

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Plan ministériel 2020-2021



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

This publication is also available in English.

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

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

N° de catalogue V1-9F-PDF

ISSN 2371-7041

Table des matières

De la part du ministre	1
Aperçu de nos plans	3
Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus.....	7
Contexte : qu'est-ce qu'un Cadre ministériel de résultats ?.....	7
RE1 : Avantages, services et soutien	8
RE2 : Commémoration	14
RE3 : Ombudsman des vétérans.....	17
Services internes : résultats et ressources prévus	19
Services internes d'ACC	19
Dépenses et ressources humaines	23
Dépenses prévues.....	23
Ressources humaines prévues.....	26
Budget des dépenses par crédit voté	26
État des résultats condensé prospectif	26
Renseignements ministériels	29
Profil organisationnel	29
Raison d'être, mandat et rôle d'ACC : composition et responsabilités.....	29
Mandat de l'Ombudsman des vétérans	29
Contexte opérationnel et risque	29
Cadre de présentation de rapports	30
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes	32
Tableaux de renseignements supplémentaires	32
Dépenses fiscales fédérales	32
Coordonnées de l'organisation.....	32
Annexe : définitions	33
Notes en fin d'ouvrage.....	36

Cette page est laissée vide intentionnellement.

De la part du ministre

J'ai l'honneur de présenter le Plan ministériel d'Anciens Combattants Canada (ACC) pour l'exercice 2020-2021. Ce plan fournit des renseignements sur le travail du Ministère et présente les plans et les priorités pour cet exercice financier. ACC a une obligation particulière envers ceux qui ont servi et continuent à servir le Canada. Dans cette optique, le Ministère s'engage à fournir un service et des soins de meilleure qualité aux vétérans et à leur famille.



Les nouveaux programmes et la culture de la compassion mis en place ces dernières années ont permis à un plus grand nombre de vétérans contactés de recevoir l'aide et le soutien qu'ils méritent à juste titre. Ainsi, notre plus grande priorité en 2020-2021 est d'améliorer l'excellence du service et de traiter les retards des demandes de prestations d'invalidité.

En étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale, nous continuerons d'améliorer l'expérience de transition des membres des Forces armées canadiennes (FAC), des vétérans, de la GRC et de leur famille. Ces efforts, en particulier dans le cas des vétérans vulnérables, demanderont une collaboration avec les groupes communautaires, les entreprises privées et les intervenants.

Une autre priorité clé d'ACC est de promouvoir le souvenir de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Cette année, nous soulignerons le 75^e anniversaire de la libération des Pays-Bas et célébrerons le jour de la Victoire en Europe. La reconnaissance de tous les vétérans et la participation des Canadiens de tous âges et de tous horizons à la commémoration sont importantes.

Il y a beaucoup à faire au cours de l'année à venir et j'ai confiance que le Ministère est à la hauteur de la tâche et continuera à fournir les soins, la compassion et le respect que les vétérans et leur famille méritent.

Sincèrement,

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

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Aperçu de nos plans

ACC appuie le bien-être et la reconnaissance des vétérans du Canada et de leur famille. Le Ministère définit le bien-être comme un vétéran satisfait et épanoui qui a un but, qui est financièrement sûr, logé en toute sécurité, en bonne santé physique et mentale, capable de s'adapter au changement, qui fait partie de sa collectivité, qui est fier et conscient de son héritage, et qui est apprécié et célébré.

Au Canada, les vétérans ont des besoins de plus en plus nombreux et variés, et il risque d'être difficile de répondre à ces besoins tout en offrant des services de qualité en temps voulu. Au 31 mars 2020, on estime qu'il y a 631 300¹ vétérans au Canada. Cela comprend 599 400 vétérans des FAC et 31 900 vétérans ayant servi en temps de guerre d'âges, de situations financières, de lieux et de soutiens familiaux différents.

Les demandes de prestations d'invalidité ont connu une augmentation sans précédent de 60 % depuis 2015, dont une augmentation de plus de 90 % des premières demandes de prestations d'invalidité. Le Ministère continue à gérer un retard de plus de 21 000 demandes de prestations d'invalidité qui ne respectent pas la norme de service de 16 semaines. Le traitement de ces retards est une priorité pour le Ministère, mais la prestation des services en temps opportun aux vétérans demeure l'un des plus grands défis du portefeuille.

Bien qu'il y ait eu des problèmes de service depuis des années, la capacité du Ministère à faire face à une demande accrue d'année en année, après avoir tenu 21 engagements au cours du dernier mandat, a été mise à l'épreuve. Toutefois, le Ministère a introduit un certain nombre de nouveaux plans, avec des travaux supplémentaires à venir au cours de l'année prochaine, qui visent tous à réduire les retards et à améliorer la prestation des services.

Accomplir notre mission

ACC s'efforce d'offrir des services et des avantages de qualité supérieure aux vétérans du Canada, en s'efforçant de répondre rapidement à leurs besoins avec soin, compassion et respect, tout en reconnaissant que le travail doit se faire avec d'autres ministères et avec les vétérans individuels et leur famille pour aborder tous les aspects du bien-être. Les vétérans du Canada et leur famille sont au centre de tout ce que fait le Ministère, et celui-ci s'engage à prendre des décisions fondées sur des faits, de la rétroaction et des tests minutieux.

¹ Les sources pour l'estimation de la population de vétérans au Canada sont tirées du recensement 71 et des estimations de la population des FAC pour 2019.

ACC continuera également à prendre en considération tous les aspects de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) pour s'assurer que les politiques, les programmes et les initiatives sont impartiaux et que l'ACS+ fait partie des décisions prises. Il s'agit notamment de poursuivre la modernisation des pratiques et des processus du gouvernement du Canada en matière d'information sur le sexe et le genre afin de reconnaître les divers facteurs identitaires.

