outre, nous développerons une formation pour les guides étudiants sur place et poursuivrons l'examen de l'accessibilité de la [chapelle du cimetière God's Acre](#).<sup>xxx</sup>

Nous effectuerons également des évaluations préliminaires de l'accessibilité des sites commémoratifs à l'étranger afin d'établir une base de référence et de repérer les problèmes et les solutions possibles qui aideront les visiteurs et le personnel.



## PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DURABLE À L'HORIZON 2030 ET OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DES NATIONS UNIES (NU)

La commémoration contribuera à l'**ODD 3 – Bonne santé et bien-être**, à l'**ODD 13 – Lutte contre les changements climatiques** et à l'**ODD 15 – Vie terrestre** comme suit :

- Veiller à ce que les produits d'expérience des visiteurs (p. ex. expositions, panneaux d'interprétation, produits éducatifs, écrans d'accueil) reflètent la diversité des forces militaires canadiennes au cours de l'histoire du Canada.
- Établir un calendrier de dépôt de couronnes pour éduquer les visiteurs de nos monuments commémoratifs internationaux au sujet des contributions militaires du Canada sur la scène mondiale depuis la Première Guerre mondiale en marquant les jalons modernes et en fournissant des renseignements au centre d'accueil du Mémorial national du Canada à Vimy. Ces installations de couronnes refléteront celles qui se produisent à Ottawa au [Monument commémoratif de guerre du Canada](#).<sup>xxxii</sup>
- Poursuivre les activités de sensibilisation ciblées auprès des organisations qui entreprennent des projets qui reconnaissent et commémorent les vétérans sous-représentés grâce au [Programme de partenariat pour la commémoration](#).<sup>xxxii</sup> **[ELM8]**
- Poursuivre la planification et la réalisation d'activités de reconnaissance pour les opérations nationales, notamment en 2023-2024, le 25<sup>e</sup> anniversaire de l'opération Persistance – Réponse à l'écrasement vol SwissAir. **[ELM8]**
- Continuer à travailler avec les partenaires autochtones locaux et nationaux pour assurer une représentation dans toutes les activités commémoratives. **[ELM8]**
- Mettre en œuvre notre plan pluriannuel de gestion forestière au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel, qui comprend des partenariats avec les autorités françaises, le programme Cultivons la forêt canadienne de Ressources naturelles Canada et l'ambassade du Canada en France.
- Réduire notre empreinte environnementale en installant des postes de charge pour les véhicules électriques sur nos sites commémoratifs et en veillant à ce que les bâtiments et les équipements soient économes en énergie.

**Résultats prévus pour RE2: Commémoration**

| Résultat ministériel                                                                                 | Indicateur de résultat ministériel                                                                                                                                                                  | Cible     | Date d'atteinte de la cible | Résultat réel 2019-2020 | Résultat réel 2020-2021 | Résultat réel 2021-2022 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 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 2025                   | s.o. <sup>9</sup>       | 71 % <sup>10</sup>      |                         |
|                                                                                                      | # de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada.                                                                                                                                | 2 000 000 | Mars 2024                   | 2 659 840               | 2 261 122               | 2 303 935               |
|                                                                                                      | % 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 2026                   | 97 % <sup>11</sup>      |                         |                         |
| 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 2025                   | 75 %                    | 71 % <sup>12</sup>      |                         |
|                                                                                                      | # de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada.                                                                                 | 200 000   | Mars 2024                   | 548 512                 | 1 916 367 <sup>13</sup> | 1 118 131               |

**Dépenses budgétaires prévues pour RE2: Commémoration (en dollars)**

| Dépenses budgétaires 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses) | Dépenses prévues 2023-2024 | Dépenses prévues 2024-2025 | Dépenses prévues 2025-2026 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 41 854 568                                                                  | 41 854 568                 | 47 625 409                 | 38 999 132                 |

**Ressources humaines prévues pour RE2: Commémoration**

| Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026 |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 89,1                                              | 89,1                                              | 89,1                                              |

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](#).<sup>xxiii</sup>

<sup>9</sup> Les résultats du Sondage national d'ACC de 2020 n'étaient pas disponibles pour cette année fiscale. Nous avons suspendu le travail de terrain à ce sujet le 20 mars 2020 en raison de mesures de santé publique.

<sup>10</sup> Ce résultat a été reporté de l'Enquête nationale auprès des clients d'ACC de 2020, une enquête menée sur un cycle de deux ans.

<sup>11</sup> Ce résultat a été reporté car les enquêtes ne sont réalisées que tous les trois ans.

<sup>12</sup> Ce résultat a été reporté car les enquêtes ne sont réalisées que tous les deux ans.

<sup>13</sup> Le résultat beaucoup plus élevé que les années précédentes, car le PPC a financé un grand nombre de projets qui sont devenus virtuels lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, ce qui leur a permis de joindre un public beaucoup plus large.

## 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 [Bureau de l’ombud des vétérans \(BOV\)](#)<sup>xxxiii</sup> 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.

Le Bureau de l’ombud des vétérans (BOV) a l’intention de traiter les plaintes en temps opportun en examinant les dossiers des clients et, s’il y a lieu, en intervenant auprès du portefeuille d’Anciens Combattants Canada en vue de régler le problème. L’excellence du service fourni par le personnel du BOV demeurera une priorité absolue pour s’assurer que les vétérans et leur famille se sentent entendus et reconnus, quel que soit le résultat de l’examen des demandes de prestations individuelles.

En 2023-2024, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- Mise en œuvre de l’enregistrement des appels à des fins d’assurance qualité et de formation pour s’assurer que les interactions avec les clients sont périodiquement surveillées et que des commentaires sont fournis pour garantir que des services exemplaires sont offerts à tous les clients qui contactent le BOV.
- Amélioration des processus internes et renforcement des compétences au sein du personnel du BOV pour faciliter la résolution des injustices à l’échelon le plus bas possible. Cela contribuera à une résolution plus rapide des plaintes et réduira le fardeau et l’impact sur les clients.
- Amélioration du processus d’acheminement à un échelon supérieur des constatations d’injustice pour s’assurer qu’ACC et le BOV travaillent ensemble efficacement pour répondre aux meilleurs intérêts des vétérans et de leur famille et que cela se traduise par des décisions opportunes et des mesures correctives pour remédier à l’injustice.
- Amélioration de la sensibilisation aux services du BOV au sein de la communauté des vétérans en organisant des réunions virtuelles de style séance publique et des activités de sensibilisation en

personne au cours de l'exercice. Cela augmentera la sensibilisation aux services et fera en sorte d'atteindre les populations qui ne savent peut-être pas comment le BOV peut les aider.

- Au moyen des médias sociaux, nous continuerons de communiquer avec les vétérans et leur famille pour nous assurer qu'ils comprennent les programmes et les avantages d'ACC et qu'ils comprennent notre rôle dans la défense de l'équité.

### **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 cernés par le Bureau de l'ombudsman des vétérans sont réglés.

Le Bureau de l'ombud des vétérans traite les plaintes concernant l'équité des vétérans et de leur famille. Il faut notamment évaluer si ces plaintes sont valides (selon le traitement, le processus ou les résultats) et relèvent du mandat du Bureau. Les plaintes sont ensuite soumises avec des recommandations au portefeuille d'Anciens Combattants Canada aux fins de règlement.