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

Analyse comparative entre les sexes plus

Pour connaître le plan général d'ACS+ pour ACC, consultez le tableau des renseignements supplémentaires d'ACS+ sur le [site Web d'ACC](#)ⁱ. Les plans propres aux responsabilités essentielles se trouvent dans la section Résultats prévus de ce rapport.

Pour obtenir des renseignements généraux sur l'ACS+ et l'approche du gouvernement du Canada, veuillez consulter le [site Webⁱⁱ de Femmes et Égalité des genres Canada \(FEGC\)](#)².

Points saillants de l'exercice 2020-2021

- Offrir des services et des activités de commémoration de qualité avec soin, compassion et respect;
- Mettre en œuvre les initiatives du budget 2019 et se préparer à mettre en œuvre les initiatives du budget 2020;
- Travailler sur les priorités découlant du lancement de la pension à vie (PV);
- Définir notre vision pour les années qui suivront 2021.

Se moderniser, s'améliorer et s'adapter

Tous les efforts sont faits pour améliorer le service aux vétérans du Canada et à leur famille. Comme la population de vétérans continue à changer, ACC doit répondre par un soutien individualisé et des processus efficaces. Le Ministère a fait beaucoup de progrès pour rendre l'information et les services disponibles en ligne, et prévoit poursuivre ces efforts en 2020-2021. ACC continuera à consulter les vétérans et leur famille à mesure que les services en ligne se développeront.

Le Ministère cherchera des moyens de continuer à réduire la quantité de documents administratifs requis des vétérans et de leur famille. Cela facilitera la tâche des demandeurs et simplifiera également la procédure pour les employés. Le Ministère s'efforce constamment d'améliorer sa collaboration avec des partenaires comme le ministère de la Défense nationale (MDN) pour échanger des renseignements rapidement et en toute sécurité. De nouvelles méthodes de travail avec les bases des FAC seront mises en place pour simplifier le processus de transition et fournir des conseils, une orientation et un soutien aux militaires avant leur libération.

² Le 13 décembre 2018, Condition féminine Canada est devenu un ministère fédéral nommé Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC).

Points saillants de l'exercice 2020-2021

- S'appuyer sur ce dont dispose le Ministère aujourd'hui tout en reconnaissant les possibilités futures;
- Continuer d'explorer davantage et adopter une stratégie qui donne la priorité au « numérique avant tout, avec soutien »;
- Utiliser les nouvelles technologies pour aider à résorber les retards des demandes de prestations d'invalidité;
- Faire avancer le travail du centre d'innovation d'ACC et rechercher des possibilités d'expérimentation;
- Continuer à promouvoir l'intégration de l'ACS+.

Prendre soin de nos gens

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

Les employés qui s'engagent et qui sont informés sont mieux à même de soutenir les vétérans et de montrer l'exemple aux Canadiens en rendant hommage à la contribution et aux sacrifices de tous ceux qui ont servi et continuent à servir. ACC s'est engagé à mettre en place une culture de gestion des talents, de recherche et de perfectionnement de leaders, une gestion intégrée des talents et une culture de développement du leadership, qui soutiendra les employés et leur perfectionnement dans tout le Ministère.

Points saillants de l'exercice 2020-2021

- Recruter des employés, former et soutenir les employés;
- Mettre l'accent sur la conciliation travail-vie personnelle, ainsi que sur la santé de notre personnel;
- Favoriser un milieu de travail de choix;
- Adopter une stratégie solide de gestion du rendement.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus d'Anciens Combattants Canada, consulter la section suivante, « Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus ».

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 le cadre ministériel des résultats d'ACC.

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

Le Cadre ministériel des résultats (CMR) décrit ce que le Ministère fait (responsabilités essentielles), ce qu'il espère faire (résultats ministériels) et comment les progrès sont mesurés (indicateurs de résultats ministériels). Le bien-être des vétérans et de leur famille est au centre de ce cadre.

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

Il s'agit d'un équilibre entre les résultats à court et moyen terme, et les résultats à plus long terme, plus ambitieux. ACC ne peut pas faire ce travail seul. Pour influencer véritablement le bien-être des vétérans, le Ministère doit continuer à travailler en étroite collaboration avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement, avec des groupes d'intervenants et avec des collectivités individuelles dans tout le pays.

L'[Étude sur la vie après le service militaire \(ÉVASM\)](#)ⁱⁱⁱ (menée tous les trois ans) est une principale source de données pour le ministère. Bien qu'il s'agisse de la meilleure source de renseignements et de données disponibles, le travail se poursuit avec d'autres ministères pour trouver d'autres renseignements à l'appui des conclusions de l'ÉVASM; faire davantage d'analyses de données; recueillir des renseignements plus souvent; et travailler avec d'autres ministères pour mieux comprendre la communauté des vétérans.

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

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 essentielle, ACC continuera d'améliorer les avantages et les services qu'il offre aux vétérans et aux autres clients au moyen de diverses initiatives et des [engagements pris dans la lettre de mandat du ministre \(ELM\)](#)^v.

Résultats ministériels 1.1 : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

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

- Créer des partenariats et des projets communs par l'intermédiaire du Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes et du Centre d'excellence sur la douleur chronique; trouver les domaines dans lesquels il est nécessaire d'obtenir plus de renseignements et fixer des priorités de recherche par l'intermédiaire de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans. Grâce à la recherche et à l'innovation, ces plans et partenariats aideront le Ministère et les fournisseurs de services de tout le Canada à mieux comprendre et à soutenir le bien-être des membres des FAC, des vétérans et de leur famille. *[ELM : accords de contribution]*
- Améliorer les services de gestion de cas en examinant les processus d'examen préalable, les approches de gestion de cas, les outils de gestion de cas utilisés par le personnel et les pratiques exemplaires de gestion de cas pour améliorer et simplifier les services. Cela permettra au personnel de travailler plus directement avec les vétérans et leur famille et de contribuer aux résultats. *[ELM : rationalisation]*

Résultats ministériels 1.2 : Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.

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

- Continuer à soutenir la mise en œuvre de la PV, utiliser l'automatisation et l'intelligence artificielle (IA) lorsque cela est possible et éliminer les processus basés sur le papier; *[ELM : rationalisation; automatisation]*
- Rendre des décisions plus rapides et de meilleure qualité pour les demandes de prestations d'invalidité en utilisant le moins d'éléments de preuve possible tout en tenant compte de l'admissibilité. *[ELM : rationalisation]*

Résultats ministériels 1.3 : Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens.

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

- Faire progresser et promouvoir l'embauche de vétérans dans le secteur privé au Canada en travaillant en étroite collaboration avec les employeurs et les

organisations tierces, en mettant en relation les vétérans et les employeurs en développant des réseaux et en trouvant des outils permettant aux membres des FAC de se connecter virtuellement avec ACC à différents moments de leur parcours de transition; [ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]

- S'appuyer sur le succès de deux salons de l'emploi organisés en 2019-2020 et organiser des salons de l'emploi et de l'éducation en 2020-2021. [ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]

Résultats ministériels 1.4 : Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face.

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

- Travailler avec le MDN pour réduire la complexité, améliorer la prestation des services et le bien-être des membres des FAC, des vétérans et de leur famille avant, pendant et après leur transition vers la vie après le service. Les activités comprennent :

- ▶ Améliorer les services et le soutien à la transition grâce au projet « Fermer la brèche », en se concentrant sur le soutien numérique, l'échange de renseignements et l'harmonisation des avantages. Cette harmonisation des avantages comprendra la gestion des politiques et des programmes, l'amélioration de la continuité des soins, la réduction de la complexité et la simplification du processus de demande d'avantages;
- ▶ Prendre des mesures pour automatiser la preuve de service, qui peut être un processus complexe;
- ▶ Élaborer et mettre en œuvre une trousse de formation « Ma transition 101 » sur la transition vers la vie après le service afin d'améliorer les connaissances des membres des FAC sur les programmes, les avantages et les services d'ACC.

[ELM : rationalisation]

- Informer les militaires en voie de libération de la couverture continue des avantages médicaux après la libération;
- Poursuivre les efforts avec l'essai de transition de Borden, un projet pilote actuel mené conjointement avec les FAC, qui aidera à élaborer une approche normalisée et personnalisée de la transition qui sera mise en œuvre à l'échelle nationale une fois terminée. [ELM : rationalisation]

Résultats ministériels 1.5 : Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

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

- Effectuer un examen secondaire des résultats du sondage national d'ACC (achevé au début de 2020) qui donnera un aperçu des niveaux de satisfaction, aidera à améliorer la prestation des services et soutiendra la poursuite des recherches sur les besoins des vétérans;

Mon dossier ACC

Le saviez-vous?

95 % des demandes pour l'allocation pour études et formation ont été soumises en ligne.

De plus en plus de demandes sont remplies par l'intermédiaire de Mon dossier ACC.

- Progresser dans l'approche « Une fois suffit! » afin que le vétéran n'ait pas à fournir ses renseignements plus d'une fois, ce qui rendra l'accès aux services plus facile et plus simple; moins de fardeaux pour le vétéran; [ELM : rationalisation]
- Publier davantage de formulaires guidés pour remplacer les formulaires de demande PDF à remplir, afin de simplifier et d'accélérer les demandes d'avantages et de services des vétérans; [ELM : rationalisation]
- Améliorer Mon dossier ACC et d'autres outils numériques, en utilisant les commentaires des recherches des utilisateurs, du Réseau national des centres de contact et du personnel d'ACC. ACC y parviendra en utilisant les données de manière plus efficace et en s'appuyant sur le succès des formulaires Web guidés.

Résultats ministériels 1.6 : Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.

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

- Continuer à travailler avec tous les ordres de gouvernement et les partenaires communautaires pour régler le problème de l'itinérance chez les vétérans; [ELM : unités de logement abordable]
- Continuer d'appuyer, par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, les organisations qui cherchent des solutions créatives pour aider les vétérans itinérants ou risquant de le devenir;
- Les vétérans itinérants ou risquant de le devenir continueront à bénéficier d'un financement d'urgence.

Analyse comparative entre les sexes plus

Tout comme la population canadienne, les personnes servies par ACC constituent un groupe diversifié, qui comprend des facteurs tels que le sexe, la race, l'origine ethnique, la religion, le statut social, l'âge, les capacités, etc. Cela a une incidence sur les besoins d'une personne et, par conséquent, sur le succès des programmes, des avantages et des services d'ACC. Le Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2 d'ACC, créé en juillet 2019, aide le personnel et les intervenants à respecter l'engagement du gouvernement du Canada à faire progresser l'égalité des sexes, la diversité et l'inclusion. Grâce à un processus décisionnel fondé sur des données probantes, ACC continuera d'utiliser l'ACS+ lorsqu'il élaborera ou améliorera ses programmes, ses avantages et ses services en fonction des besoins particuliers des vétérans.

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

ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge

- Le bien-être physique et mental des vétérans est important et constitue un objectif principal dans tout ce que fait ACC pour améliorer la qualité de vie des vétérans et de leur famille.

ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

- ACC travaille avec les femmes et les vétérans de diverses identités de genre pour s'assurer qu'ils participent activement à la recherche et qu'ils sont des partenaires dans l'élaboration de programmes, d'avantages et de services pour répondre à leurs expériences uniques et à leurs besoins liés au service.

ODD 16 : Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous

- Le Bureau de services juridiques des pensions d'ACC appuie les vétérans qui comparaissent devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour s'assurer qu'ils reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit.