En plus d'examiner et de traiter les plaintes des vétérans individuels et de leur famille, le Bureau repère les problèmes systémiques et effectue des examens à ce sujet. Les examens mettent en évidence les lacunes et les problèmes d'équité dans les programmes et les services d'ACC et comprennent des recommandations au ministre des Anciens Combattants.

Grâce à la publication du [bulletin](#)<sup>xxxiv</sup> annuel, le BOV évalue dans quelle mesure les recommandations ont été prises en compte. Le bulletin suit toutes les recommandations faites dans les examens systémiques depuis 2009. Au cours de cette période, de nombreux changements ont été apportés à la législation, aux politiques et aux programmes d'ACC. De plus, au fil du temps, le BOV a mis en place de nouvelles méthodes pour effectuer des examens systémiques et évaluer l'équité. Pour s'assurer que les efforts du Bureau pour atteindre ce résultat se concentrent sur les questions d'équité avec des justifications solides dans le cadre de notre mandat, le BOV engagera un examen technique indépendant des recommandations en suspens. Un expert dans le domaine de l'ombud indiquera si chaque recommandation continue d'être valide, doit être révisée ou ne doit plus faire l'objet d'un suivi.

Les résultats de cet examen garantiront que le Bureau se concentre sur les problèmes qui sont clairement injustes et qui doivent être résolus.

Nous nous engageons à continuer d'effectuer des examens systémiques et à formuler des recommandations axées sur les questions d'équité liées aux programmes et services d'ACC. Le BOV s'engagera également à améliorer les processus internes pour soutenir la recherche et la validation des problèmes émergents soulevés par les plaignants individuels. Cela soutiendra la priorisation des examens des problèmes systémiques qui ont les répercussions les plus importantes sur les vétérans et leur famille.

### **Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)**

---

Le BOV inclura une analyse comparative entre les sexes plus dans chaque examen systémique complet examinant les questions d'équité liées aux programmes et services d'ACC. Cela aidera à s'assurer que les problèmes d'équité pour tous les clients d'ACC sont déterminés et que des recommandations pour résoudre ces problèmes sont formulées et traitées.

Le BOV s'engage également à améliorer la qualité des données disponibles concernant nos clients. En 2023-2024, le BOV déterminera les besoins d'amélioration du système et de saisie de données qui permettront de mieux analyser et rendre compte de notre clientèle et des tendances liées aux facteurs de l'ACS Plus. Le BOV travaillera avec les TI pour planifier le développement et la mise en œuvre de ces exigences.

### **Innovation**

---

Le BOV reconnaît que les vétérans entretiennent une relation à vie avec Anciens Combattants et, grâce à notre rôle de défenseur de l'équité, le BOV a déterminé que de nombreux vétérans ont souvent besoin d'aide non seulement pour obtenir des avantages ou des services individuels, mais aussi pour combler les lacunes en matière de communication avec le personnel d'ACC afin d'assurer que leurs besoins sont satisfaits. En 2023-2024, le BOV commencera à rechercher et à explorer des méthodes pour aider les vétérans et ACC à rétablir les relations et la confiance dans le but de tester ce rôle et de faciliter les conversations entre le vétéran et ACC sur un cas complexe au cours de l'exercice. En cas de succès, le BOV pourrait être en mesure d'aider davantage de vétérans par le biais de la facilitation et d'avoir un impact positif important en jouant un rôle dans le rétablissement des relations entre les vétérans et le Ministère.

**Résultats prévus pour RE3: Ombudsman des vétérans**

| Résultat ministériel                                                                                                                                                                                         | Indicateur de résultat ministériel                                                                                                                         | Cible | Date d'atteinte de la cible | Résultat réel 2019-2020 | Résultat réel 2020-2021 | Résultat réel 2021-2022 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 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 examinées dans un délai de 60 jours ouvrables.                                                                                               | 85 %  | Mars 2024                   | 89 %                    | 90 %                    | 92 %                    |
| Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants cernés par le Bureau de l'ombudsman des vétérans sont réglés. | % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants. | 80 %  | Mars 2024                   | n/a <sup>14</sup>       | 80 %                    | 85 %                    |
|                                                                                                                                                                                                              | % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques réglés par le portefeuille d'Anciens Combattants.          | 75 %  | Mars 2024                   | s.o. <sup>15</sup>      | 72 %                    | 69 %                    |

**Dépenses budgétaires prévues pour RE3: Ombudsman des vétérans (en dollars)**

| Dépenses budgétaires 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses) | Dépenses prévues 2023-2024 | Dépenses prévues 2024-2025 | Dépenses prévues 2025-2026 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 4 465 311                                                                   | 4 465 311                  | 4 528 110                  | 4 541 629                  |

**Ressources humaines prévues pour RE3: Ombudsman des vétérans<sup>16</sup>**

| Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026 |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 39,0                                              | 39,0                                              | 39,0                                              |

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](#).<sup>xxiii</sup>

<sup>14</sup> Comme cet indicateur n'a jamais été mesuré auparavant, nous ne disposons pas de données historiques.

<sup>15</sup> Le résultat n'était pas disponible, car il avait été modifié pour passer à un cycle de 3 ans. En outre, la définition a été modifiée de « chercher à résoudre » à « accepté », conformément au cadre ministériel des résultats. Comme cet indicateur n'a jamais été mesuré auparavant, nous ne disposons pas de données historiques.

<sup>16</sup> Inclut 10 postes d'ACC dont les titulaires appuient le BOV.



# Services internes :

## résultats prévus

### Nos Services internes

**Description :** Les services internes sont les services fournis au sein d'un ministère afin qu'il puisse respecter ses obligations et exécuter ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

- 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;
- services de gestion des voyages et autres services administratifs

### Faits saillants de la planification

Nos services internes fournissent les principales fonctions opérationnelles permettant d'obtenir les résultats énoncés dans le Cadre ministériel des résultats. Nous avons aligné les objectifs de planification pour faciliter la mise en œuvre des programmes et faire évoluer la façon dont nous menons nos activités, afin de nous assurer que nous pouvons continuer à fournir les programmes et les services dont les vétérans ont besoin maintenant, et dont ils auront besoin à l'avenir.

#### **Les services internes contribuent à tous les résultats ministériels.**

Nous continuerons d'optimiser la prestation des services de base et d'améliorer continuellement nos services ministériels.

#### Modernisation

Nous moderniserons les opérations et la gestion de la sécurité pour refléter le modèle de travail hybride et pour nous aligner sur la dynamique de sécurité en évolution au Canada. Cela

permettra la prestation continue de nos programmes de base, augmentera l'efficacité et permettra d'améliorer les services, y compris la numérisation du contrôle de sécurité.

Nous offrirons des outils numériques souples pour prendre en charge les modalités de travail flexibles et moderniser les processus administratifs, y compris la manière selon laquelle nous gérons les renseignements électroniques.

D'autres efforts comprennent la modernisation et l'amélioration de nos services et processus commerciaux

internes et externes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) pour réaliser des gains d'efficacité et mettre à jour les outils que nous utilisons pour recueillir et traiter les renseignements afin de respecter nos obligations en matière d'AIPRP; la numérisation des processus basés sur des formulaires pour améliorer l'accessibilité et la convivialité et pour permettre un meilleur accès aux données et une utilisation améliorée de ces dernières; et diriger des initiatives de gestion du changement à l'appui de la progression de notre vision de l'avenir du travail à ACC.