Expérimentation

- Grâce à une entente avec l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, des chercheurs de partout au pays effectueront des expériences et des recherches pour mieux comprendre et soutenir le bien-être des militaires et des vétérans canadiens.
- ACC essaiera de nouvelles fonctionnalités pour Mon dossier ACC afin de tester les améliorations qui peuvent le faire mieux fonctionner. Ces améliorations seront fondées sur des données probantes et sur les commentaires des utilisateurs recueillis lors d'essais de convivialité, dans le but de répondre aux besoins des utilisateurs et de leur offrir une meilleure expérience de navigation dans Mon dossier ACC.
- ACC expérimente les technologies d'entreprise au Bureau de services juridiques des pensions. Il examine plus particulièrement les limites d'un système sur support papier. Cette expérience comprend l'utilisation des éléments de preuve électroniques pour les audiences, la numérisation des dossiers des clients, le développement d'un système électronique de gestion de cas et un examen des processus opérationnels actuels, qui devraient tous améliorer le service et les temps d'attente pour les vétérans.

Résultats prévus pour RE1 : Avantages, services et soutien

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

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
1.1 Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	1.1.1 % de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente*	50 %	Mars 2023	46 %	La prochaine ÉVASM sera lancée en 2020	
	1.1.2 % de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente*	60 %	Mars 2023	56 %		
	1.1.3 % de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel	30 %	Mars 2021	Données disponibles à compter de 2018-2019 ³		47 % ⁴
	1.1.4 % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne*	20 % ⁵	Mars 2023	20 %	La prochaine ÉVASM sera lancée en 2020	
1.2 Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.	1.2.1 % de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu*	5 % ⁵	Mars 2023	4 %	La prochaine ÉVASM sera lancée en 2020	
	1.2.2 % de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière*	70 %	Mars 2023	69 %		
1.3 Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens.	1.3.1 % de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale*	75 %	Mars 2023	74 %	La prochaine ÉVASM sera lancée en 2020	
	1.3.2 % de vétérans qui sont employé*	70 %	Mars 2023	65 %		
1.4 Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face.	1.4.1 % de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement*	55 %	Mars 2023	52 %	La prochaine ÉVASM sera lancée en 2020	
	1.4.2 % de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire*	55 %	Mars 2023	54 %		
	1.4.3 % de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne*	40 %	Mars 2023	n/a ⁶		
1.5 Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.	1.5.1 % de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada	85 %	Mars 2021	81 % ⁷	Le prochain Sondage national d'ACC sera lancé en 2020	
	1.5.2 % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère	85 %	Mars 2021	81 % ⁷		
1.6 Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.	1.6.1 % de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement*	3 % ⁵	Mars 2023	3.6 %	La prochaine ÉVASM sera lancée en 2020	
	1.6.2 % de clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci	95 %	Mars 2021	97 % ⁷	Le prochain Sondage national d'ACC sera lancé en 2020	

³ Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

⁴ Au cours de l'exercice 2018-2019, 9 351 clients ont été servis dans le réseau de cliniques TSO financé par ACC. En raison de diverses difficultés liées à la mise en œuvre du suivi des résultats, les données d'environ 10 % (915) des clients servis au cours du dernier exercice financier ont été analysées. De ces 915 clients des cliniques TSO, 47 % ont démontré une amélioration significative de leur santé mentale.

⁵ Il s'agit des cibles maximales. En d'autres mots, plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

⁶ Ce résultat n'a pas été inclus dans l'ÉVASM de 2016, mais a été inclus dans celle de 2019.

⁷ Ce résultat a été rendu dans le Sondage national d'ACC de 2017; la collecte des données a eu lieu à la fin de 2016-2017 et a été présentée plus tard en 2017. En raison de circonstances diverses, l'édition suivante a été retardée et les résultats actualisés pour 2019-2020 seront disponibles avec la publication du sondage national d'ACC de 2020.

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

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
5 106 760 246	5 106 760 246	5 085 853 568	5 144 990 793

Ressources humaines prévues pour RE1 : Avantages, services et soutien

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
2 070,3	2 068,7	2 069,5

RE2 : Commémoration

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

Faits saillants de la planification

Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, ACC continuera d'appuyer le devoir du gouvernement du Canada de rendre hommage à la contribution et aux sacrifices de tous ceux qui ont servi et continuent à servir le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. De plus, cette responsabilité essentielle continuera à soutenir le Centre Juno Beach dans la préservation de l'héritage de tous les Canadiens qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale.

Le Ministère soulignera le 75^e anniversaire des principaux jalons de la Seconde Guerre mondiale, notamment la libération des Pays-Bas (mai 2020), la victoire en Europe (mai 2020) et la victoire au Japon (août 2020), par des activités au Canada et à l'étranger, ainsi que par l'affichage des bannières du boulevard de la Confédération dans la capitale nationale et la distribution d'une série de ressources d'apprentissage spécialement créées.

Délégations aux activités

Pour souligner le 75^e anniversaire de la libération des Pays-Bas et le jour de la Victoire en Europe, une délégation officielle se rendra en Europe.

Une subvention de voyage est disponible pour compenser les coûts des vétérans admissibles qui souhaitent assister aux activités commémoratives du 75^e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale lorsqu'ils ne font pas partie d'une délégation canadienne officielle. Pour en savoir plus, visitez [le site Web d'ACC](#)^{vi}.

Résultats ministériels 2.1 : Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.

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

- Continuer à travailler en étroite collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale sur les prochaines étapes de la création du Monument commémoratif national de la mission du Canada en Afghanistan, notamment en consultant les Canadiens sur les concepts finaux avant la sélection et l'annonce du concept gagnant du Monument;
- En tant qu'intendants des 14 monuments commémoratifs du Canada à l'étranger, dont deux lieux historiques nationaux (le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel), continuer à faire les investissements nécessaires pour assurer la préservation et la présentation de ces monuments pour les générations futures;
- Terminer la troisième année du projet de cinq ans visant à traiter environ 57 000 éléments d'entretien des sépultures de vétérans dans tout le Canada.

Résultats ministériels 2.2 : Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage.

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

- Apporter un soutien financier aux groupes qui, dans tout le Canada, mènent des projets commémoratifs en l'honneur de ceux qui ont servi avec abnégation;
- Engager la conversation avec les vétérans et les militaires actifs d'aujourd'hui afin de mieux comprendre comment ils aimeraient être reconnus et comment ils veulent que leur service soit commémoré;
- Afin de trouver des moyens nouveaux et intéressants d'inciter les Canadiens à exprimer leur reconnaissance à tous ceux qui ont servi le Canada, le Ministère consultera les Canadiens pour recueillir divers points de vue.

Analyse comparative entre les sexes plus

ACC continuera d'être inclusif. Les délégations pour les cérémonies et les activités comprendront des personnes de tous âges et veilleront à ce que les différents groupes de personnes soient représentés. Le Ministère s'efforcera de présenter du matériel qui démontre l'équilibre entre les sexes ainsi que la diversité des origines culturelles, ethniques et régionales lors de l'élaboration des ressources pédagogiques et des expositions des centres d'accueil des visiteurs étrangers. ACC appliquera l'ACS+ lorsqu'il consultera les Canadiens et les vétérans afin de comprendre comment leurs points de vue et leurs préférences peuvent s'harmoniser avec de nombreux facteurs d'identité.

Résultats prévus pour RE2 : Commémoration

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
2.1 Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.	2.1.1 % 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 2021	76 % ⁸	Le prochain Sondage national d'ACC sera lancé en 2020	
	2.1.2 Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada	2 000 000	Mars 2021	2 322 941	2 548 041	2 175 446
	2.1.3 Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel	900 000	Mars 2021	925 834	1 077 506	904 249
2.2 Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage.	2.2.1 % 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 2021	73 %	73 %	74 %
	2.2.2 Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada	200 000	Mars 2021	202 353	474 945	436 969

⁸ Ce résultat a été rendu dans le sondage national d'ACC de 2017; la collecte des données a eu lieu à la fin de 2016-2017 et a été présentée plus tard en 2017. En raison de circonstances diverses, l'édition suivante a été retardée et les résultats actualisés pour 2019-2020 seront disponibles avec la publication du sondage national d'ACC de 2020.

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

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
42 966 357	42 966 357	43 057 917	42 181 297

Ressources humaines prévues pour RE2 : Commémoration

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
92,6	92,6	92,6

RE3 : Ombudsman des vétérans

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

Faits saillants de la planification

Dans le cadre de cette responsabilité fondamentale, le BOV continuera d’enquêter sur les questions et les plaintes liées aux programmes et aux services offerts par ACC ou par des tiers au nom d’ACC afin de déterminer si les vétérans et leur famille sont traités équitablement.

Résultats ministériels 3.1 : 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.

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

- Faire mieux connaître le BOV en tant qu’organisation de médiation fondée sur l’équité et aider particulièrement la communauté des vétérans à comprendre les services qu’il peut fournir et encourager ceux qui ne croient pas avoir été traités équitablement à contacter le bureau
- En temps opportun, examiner et traiter les plaintes individuelles liées aux programmes et services fournis par ACC ou par des tiers au nom d’ACC et pour lesquelles il n’existe aucun droit d’appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Résultats ministériels 3.2 : Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d’Anciens Combattants sont cernés aux fins de résolution.

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

- Travailler avec la communauté des vétérans, les partenaires, les parlementaires et autres afin de cerner les problèmes, les défis et les préoccupations auxquels sont confrontés les vétérans et leur famille;
- En réponse aux enquêtes du BOV sur les plaintes individuelles concernant les programmes et services d’ACC, surveiller si les recommandations du BOV à ACC sont mises en œuvre par le portefeuille des Anciens Combattants;
- Effectuer des examens et des enquêtes en mettant l’accent sur :
 - Les femmes vétérans et les familles de vétérans;
 - L’expérience de service des vétérans et de leur famille lorsqu’ils traitent avec ACC;
 - Le soutien financier apporté aux vétérans et à leur famille, y compris les répercussions éventuelles de la PV.
- Surveiller comment les recommandations faites au portefeuille d’Anciens Combattants Canada à la suite des enquêtes systémiques sont acceptées et mises en œuvre.

Analyse comparative entre les sexes plus

Dans le cadre des priorités gouvernementales en matière d'égalité des sexes, de diversité et d'inclusion, le BOV continuera à plaider en faveur de l'équité pour la population diversifiée de vétérans du Canada.

Résultats prévus pour RE3 : Ombudsman des vétérans

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019
3.1 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.	3.1.1 % de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables	75 %	Mars 2021	60 %	68 %	68 %
3.2 Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés aux fins de résolution.	3.2.1 % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants	100 %	Mars 2021	Données disponibles à compter de 2020-2021 ⁹		
	3.2.2 % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques que le portefeuille d'Anciens Combattants cherche à résoudre	85 %	Mars 2021	Données disponibles à compter de 2020-2021 ⁹		

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

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
5 483 671	5 483 671	5 483 660	5 483 660

Ressources humaines prévues pour RE3 : Ombudsman des vétérans

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
38,0	38,0	38,0

⁹ Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

Services internes : résultats et ressources prévus

Services internes d'ACC

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

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

Faits saillants de la planification

Au cours de l'année à venir, les services internes d'ACC continueront d'aider le Ministère à faire progresser les [ELM du ministre](#)^v et les priorités du gouvernement du Canada. En offrant un soutien ministériel, les services internes du Ministère s'assureront que les programmes d'ACC disposent des outils et des ressources nécessaires pour obtenir des résultats pour les vétérans et leur famille, ainsi que pour les Canadiens.

Les services internes d'ACC contribuent à tous les résultats ministériels déterminés dans le Cadre ministériel des résultats.