De plus, nous continuerons d'améliorer notre approche intégrée de la prestation de services grâce à une collaboration étroite avec des partenaires internes et externes, tout en poursuivant notre transformation numérique en lançant une stratégie numérique renouvelée. Nous avons deux vérifications en cours (la vérification de la transformation numérique et la vérification de l'agilité informatique) visant à garantir que le Ministère se trouve sur la bonne voie pour atteindre le résultat de la poursuite de la numérisation des services aux vétérans.

Nous améliorerons notre programme de continuité des activités en adoptant une approche axée sur le cycle de vie de la gestion de la continuité des activités afin de maintenir notre résilience et d'améliorer notre capacité à nous préparer aux événements importants.

Nous moderniserons les services de gestion du matériel pour refléter la nouvelle [Directive sur la gestion du matériel](#)<sup>xxxv</sup>, pour nous aligner sur le modèle de travail hybride et pour nous

assurer que nous atteindrons nos résultats opérationnels et offrir le meilleur rapport qualité-prix conformément aux objectifs socioéconomiques, de sécurité et environnementaux du gouvernement du Canada.

Enfin, soutenus par nos efforts continus de modernisation, nous continuerons de fournir des services efficaces et opportuns à l'appui de nos priorités ministérielles.

### Communications

Nous continuons à mettre en place notre stratégie de communication, de sensibilisation et de mobilisation, en apportant des modifications au fur et à mesure, à la lumière de données probantes et de la recherche. Nous nous efforcerons de fournir des services et des produits de communication accessibles, opportuns, précis, clairs et objectifs aux vétérans, à leur famille et à la population canadienne dans les deux langues officielles. Nous continuerons d'appuyer le ministre des Anciens Combattants dans son rôle de porte-parole principal du Ministère. Nous continuerons également d'utiliser notre site Web, nos plateformes de médias sociaux, nos publicités et d'autres outils de communication numérique pour partager des renseignements accessibles sur nos programmes et services et pour commémorer les vétérans, y compris les populations contemporaines et sous-représentées.

Nous engagerons un dialogue significatif avec les parties prenantes par le biais de plateformes de consultation, notamment [Parlons vétérans](#)<sup>xxxvi</sup>. Cela nous aidera à atteindre un public plus large pour des

discussions inclusives, collaboratives et transparentes sur les enjeux concernant les vétérans. Nous poursuivrons également notre engagement continu auprès des intervenants par le biais de six groupes consultatifs ministériels. Nous mettrons l'accent sur la compréhension de l'analyse numérique, l'environnement médiatique et l'analyse des parties prenantes pour éclairer la prise de décisions en matière de communications internes et externes.

### Ressources humaines

Nous renouvellerons notre engagement à maintenir un milieu de travail diversifié et inclusif, qui favorise l'autonomie et le perfectionnement des employés, dans le but d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents. Cette année, nous continuerons de nous adapter à un milieu de travail hybride et d'équiper notre main-d'œuvre pour adopter ce nouveau modèle de travail. Nous commencerons à moderniser nos programmes et pratiques de dotation, notamment en améliorant les pratiques d'intégration afin de développer ou de mettre en œuvre des solutions d'apprentissage adaptées aux priorités organisationnelles qui garantissent l'investissement des employés au niveau de l'entreprise. Nous travaillerons pour identifier les besoins en talents et mettre en œuvre les stratégies visant à attirer, à perfectionner et à maintenir en poste une main-d'œuvre diversifiée possédant l'expérience et les compétences requises pour répondre à l'évolution de l'environnement de travail.

Nous lancerons un plan d'action renouvelé pour la diversité et

l'inclusion qui nous aidera à bâtir une main-d'œuvre plus diversifiée et à promouvoir une culture d'inclusion. Ce plan s'alignera sur la mise en œuvre de notre plan d'action pour l'accessibilité 2022-2025 et la soutiendra. Nous mettrons en œuvre un programme centralisé de gestion de l'invalidité pour améliorer le processus de prise de mesures d'adaptation et soutenir le retour en bonne santé de notre personnel au travail. Nous continuerons à développer une culture de travail qui favorise la sensibilisation et l'adoption de pratiques exemplaires en matière de santé psychologique, de sécurité et de bien-être pour tous les employés.

### Intendance des ressources

Nous assurerons une intendance efficace des ressources et continuerons à faire évoluer la façon dont nous offrons des services de gestion des ressources pour soutenir une saine intendance au nom des Canadiens. Nous y parviendrons en continuant d'optimiser l'utilisation de SAP pour améliorer les processus de gestion financière, en tirant parti des ressources technologiques et de données pour permettre une analyse prédictive et réactive, en renforçant les rapports et en soutenant la prise de décision. De plus, nous centraliserons les responsabilités particulières de gestion du matériel afin d'assurer l'alignement de nos processus, systèmes et contrôles de planification et de gestion des investissements avec les objectifs gouvernementaux et ministériels.

Nous allons transformer la façon dont nous gérons nos biens immobiliers. Nous y parviendrons en élaborant une stratégie ministérielle du portefeuille immobilier et un plan de mise en

œuvre. Ces travaux nous permettront d'évaluer l'état actuel et de décrire l'état souhaité de nos actifs. Nous serons également en mesure de déterminer les lacunes dans les ressources et les finances, et de présenter des options pour maintenir un portefeuille durable et abordable avec une empreinte optimisée qui peut répondre aux exigences actuelles et futures du programme.

### **Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)**

---

En collaboration avec notre Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2+, nous mettrons en œuvre des plans de communication liés à l'ACS Plus, à la diversité et à l'inclusion afin de sensibiliser les employés et de mieux comprendre ces enjeux. De plus, nous continuerons de veiller à ce que les femmes vétérans et les vétérans 2ELGBTQI+ soient pris en compte dans nos groupes consultatifs ministériels et dans les produits de communication, en augmentant la présence des vétérans contemporains dans le contenu commémoratif et en mettant l'accent sur la diversité de nos clients.

Nous continuerons de veiller à ce que les femmes vétérans et les vétérans de diverses identités de genre soient invités à participer aux consultations afin que leurs expériences uniques et leurs besoins liés aux services soient pris en compte. Nous explorerons également la possibilité d'intégrer la collecte de renseignements sur le genre dans les systèmes d'enregistrement d'ACC pour l'information sur les clients. Ces initiatives nous permettront d'avoir une meilleure compréhension des programmes et des politiques administrés par ACC du point de vue

de l'ACS Plus et nous aideront à déterminer les priorités en matière de recherche, d'avantages, de programmes, de services et de politiques.

### **Planification de l'attribution des marchés aux entreprises autochtones**

---

Nous fixons des objectifs d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones depuis 1996. Avec la mise en œuvre de l'objectif fédéral minimum obligatoire de 5 % du total des contrats annuels pour les fournisseurs autochtones, nous avons développé une approche plus stratégique pour y parvenir et certaines activités sont décrites ici :

- Les exercices d'apprentissage et la formation pour tous les spécialistes en approvisionnement continueront d'être obligatoires, y compris les séances d'information et de mobilisation offertes par divers intervenants tels que Services aux Autochtones Canada.
- Des activités de sensibilisation auront lieu au sein du Ministère, y compris des présentations au Comité d'examen des contrats et à la haute direction pour assurer le soutien dans l'atteinte de notre objectif.
- Les séances d'information internes sur les achats comprennent une section mettant en évidence notre objectif d'engagement. Cette section met l'accent sur l'importance du soutien des clients internes dans l'atteinte des objectifs en planifiant les approvisionnements et en consultant tôt les spécialistes en approvisionnement pour aider à

cerner les possibilités d'approvisionnement auprès des Autochtones.

- Les spécialistes de l'approvisionnement sont constamment à la recherche d'occasions et collaborent avec des fournisseurs autochtones dans la mesure du possible.
- Encourager la sous-traitance/l'emploi de personnes et de communautés autochtones dans le cadre d'approvisionnements qui ne sont pas conclus avec des entrepreneurs autochtones.

L'approbation du sous-ministre sera demandée pour toute demande visant à accorder une exception et à exclure la valeur d'un contrat du calcul de l'objectif minimum obligatoire.

ACC rend compte de ses objectifs annuels comme indiqué dans la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#).<sup>xxxvii</sup> Les contrats individuels attribués aux fournisseurs autochtones sont signalés dans notre rapport trimestriel de divulgation proactive des contrats supérieurs à 10 000 \$ et dans notre rapport annuel sur les activités d'approvisionnement des contrats d'une valeur inférieure à 10 000 \$.

### Résultats prévus – Achats auprès des entreprises autochtones

Le tableau suivant présente notre objectif prévu pour 2023-2024.

| Description du champ                                                 | Pourcentage de réalisation 2021-2022 | Cible visée pour 2022-2023 | Cible prévue pour 2023-2024                     |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------|
| Pourcentage total de marchés passés avec des entreprises autochtones | s.o. <sup>17</sup>                   | s.o. <sup>17</sup>         | 5 % <sup>18</sup><br>(2,75 millions de dollars) |

<sup>17</sup> Nous sommes un participant de la Phase 2; par conséquent, aucune donnée n'est déclarée pour les exercices 2021-2022 et 2022-2023.

<sup>18</sup> Méthode : l'objectif 2023-2024 de 5 % a été établi pour garantir que l'objectif minimum est atteint au cours de la première année, les progrès devant être suivis au moyen de rapports habituels. La valeur est fondée sur des dépenses d'approvisionnement prévues de 55 millions de dollars. Une fois cette cible atteinte, nous continuerons de mobiliser les entreprises autochtones pour dépasser la cible.



## PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DURABLE À L'HORIZON 2030 ET OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DES NATIONS UNIES (NU)

Nos services internes se conforment aux objectifs de développement durable de l'ONU et du gouvernement du Canada dans le cadre d'un large éventail d'activités, allant des communications et de la gestion des infrastructures à l'approvisionnement. Nos efforts continueront d'être guidés par les stratégies fédérales et ministérielles de développement durable et produiront des résultats qui appuient de nombreux ODD.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos secteurs de programme pour développer des plans de communication qui soutiennent directement ou indirectement le programme et les ODD de l'ONU. Nous communiquons largement avec nos communautés de parties prenantes et fournissons des renseignements sur notre site Web et nos comptes de médias sociaux sur les avantages et les services que nous offrons. Le cas échéant, nous communiquons également le contenu d'autres agences gouvernementales et non gouvernementales via nos canaux sur des sujets qui influencent directement la réalisation de divers objectifs.

En ce qui concerne nos opérations, nous fournirons des résultats qui soutiennent les ODD suivants :

- **ODD 5 : Égalité des genres et ODD 10 : Réduction des inégalités** avec le lancement d'un plan d'action renouvelé pour l'équité en matière d'emploi et la diversité.
- **ODD 9 : Innovation et infrastructure** avec l'élaboration d'un plan pour répondre aux exigences visant à assurer la durabilité des biens immobiliers.
- **ODD 10 : Réduction des inégalités** grâce à la mise en œuvre du plan d'action pour l'accessibilité d'ACC.
- **ODD 13 : Lutte contre les changements climatiques** en sensibilisant davantage le Ministère aux impacts du changement climatique et à la manière d'atténuer ces impacts en milieu de travail.

Pour plus de détails sur nos efforts, veuillez consulter notre [Stratégie ministérielle de développement durable de 2020 à 2023 \(SMDD\)](#).<sup>xxxviii</sup> Nous développerons la nouvelle SMDD de 2023 à 2026 afin de nous aligner sur les nouveaux objectifs [Stratégie fédérale de développement durable \(SFDD\)](#).<sup>xxxix</sup> et de nous assurer que nous y contribuons en gérant nos programmes, services et opérations d'une manière écologiquement, économiquement et socialement responsable.

## Innovation

Nous poursuivrons nos efforts d'innovation pour numériser les processus existants et mesurer les impacts sur l'efficacité, la convivialité, l'accès aux données et leur utilisation. Ces efforts contribueront à améliorer les services internes tout en augmentant le niveau de connaissances et de capacités numériques dans l'organisation, ce qui, selon nous, favorisera une culture d'innovation et de transformation numériques.

Afin d'appuyer la modernisation des processus par la maximisation des outils électroniques, nous expérimentons l'utilisation de l'outil d'investigation électronique (eDiscovery) en lien avec les demandes faites en vertu de la législation sur l'AIPRP. Plutôt que de demander aux personnes de rechercher des documents, ACC a exploré comment l'outil d'investigation électronique peut effectuer la recherche à la place, dans le double objectif de recherches plus complètes et cohérentes et qui réduisent au minimum le fardeau administratif.

### Dépenses budgétaires prévues pour les services internes (en dollars)

| Dépenses budgétaires 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses) | Dépenses prévues 2023-2024 | Dépenses prévues 2024-2025 | Dépenses prévues 2025-2026 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 111 486 760                                                                 | 111 486 760                | 99 953 942                 | 99 043 151                 |

### Ressources humaines prévues pour les services internes

| Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025 | Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026 |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 853,1                                             | 769,1                                             | 757,1                                             |

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.

Cette page est laissée vide intentionnellement.