- Le Ministère continuera d'évaluer les critères d'admissibilité. L'évaluation permettra de trouver des possibilités d'amélioration ou de rationalisation des critères d'admissibilité afin de faciliter la tâche des demandeurs et des décideurs, ainsi que de déceler tout problème involontaire entre les programmes d'ACC.
[ELM : rationalisation]
- Les secteurs de la gestion de l'information (GI) et de la technologie de l'information (TI) d'ACC contribueront à un certain nombre de plans visant à rendre les processus plus simples et plus automatisés, avec une meilleure prise de décisions fondées sur des données permettant d'améliorer la qualité, la rapidité et la facilité d'utilisation, ainsi qu'à accroître la satisfaction à l'égard des services d'ACC.
[ELM : rationalisation; automatisation]

Ces objectifs seront atteints grâce à des partenariats solides avec Services partagés Canada (SPC), Services publics et Approvisionnement Canada, le Secrétariat du

Conseil du Trésor et le MDN afin de fournir de meilleures solutions qui s'alignent sur le [Plan stratégique du GC pour la GI-TI](#)^{vii}. Pour y parvenir, ACC s'engage à :

- ▶ continuer à mettre en œuvre la phase II de l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC) afin de mieux gérer les renseignements classifiés;
 - ▶ mettre en œuvre la stratégie d'information et de données d'ACC qui permettra au Ministère d'en faire davantage avec ses renseignements (y compris les données), ainsi que d'améliorer la prise de décisions au profit des vétérans, de leur famille et des Canadiens, et la gestion des données et de l'information;
 - ▶ continuer à tirer parti de la plate-forme du système de gestion de cas partagé pour moderniser et numériser les applications relatives aux cas et à la charge de travail.
- ACC s'est engagé à « prendre soin de son personnel » et à créer un milieu de travail qui responsabilise et perfectionne les employés dans le but de recruter, de perfectionner et de garder les meilleurs talents. Pour ce faire, ACC :
 - ▶ stabilisera les opérations des ressources humaines en examinant les processus opérationnels de base;
 - ▶ travaillera avec d'autres ministères, et perfectionnera les outils de suivi et de mesure des résultats;
 - ▶ examinera les compétences nécessaires et élaborera des plans afin de s'adapter à l'évolution de l'environnement de travail et de permettre au personnel de répondre aux attentes en matière de rendement;
 - ▶ encouragera une culture de travail qui sensibilise et utilise les pratiques exemplaires en matière de santé psychologique, de sécurité et de bien-être pour tous les employés.
 - Le Ministère continuera à mettre en œuvre sa stratégie de communication, de sensibilisation et de mobilisation, à partager les expériences des vétérans et à fournir des renseignements pertinents et des réponses en temps utile sur tous les canaux. ACC :
 - ▶ mènera des essais et des recherches auprès des utilisateurs du site Web afin d'améliorer constamment [veterans.gc.ca](#);
 - ▶ appuiera les activités de mobilisation des intervenants, ainsi que la sensibilisation et la consultation sur les priorités ministérielles;
 - ▶ mettra en place un plan de communication interne qui répondra aux besoins des employés d'ACC.

[ELM : améliorer la transparence et la communication]
 - ACC utilisera également l'analyse numérique pour éclairer la prise de décisions fondées sur des données probantes.

Analyse comparative entre les sexes plus

Au fur et à mesure qu'ACC proposera des solutions de TI, l'ACS+ sera utilisée pour la conception, les essais et la validation afin de s'assurer de trouver des solutions adaptées à la vaste population des employés et des vétérans et que celles-ci favoriseront l'équité

pour tous. L'ACS+ sera utilisée dans la mise en œuvre de la stratégie de l'information et des données.

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

ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

- ACC continuera à promouvoir et à soutenir une culture qui renforce le recrutement, l'intégration, la gestion du rendement, l'apprentissage, le perfectionnement du leadership et la planification de l'avenir.

ODD 7 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable

- ACC :
 - ▶ continuera à moderniser la technologie en milieu de travail afin que les employés disposent d'outils informatiques modernes et fiables;
 - ▶ élaborera des stratégies de numérisation, d'adoption de l'infonuagique et de migration des données et de la charge de travail;
 - ▶ passera à Microsoft 365 en participant avec SPC au Projet de communications et de collaboration numériques, qui donne accès à des outils modernes, sûrs et fiables pour améliorer les partenariats et soutenir la transformation numérique.

ODD 9 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable

- L'engagement d'ACC envers un nouveau centre d'innovation ministériel contribue directement à cet objectif de développement durable.

Expérimentation

- Le centre d'innovation d'ACC aidera à élaborer de nouveaux outils et de nouvelles façons de faire les choses, ainsi que d'offrir un savoir-faire pour traiter les questions de politiques, de programmes et de prestation des services du Ministère. Ce centre favorisera également une nouvelle réflexion et fera connaître les pratiques de gestion du changement. Il aidera les vétérans et leur famille en travaillant sur des questions importantes liées au bien-être des vétérans. Il se concentrera également sur la manière dont les services sont conçus et utilisés pour aider à élaborer les futurs services et avantages destinés aux vétérans.
- ACC se penche sur l'intelligence artificielle (IA) pour contribuer à résoudre des problèmes difficiles, comme le traitement des demandes de prestations d'invalidité, en automatisant certaines parties du processus. Il faudra pour cela élaborer des logiciels, les mettre à l'essai auprès des utilisateurs et des clients, et modifier les conceptions en fonction des résultats. ACC se penchera également sur l'utilisation de l'IA dans la gestion de l'information et des données et s'appuiera sur les essais réussis d'utilisation de l'IA pour trouver des dossiers ayant une valeur opérationnelle.