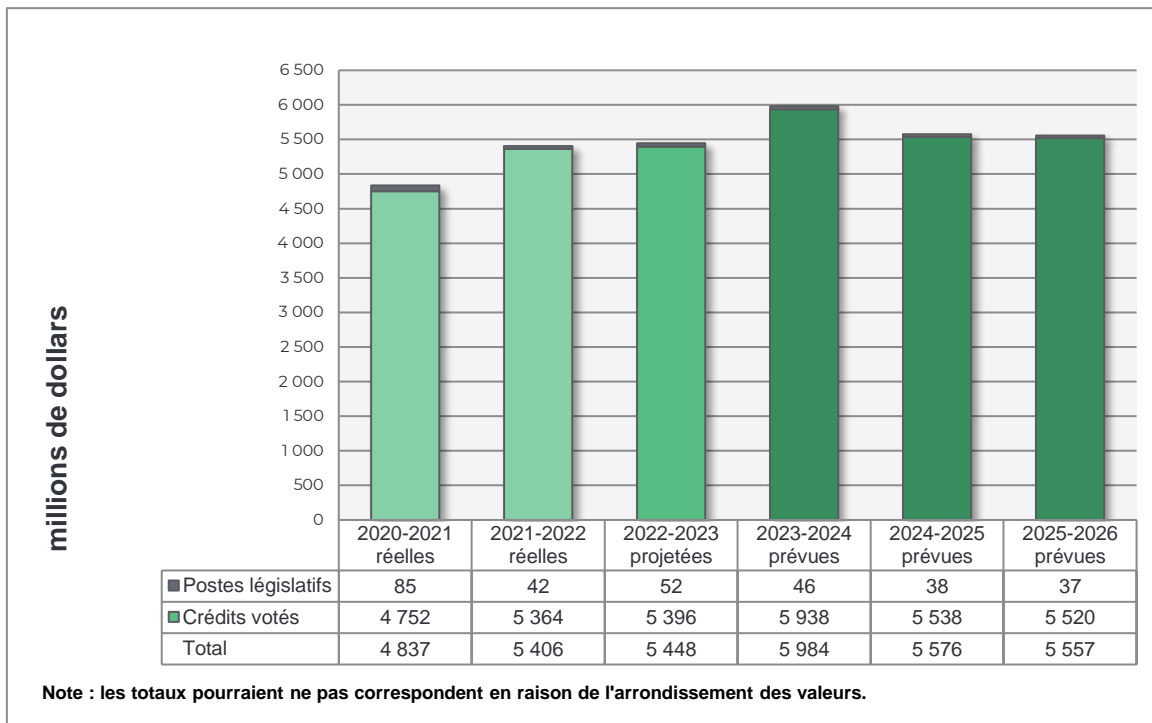
# Dépenses et ressources humaines prévues

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice 2023-2024 avec les dépenses réelles pour l'exercice en cours et l'exercice précédent.

## Dépenses prévues

### Dépenses ministérielles de 2020-2021 à 2025-2026

Le graphique ci dessous présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



Le budget change d'un exercice à l'autre en raison de la nature de nos programmes et services, qui sont axés sur le soutien et les services que demandent les vétérans. Chaque année, nous mettons à jour nos prévisions relatives aux clients et aux dépenses pour nous assurer que tous

les vétérans qui se présentent reçoivent les prestations et les services auxquels ils méritent.

En d'autres termes, quel que soit le nombre de vétérans qui en font la demande, Anciens Combattants Canada fournira toujours les services et

## Plan ministériel 2023-2024

le soutien. Plus de 90 % de notre budget est alloué aux paiements prévus pour les vétérans, leur famille et d'autres bénéficiaires des programmes.

Dans l'ensemble, les dépenses prévues devraient actuellement augmenter en 2023-2024 par rapport à 2022-2023.

Cette augmentation est principalement attribuable aux investissements temporaires effectués pour poursuivre notre mission de réduire les délais d'attente pour les prestations d'invalidité [ELM1], soutenir le développement ultérieur du programme de prestations de santé mentale [ELM7], développer les ressources pour appuyer les services de gestion de cas, conserver et moderniser nos monuments commémoratifs, et appuyer les Jeux Invictus de 2025.

Les dépenses prévues diminuent actuellement au cours des années ultérieures à mesure que certains de ces investissements temporaires se terminent. Le financement temporaire pour traiter l'arriéré de demandes de prestations d'invalidité se termine en 2024-2025, tandis que le financement pour soutenir les services de gestion de cas et pour soutenir les Jeux Invictus se termine en 2025-2026.

Bien qu'il soit actuellement indiqué que les dépenses prévues diminueront dans les années à venir, on s'attend à une demande accrue pour bien de nos programmes et services. À l'avenir, les budgets des prestations pour les vétérans seront mis à jour par le biais du processus d'examen des prévisions budgétaires afin de s'aligner sur 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)<sup>19</sup>

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les dépenses pour nos responsabilités essentielles et pour nos services internes pour 2023-2024 et les autres exercices pertinents.

| Responsabilités essentielles et Services internes | Dépenses réelles 2020-2021 | Dépenses réelles 2021-2022 | Prévisions des dépenses 2022-2023 | Dépenses budgétaires 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses) | Dépenses prévues 2023-2024 | Dépenses prévues 2024-2025 | Dépenses prévues 2025-2026 |
|---------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Avantages, services et soutien                    | 4 660 494 971              | 5 240 551 120              | 5 261 529 589                     | 5 826 610 032                                                               | 5 826 610 032              | 5 424 185 936              | 5 414 015 405              |
| Commémoration                                     | 42 205 327                 | 38 038 138                 | 53 887 059                        | 41 854 568                                                                  | 41 854 568                 | 47 625 409                 | 38 999 132                 |
| Ombudsman des vétérans                            | 5 193 514                  | 3 828 088                  | 4 396 400                         | 4 465 311                                                                   | 4 465 311                  | 4 528 110                  | 4 541 629                  |
| <b>Total partiel</b>                              | <b>4 707 893 812</b>       | <b>5 282 417 346</b>       | <b>5 319 813 048</b>              | <b>5 872 929 911</b>                                                        | <b>5 872 929 911</b>       | <b>5 476 339 455</b>       | <b>5 457 556 166</b>       |
| Services internes                                 | 128 739 691                | 123 974 450                | 127 918 342                       | 111 486 760                                                                 | 111 486 760                | 99 953 942                 | 99 043 151                 |
| <b>Total</b>                                      | <b>4 836 633 503</b>       | <b>5 406 391 796</b>       | <b>5 447 731 390</b>              | <b>5 984 416 671</b>                                                        | <b>5 984 416 671</b>       | <b>5 576 293 397</b>       | <b>5 556 599 317</b>       |

<sup>19</sup> Les dépenses futures font l'objet d'un examen continu.

En ce qui concerne chaque responsabilité principale, les prestations, les services et le soutien constituent une part importante du budget. Les dépenses prévues augmenteront en 2023-2024 en raison d'un financement temporaire pour réduire l'arriéré, pour soutenir le développement du programme de prestations de santé mentale [ELM7] et pour étendre les ressources pour soutenir les services de gestion de cas.

Les dépenses prévues devraient diminuer en 2024-2025 en raison de la fin du financement temporaire pour combler l'arriéré de demandes de prestations d'invalidité alors que la capacité opérationnelle revient à notre niveau de base. Le financement temporaire pour soutenir les services de gestion de cas prend également fin en 2025-2026. Bien qu'il soit actuellement indiqué que les dépenses prévues diminueront dans les années à venir, on s'attend à une demande accrue pour bien de nos programmes et services. Un financement supplémentaire pour cette demande sera sollicité au cours du prochain processus d'examen des prévisions budgétaires afin de s'aligner sur les dernières prévisions de la demande et des dépenses des clients (comme il a été indiqué précédemment).

Les dépenses prévues pour la commémoration diminueront en 2023-2024, car nous constatons la fin du financement temporaire lié à l'initiative du budget de 2018 visant à

accélérer les réparations des tombes dont nous prenons soin. Le financement pour soutenir le Centre Juno Beach prend également fin, ainsi que le financement du programme de publicité du gouvernement. Les dépenses prévues augmenteront ensuite en 2024-2025, car nous avons mis en place un financement temporaire pour soutenir les Jeux Invictus de 2025. De plus, nous avons reçu des fonds pour répondre aux besoins d'entretien et de modernisation des mémoriaux de Vimy et de Beaumont-Hamel. Les dépenses prévues diminueront en 2025-2026 avec la fin du financement temporaire des Jeux Invictus.

Les dépenses prévues pour l'ombud des vétérans demeurent stables et ne devraient pas changer.

Enfin, approximativement 2 % du total des dépenses 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 devraient diminuer en raison de la fin du financement temporaire pour traiter l'arriéré de demandes de prestations d'invalidité et pour soutenir la gestion des cas.

Les programmes continuent d'être surveillés en prévision des investissements futurs pour répondre aux besoins des vétérans du Canada.

## Ressources humaines prévues

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein (ETP), pour nos responsabilités essentielles et pour nos services internes pour 2023-2024 et les autres exercices pertinents.

### Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes <sup>20</sup>

| Responsabilités essentielles et services internes | ETP réels 2020-2021 | ETP réels 2021-2022 | Prévisions d'ETP 2022-2023 | ETP prévus 2023-2024 | ETP prévus 2024-2025 | ETP prévus 2025-2026 |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Avantages, services et soutien                    | 2 549,7             | 2 739,9             | 2 615,9                    | 2 701,9              | 2 136,4              | 2 044,4              |
| Commémoration                                     | 70,0                | 68,9                | 72,9                       | 89,1                 | 89,1                 | 89,1                 |
| Ombudsman des vétérans                            | 34,2                | 31,8                | 33,9                       | 39,0                 | 39,0                 | 39,0                 |
| <b>Total partiel</b>                              | <b>2 653,9</b>      | <b>2 840,6</b>      | <b>2 722,7</b>             | <b>2 830,0</b>       | <b>2 264,5</b>       | <b>2 172,5</b>       |
| Services internes                                 | 801,3               | 822,5               | 808,5                      | 853,1                | 769,1                | 757,1                |
| <b>Total</b>                                      | <b>3 455,2</b>      | <b>3 663,1</b>      | <b>3 531,2</b>             | <b>3 683,1</b>       | <b>3 033,6</b>       | <b>2 929,6</b>       |

En 2023-2024, nous poursuivrons notre travail pour aider à réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et à améliorer les services aux vétérans et à leur famille. Le financement a été prolongé pour environ 560 ressources (jusqu'à la fin mars 2024) pour les initiatives d'excellence du service, qui faisaient à l'origine partie du [Portrait économique et budgétaire du gouvernement](#)<sup>xi</sup> en août 2020. En plus de prolonger cette initiative de deux ans, nous avons également prolongé le financement de trois ans (jusqu'à la fin de 2024-2025) pour maintenir les niveaux de dotation en personnel de première ligne, y compris le ratio gestionnaire de cas/vétérans, et mettre à niveau les outils utilisés par les gestionnaires de cas - libérant ainsi plus de temps pour leur permettre de travailler directement avec les vétérans. Cette initiative concerne environ 100 ETP, dont des travailleurs

sociaux de première ligne tels que des gestionnaires de cas et des agents des services aux vétérans. Grâce aux récentes améliorations apportées aux prestations de santé mentale, nous avons embauché environ 40 ressources, dont plus de 20 postes permanents, pour aider à offrir ces prestations améliorées. Alors que le financement pour les ressources humaines reviendra aux niveaux précédents en 2024-2025, nous continuerons de réévaluer notre capacité à long terme à mesure que nous améliorerons les services aux vétérans et à leur famille.

## Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits d'ACC sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2023-2024](#).<sup>xli</sup>

<sup>20</sup> 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 de nos opérations de 2021-2022 à 2022-2023.

Les montants des prévisions et les montants prévus dans le présent état des résultats ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les montants des prévisions et les montants prévus qui sont présentés

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 [notre site Web](#).<sup>xiii</sup>

### État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024 (en dollars)

| Renseignements financiers                                                         | Prévisions des résultats 2022-2023 | Résultats prévus 2023-2024 | Écart (résultats prévus 2023-2024 moins prévisions des résultats 2022-2023) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Total des dépenses                                                                | 5 451 679 715                      | 5 991 649 591              | 539 969 876                                                                 |
| Total des revenus                                                                 | –                                  | –                          | –                                                                           |
| Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts | 5 451 679 715                      | 5 991 649 591              | 539 969 876                                                                 |

Le coût net des opérations pour l'exercice 2023-2024 est estimé à 5,991 milliards de dollars. Plus de 90 % des dépenses prévues pour l'exercice 2023-2024 sont versées directement aux personnes servies ou en leur nom, sous forme d'indemnités, de soutien financier, de soins de santé et de fonds pour la commémoration. Lorsque l'on compare les résultats prévus de 2022-2023 aux résultats prévus de 2023-2024, l'augmentation

est due aux investissements effectués pour poursuivre notre mission de réduire les temps d'attente pour les prestations d'invalidité, soutenir le développement d'un programme de prestations de santé mentale, prolonger l'emploi des ressources pour soutenir les services de gestion de cas, entretenir et moderniser nos monuments commémoratifs et soutenir les Jeux Invictus de 2025.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

# Renseignements ministériels

## Profil organisationnel

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ministre de tutelle :</b>                  | L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Administrateur général :</b>               | Paul Ledwell, sous-ministre                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Portefeuille ministériel :</b>             | Paul Ledwell, sous-ministre                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Instruments habilitants :</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <a href="#">Loi sur le ministère des Anciens Combattants</a><sup>xliii</sup></li> <li>▶ <a href="#">Loi sur le bien-être des vétérans</a><sup>xliv</sup></li> <li>▶ <a href="#">Loi sur les pensions</a><sup>xlv</sup></li> </ul> |
| <b>Année d'incorporation ou de création :</b> | 1923                                                                                                                                                                                                                                                                       |

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

Des renseignements sur notre raison d'être, mandat et rôle se trouvent dans [notre site Web](#).<sup>xlvi</sup>

Des renseignements sur nos engagements actuels de la lettre de mandat se trouvent dans la [lettre de mandat du ministre](#).<sup>xlvii</sup>

## 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](#).<sup>xlviii</sup>

## Contexte opérationnel et risque

L'information sur notre contexte opérationnel et risques principaux est accessible sur le site [Web d'Anciens Combattants Canada](#).<sup>xlix</sup>

## Cadre de présentation de rapports

Notre cadre ministériel des résultats et notre répertoire des programmes approuvés pour 2023-2024 sont illustrés sur la prochaine page.

## Plan ministériel 2023-2024

| 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"> <li>• % de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente</li> <li>• % de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente</li> <li>• % de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au traitement reçu dans les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel</li> <li>• % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocation de reconnaissance pour aidant</li> <li>• Prestations d'invalidité</li> <li>• Avantages pour soins de santé</li> <li>• Soutien du revenu</li> <li>• Soins de longue durée</li> <li>• Recherche et innovation</li> <li>• Services de transition</li> <li>• Fonds d'urgence pour les vétérans</li> <li>• Programme pour l'autonomie des anciens combattants</li> <li>• Allocation aux anciens combattants</li> </ul> |
| Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu</li> <li>• % de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale</li> <li>• % de vétérans qui sont employés</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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"> <li>• % de vétérans clients d'Anciens Combattants Canada qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement</li> <li>• % de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire</li> <li>• % de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne</li> </ul>                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement</li> <li>• % de vétérans 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Les vétérans bénéficient d'un soutien social                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % des vétérans qui ont un fort sentiment d'appartenance à la communauté</li> <li>• % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de leurs relations avec leurs amis ou leur famille</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada</li> <li>• % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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"> <li>• % 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</li> <li>• # de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada</li> <li>• % 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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme Le Canada se souvient</li> <li>• Programme de funérailles et d'inhumation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de Canadiens qui disent faire un effort pour manifester leur appréciation à l'égard des vétérans et de ceux qui sont morts en service</li> <li>• # de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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"> <li>• % de plaintes examinées dans un délai de 60 jours ouvrables</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsman des vétérans</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants cernés par le Bureau de l'ombudsman des vétérans sont réglés | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants</li> <li>• % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques réglés par le portefeuille d'Anciens Combattants</li> </ul>                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>SERVICES INTERNES</b>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