Ressources financières budgétaires prévues pour Services internes (en dollars)

Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
82 491 980	82 491 980	78 223 017	78 629 893

Ressources humaines prévues Services internes

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
707,4	701,6	701,6

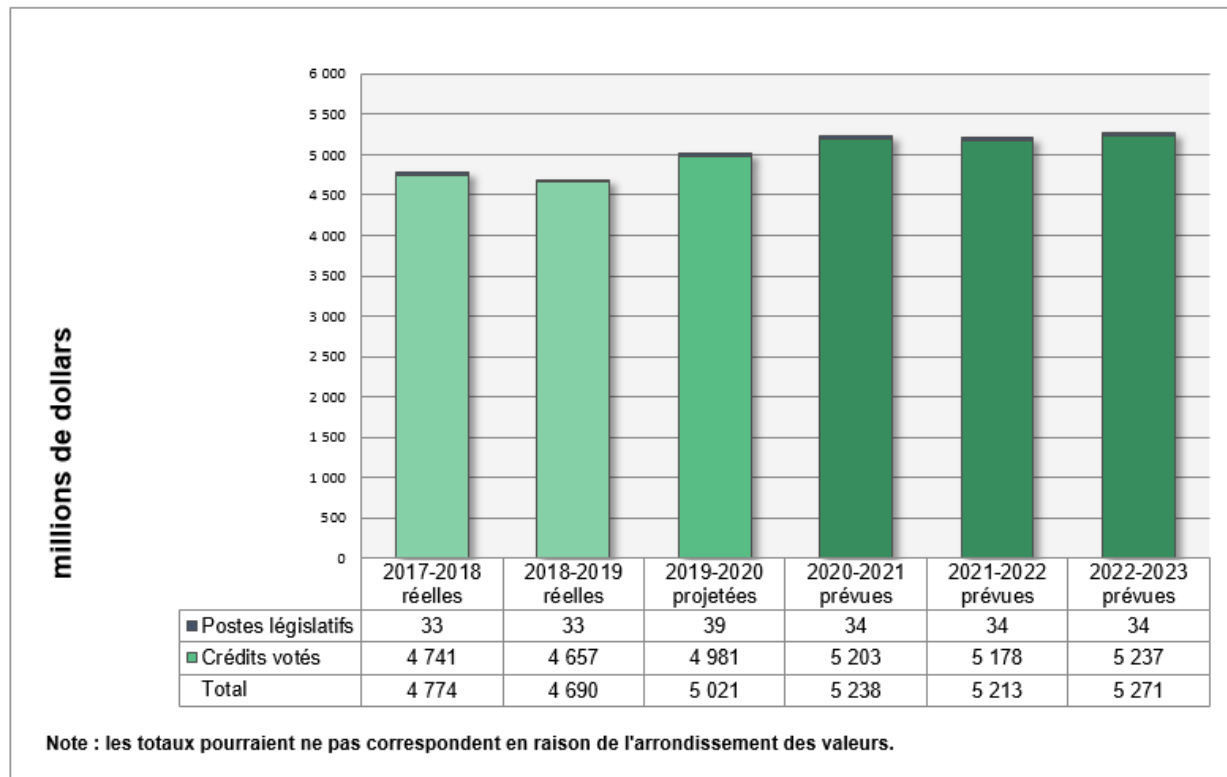
Dépenses et ressources humaines

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

Dépenses prévues

Dépenses ministérielles de 2017-2018 à 2022-2023

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



Le budget du Ministère change chaque année en raison de la nature des programmes qui se fondent sur les besoins et les droits des vétérans. ACC met à jour ses prévisions relatives aux clients et aux dépenses chaque année afin de s'assurer que tous les vétérans qui se présentent reçoivent leurs avantages. En d'autres termes, un vétéran qui a droit à un avantage reçoit cet avantage, quel que soit le nombre de vétérans qui se présentent. Plus de 90 % du budget du Ministère se compose des paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires des programmes.

Le nombre de vétérans des FAC et de membres de leur famille qui bénéficient des avantages et des services d'ACC continue d'augmenter. Dans le même temps, le nombre de vétérans ayant servi en temps de guerre diminue, tandis que le nombre de conjoints survivants que nous servons augmente. En raison de cette évolution vers un nombre plus important de vétérans des FAC et moins important de vétérans ayant servi en temps de guerre, les prévisions ministérielles montrent qu'il y aura une plus grande demande pour la réadaptation et la gamme de programmes de la PV et une moindre demande pour les programmes et avantages traditionnels tels que les pensions d'invalidité et l'allocation aux anciens combattants.

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

Pour l'exercice 2020-2021, ACC prévoit des dépenses s'élevant à environ 5,24 milliards de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 4 % par rapport aux prévisions actuelles pour l'exercice 2019-2020, qui s'établissent à 5,02 milliards de dollars. Cette augmentation est en grande partie due à la transition vers la gamme de programmes de la PV, qui a connu une plus grande participation que prévu initialement. Il y a également eu une plus grande demande pour d'autres programmes comme l'allocation pour études et formation.

Le budget de fonctionnement d'ACC diminuera en 2020-2021 en raison de la fin du financement temporaire pour l'annonce du budget de 2018 qui visait à réduire l'arriéré et à améliorer la prestation des avantages et des services aux vétérans et à leur famille.

Pour l'exercice 2021-2022, les dépenses prévues devraient diminuer d'environ 25 millions de dollars pour s'établir à 5,21 milliards de dollars, par rapport à l'exercice 2020-2021. Cela est dû à la fin du financement temporaire reçu en 2020-2021 qui visait à corriger une erreur liée aux pensions d'invalidité. Cependant, les prévisions indiquent une demande encore plus importante pour la gamme de programmes de la PV et d'autres. Ces augmentations compenseront la diminution du financement temporaire.

Les dépenses prévues devraient augmenter de 59 millions de dollars au cours de l'exercice 2022-2023 pour atteindre 5,27 milliards de dollars, par rapport à l'exercice 2021-2022. Comme mentionné ci-dessus, le Ministère estime qu'il y aura une demande accrue pour un grand nombre de ses programmes et services. Cela se traduira par des services plus nombreux et de meilleure qualité pour les vétérans du Canada et leur famille.