## Changements apportés au cadre de présentation de rapports approuvé depuis 2022-2023

| Structure                           | 2023-2024                                          | 2022-2023                                          | Changement              | Justification du changement |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| <b>Responsabilités essentielles</b> | <b>Avantages, services et soutien</b>              | <b>Avantages, services et soutien</b>              | <b>Aucun changement</b> | <b>—</b>                    |
| 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        | —                           |
| <b>Responsabilités essentielles</b> | <b>Commémoration</b>                               | <b>Commémoration</b>                               | <b>Aucun changement</b> | <b>—</b>                    |
| 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        | —                           |
| <b>Responsabilités essentielles</b> | <b>Ombudsman des vétérans</b>                      | <b>Ombudsman des vétérans</b>                      | <b>Aucun changement</b> | <b>—</b>                    |
| 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 CC](#).<sup>xxiii</sup>

# Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur [notre site Web](#).<sup>1</sup>

- ▶ Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- ▶ Analyse comparative entre les sexes plus

## Dépenses fiscales fédérales

Notre plan ministériel ne comprend pas de renseignements sur les dépenses fiscales.

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](#)<sup>li</sup>. 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 plus.

## Coordonnées de l'organisation

### **Anciens Combattants Canada**

C.P. 7700  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**  
Appareil télécopieur (ATS) :  
**1-833-921-0071**  
[www.veterans.gc.ca](http://www.veterans.gc.ca)

### **Ombud des vétérans**

C.P. 66  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**  
Appareil télécopieur (ATS) :  
**1-833-978-1639**  
[www.ombudsman-veterans.gc.ca](http://www.ombudsman-veterans.gc.ca)

# Annexe A : définitions

## **Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) (gender-based analysis plus [GBA Plus])**

Outil analytique servant à faciliter l'élaboration de politiques, de programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs. L'ACS Plus est un processus qui consiste à déterminer qui est touché par la problématique ou par les possibilités envisagées dans le cadre de l'initiative, à déterminer comment l'initiative pourrait être adaptée pour répondre aux divers besoins des personnes les plus touchées, à prévoir les obstacles qui empêchent d'accéder à l'initiative ou d'en bénéficier et à les atténuer. L'ACS Plus est une analyse intersectionnelle qui va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) pour tenir compte d'autres facteurs, comme l'âge, le handicap, l'éducation, l'ethnicité, le statut économique, la géographie, la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

## **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.

## **Effectif hybride (hybrid workforce)**

Un effectif hybride correspond à une main-d'œuvre composée chaque jour d'un mélange de nos employés en télétravail et de ceux travaillant sur place.

## **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.

### **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.

### **Innovation à fort impact (high impact innovation)**

L'innovation à fort impact varie selon le contexte organisationnel. Dans certains cas, il peut s'agir de tenter quelque chose de très nouveau ou sortant des sentiers battus. Dans d'autres cas, il peut s'agir d'apporter progressivement des améliorations dans un domaine où les coûts sont élevés ou de résoudre des problèmes auxquels un grand nombre de Canadiens ou de fonctionnaires doivent faire face.

### **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)**

Document énonçant les priorités, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises d'un ministère sur une période de trois ans qui commence à l'exercice indiqué dans le titre du document. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

### **Priorités pangouvernementales (government-wide priorities)**

Aux fins du Plan ministériel 2023-2024, les priorités pangouvernementales sont les thèmes généraux décrivant le programme du gouvernement dans le discours du Trône de 2021: bâtir un présent et un avenir plus sains; développer une économie plus résiliente; mener une action climatique audacieuse; travailler plus fort pour rendre les collectivités sécuritaires, défendre la diversité et l'inclusion; avancer plus rapidement sur la voie de la réconciliation; lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

### **Programme (program)**

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein d'un 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 le rendement réel d'un ministère au cours d'un exercice par rapport à ses plans, priorités et résultats attendus énoncés dans son plan ministériel pour cet exercice. Les rapports sur les résultats ministériels sont présentés au Parlement chaque automne.

### **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 d'un ministère qui décrit la manière dont les ressources sont organisées pour s'acquitter des responsabilités essentielles du ministère et atteindre ses résultats prévus.

### **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)**

Changement qu'un ministère cherche à influencer. Un résultat ministériel échappe

généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.

**Table des invalidités (Table of Disabilities)**

La Table des invalidités est un instrument législatif dont on se sert pour évaluer la gravité d'une invalidité afin de déterminer le montant des prestations. Elle tient compte de l'importance relative d'une certaine partie du corps ou d'un certain système ou appareil de l'organisme pour évaluer le degré de déficience ainsi que les répercussions de celle-ci sur la qualité de vie de la personne.

# Annexe B : codes ELM

| Code        | Titre et description des engagements pris dans la lettre de mandat (ELM) mentionnée dans le rapport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELM1</b> | <p><b>Réduire les délais d'attente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les délais d'attente et veiller à ce que les vétérans et leur famille reçoivent rapidement des réponses à leurs demandes, notamment en investissant les ressources nécessaires pour embaucher des agents de traitement des cas et des arbitres, en améliorant le traitement des demandes de prestations d'invalidité et en mettant au point des solutions numériques novatrices.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ELM2</b> | <p><b>Inconduite sexuelle dans le cadre du service militaire (dirigé par le ministre de la Défense nationale)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir les services et les ressources à la disposition des survivants d'inconduite sexuelle par l'entremise du Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle (CSRIS).</li> <li>• Veiller à ce que tous les membres de l'équipe de la Défense, y compris les employés du ministère de la Défense nationale, les vétérans et les membres des familles militaires, aient accès au Centre.</li> <li>• Co-concevoir avec les survivants et financer entièrement un programme permanent de soutien entre pairs pour ceux qui ont subi un traumatisme sexuel militaire, accessible à tous les membres de l'Équipe de la Défense et à leur famille.</li> </ul> |
| <b>ELM3</b> | <p><b>Vétérans sous-représentés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que le régime de prestations et les services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés, notamment les femmes, les membres de la communauté 2ELGBTQI+, les vétérans racisés et les vétérans autochtones. Pour ce faire, utiliser des recherches et des données désagrégées pour offrir des programmes et des services adaptés.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ELM4</b> | <p><b>Vétérans autochtones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les obstacles à l'accès aux services pour les vétérans autochtones, notamment en améliorant la sensibilisation des communautés autochtones et en élargissant l'offre de services adaptés à la culture.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>ELM5</b> | <p><b>L'embauche des Vétérans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre une stratégie d'emploi nationale pour les vétérans afin de veiller à ce que tous les vétérans puissent trouver un emploi valorisant après avoir quitté les Forces armées canadiennes (FAC), en tirant profit des compétences et des qualifications acquises en service et en améliorant la reconnaissance des qualifications.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ELM6</b> | <p><b>Appui lors de la transition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à travailler avec la ministre de la Défense nationale pour simplifier les processus, améliorer la prestation des services et renforcer les services de transition en améliorant les outils en ligne partagés, en augmentant le partage des données et en améliorant le soutien à la transition.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Code | Titre et description des engagements pris dans la lettre de mandat (ELM) mentionnée dans le rapport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ELM7 | <p><b>Santé mentale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec l'appui de la ministre de la Santé mentale et des Dépendances, veiller à ce que les membres des FAC et les vétérans aient accès à des ressources, des services et des programmes de formation, adéquats en matière de santé mentale, adaptés à leurs besoins particuliers.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ELM8 | <p><b>Reconnaissance et commémoration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que la contribution des vétérans de l'ère moderne ainsi que des vétérans qui sont des femmes, des Autochtones, des membres de communautés racisées et de la communauté 2ELGBTQI+ et qui ont pris part à tous les conflits soit reconnue et commémorée, et à ce que nous reconnaissions les précieuses contributions des vétérans des Forces armées canadiennes qui ont servi notre pays lors d'opérations nationales, comme lors de feux de forêt, de tempêtes de verglas et d'inondations.</li> </ul>                                                   |
| ELM9 | <p><b>L'itinérance chez les vétérans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accélérer le travail de mettre fin à l'itinérance chronique des vétérans en mettant en œuvre un nouveau programme de supplément de loyer et des mesures de soutien global (dirigé par Infrastructure Canada)</li> <li>• Accélérer le travail de mettre fin à l'itinérance chronique des vétérans en mettant en œuvre l'Initiative pour la création rapide de logements et un volet de financement dédié aux vétérans dans le cadre du Fonds national de co-investissement pour le logement (dirigé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement).</li> </ul> |

# Notes en fin d'ouvrage

- i. Directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32634>
- ii. Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/addressing-wait-times/wait-time-strategic-direction>
- iii. Annonce d'un financement en vue de réduire les temps d'attente pour les vétérans, <https://www.canada.ca/fr/anciens-combattants-canada/nouvelles/2022/02/annonce-dun-financement-en-vue-de-reduire-les-temps-dattente-pour-les-veterans.html>
- iv. Annonce de financement pour les services de gestion de cas offerts aux vétérans, <https://www.canada.ca/fr/anciens-combattants-canada/nouvelles/2022/10/annonce-de-financement-pour-les-services-de-gestion-de-cas.html>
- v. Le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/well-being-fund>
- vi. Soutien Social aux Blessures de Stress Opérationnel (SSBSO), <https://sbmfc.ca/services-de-soutien/sante-et-bien-etre/sante-mentale/soutien-social-aux-blessures-de-stress-operationnel>
- vii. Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle (CSRIS), <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/services/avantages-militaires/sante-soutien/intervention-inconduite-sexuelle.html>
- viii. Consultation sur le processus de demande de prestation d'invalidité, <https://parlonsveterans2.ca/consultation-sur-le-processus-de-demande-de-prestation-dinvalidite>
- ix. Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension, <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/physical-health-and-wellness/compensation-illness-injury/disability-benefits/benefits-determined/entitlement-eligibility-guidelines>
- x. Mon dossier ACC, <https://www.veterans.gc.ca/fra/endirect>
- xi. Prestations et services de santé en direct, <https://bhsol-pssd.vac-acc.gc.ca/bhsol-pssd/public/login.jsp>
- xii. Plan d'action fédéral 2ELGBTQI+, <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/sois-toi-meme/plan-action-federal-2elgbtqi-plus.html>
- xiii. Bureau des femmes vétérans et vétérans LGBTQ2, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/women-LGBTQ2/office>
- xiv. Modernisation des pratiques du gouvernement du Canada en matière d'information relative au sexe et au genre, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/organisation/rapports/sommaire-moderniser-info-sexe-genre.html>
- xv. Tableaux de renseignements supplémentaires d'ACS Plus, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departamental-plan/2023-2024/supplementary-tables/gender-based-analysis-plus>
- xvi. Les 17 objectifs de développement durable, <https://sdgs.un.org/fr/goals>
- xvii. Soutien pour les études, la formation et les dépenses connexes, <https://www.veterans.gc.ca/fra/education-and-jobs/back-to-school>
- xviii. Plan national d'action du Canada consacré aux femmes, à la paix et à la sécurité, [https://www.international.gc.ca/world-monde/issues\\_development-](https://www.international.gc.ca/world-monde/issues_development-)



- enjeux\_developpement/gender\_equality-egalite\_des\_genres/cnap\_wps-pnac\_fps.aspx?lang=fra
- xix. Services et renseignements liés à la carrière, <https://www.veterans.gc.ca/fra/education-and-jobs/finding-a-job>
- xx. Données sur les anciens combattants dans le Recensement de la population de 2021, <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/ref/98-20-0002/982000022021001-fra.cfm>
- xxi. Enquête auprès des peuples autochtones, <https://www.statcan.gc.ca/fr/enquete/menages/3250>
- xxii. Rapports et documents d'ACC, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/research-directorate/publications/reports>
- xxiii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xxiv. Mémorial canadien à Saint-Julien, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/st-julien>
- xxv. Guerre de Corée, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/wars-and-conflicts/korean-war>
- xxvi. Jeux Invictus (site Web en anglais seulement), <https://invictusgamesfoundation.org/>
- xxvii. Mémorial national du Canada à Vimy, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/vimy>
- xxviii. Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/beaumont-hamel>
- xxix. Conservation de la forêt aux mémoriaux canadiens de la Première Guerre mondiale, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/visit-canadian-memorials-in-europe/forest-conservation-at-canadas-first-world-war-memorials>
- xxx. La chapelle à God's Acre, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/canada/gods-acre#chapel>
- xxxi. Monument commémoratif de guerre du Canada, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/national-inventory-canadian-memorials/details/9429>
- xxxii. Programme de partenariat pour la commémoration, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/commemorative-partnership>
- xxxiii. Bureau de l'ombud des vétérans, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr>
- xxxiv. Bulletin du Bureau de l'ombud des vétérans 2022, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/rapports-examens/bulletin-2022>
- xxxv. Directive sur la gestion du matériel, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32690>
- xxxvi. Parlons vétérans, <https://parlonsveterans2.ca/>
- xxxvii. Directive sur la gestion de l'approvisionnement, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32692>
- xxxviii. Stratégie ministérielle de développement durable de 2020 à 2023, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/2020-2023-sustainable-development-strategy>
- xxxix. La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD), <https://www.fsds-sfdd.ca/fr>
- xl. Portrait économique et budgétaire du gouvernement, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/portrait-economique-budgetaire.html>

- xli. Budget principal des dépenses, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- xlii. Les états financiers prospectifs, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/future-oriented-financial-statements>
- xliii. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/v-1/index.html>
- xliv. *Loi sur le bien-être des vétérans*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-16.8/>
- xlv. *Loi sur les pensions*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xlvi. Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/mandate#raison-mandate>
- xlvii. Lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre>
- xlviii. Mandat de l'ombudsman des vétérans, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fr/le%20bureau/mandat>
- xlix. Contexte opérationnel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- I. Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-plan/2023-2024/supplementary-tables>
- li. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>