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

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

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2017-2018	Dépenses 2018-2019	Prévisions des dépenses 2019-2020	Dépenses budgétaires 2020-2021 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023
Avantages, services et soutien	4 627 278 058	4 528 562 537	4 834 245 052	5 106 760 246	5 106 760 246	5 085 853 568	5 144 990 793
Commémoration	56 866 415	45 032 805	79 083 940	42 966 357	42 966 357	43 057 917	42 181 297
Ombudsman des vétérans	4 960 234	3 735 430	4 475 682	5 483 671	5 483 671	5 483 660	5 483 660
Total partiel	4 689 104 707	4 577 330 772	4 917 804 674	5 155 210 274	5 155 210 274	5 134 395 145	5 192 655 750
Services internes d'ACC	84 786 373	113 132 181	102 829 802	82 491 980	82 491 980	78 223 017	78 629 893
Total	4 773 891 080	4 690 462 953	5 020 634 476	5 237 702 254	5 237 702 254	5 212 618 162	5 271 285 643

En ce qui concerne chaque responsabilité principale, les avantages, les services et le soutien constituent une part importante des dépenses prévues du Ministère. Les dépenses prévues augmenteront d'environ 273 millions de dollars au cours de l'exercice 2020-2021, par rapport à l'exercice 2019-2020. Cela est dû à la modification de la gamme des programmes de la PV et à la participation régulière et croissante à d'autres programmes – comme nous l'avons déjà mentionné.

Au cours de l'exercice 2021-2022, les dépenses devraient diminuer car le financement temporaire lié aux pensions d'invalidité prendra fin, comme il est mentionné ci-dessus. Les dépenses augmenteront au cours de l'exercice 2022-2023, car on s'attend à une demande plus importante pour un grand nombre de nos programmes et services.

Les dépenses prévues de la Commémoration sont en baisse en 2020-2021, par rapport à l'exercice 2019-2020. Les dépenses dans le cadre de cette responsabilité principale pour 2019-2020 comprenaient un financement unique pour la reconnaissance des vétérans métis. Les dépenses prévues pour les exercices 2020-2021 à 2022-2023 ne devraient pas changer.

Les dépenses prévues du BOV au cours des trois prochains exercices seront semblables à celles des exercices précédents et ne devraient pas changer.

Pour finir, environ 2 % des dépenses prévues iront aux services internes pour appuyer l'exécution des programmes et les obligations générales de l'organisation. Les dépenses prévues pour les services internes diminueront en 2020-2021 en raison de la fin du financement temporaire lié au budget de 2018, comme mentionné précédemment.

Ressources humaines prévues

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

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

Responsabilités essentielles et Services internes	ÉTP réels 2017-2018	ÉTP réels 2018-2019	Prévisions d'ÉTP 2019-2020	ÉTP prévus 2020-2021	ÉTP prévus 2021-2022	ÉTP prévus 2022-2023
Avantages, services et soutien	1 961,4	2 076,4	2 374,9	2 070,3	2 068,7	2 069,5
Commémoration	88,4	86,0	92,3	92,6	92,6	92,6
Ombudsman des vétérans	34,1	34,3	31,8	38,0	38,0	38,0
Total partiel	2 083,9	2 196,7	2 499,0	2 200,9	2 199,3	2 200,1
Services internes d'ACC	645,8	671,0	753,2	707,4	701,6	701,6
Total	2 729,7	2 867,7	3 252,2	2 908,3	2 900,9	2 901,7

Les ressources humaines ont connu d'importants changements en 2019-2020, en raison de la PV, de l'excellence du service et de l'entretien des sépultures, qui comprenaient un important volet de ressources humaines à la fois dans les services internes et dans les avantages, les services et le soutien. Bien que la composante de projet de la PV soit prolongée jusqu'en 2020-2021, le financement opérationnel des ressources humaines prévu pour les trois prochains exercices restera constant, car aucun changement majeur n'est prévu.

Budget des dépenses par crédit voté

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

État des résultats condensé prospectif

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

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

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

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

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2019-2020	Résultats prévus 2020-2021	Écart (résultats prévus pour 2020-2021 moins prévisions des résultats de 2019-2020)
Total des dépenses	5 041 426 921	5 257 579 961	216 153 040
Total des revenus	–	–	–
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5 041 426 921	5 257 579 961	216 153 040

Le coût net des opérations pour l'exercice 2020-2021 est estimé à 5,258 milliards de dollars. Plus de 90 % des dépenses prévues pour l'exercice 2020-2021 sont versées directement aux personnes servies par ACC ou en leur nom, sous forme d'indemnités, de soutien financier, de soins de santé et de commémoration. L'augmentation de 216,2 millions de dollars, si l'on compare les résultats prévus pour 2019-2020 à ceux de 2020-2021, est principalement due à la mise en œuvre de la PV, comme l'indique la section « Dépenses prévues » du présent rapport.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député

Administrateur général : Général (à la retraite) Walter Natynczyk, C.M.M., C.S.M., C.D., sous-ministre

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants : ▶ *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*^x
▶ *Loi sur le bien-être des vétérans*^{10xi}
▶ *Loi sur les pensions*^{xii}

Année d'incorporation ou de création : 1923

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

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

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

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](#)^{xv}.

Contexte opérationnel et risque

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

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

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats (CMR) et le Répertoire des programmes (RP) officiels d'ACC pour 2020-2021 sont illustrés ci-dessous :

N° 1 Responsabilité essentielle : Avantages, services et soutien		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
1.1 Les vétérans sont bien physiquement et mentalement	<p>1.1.1 % de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente</p> <p>1.1.2 % de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente</p> <p>1.1.3 % de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel</p> <p>1.1.4 % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation de reconnaissance des aidants naturels • Prestations d'invalidité • Avantages pour soins de santé • Soutien du revenu • Soins de longue durée • Recherche et innovation • Services de transition • Fonds d'urgence pour les vétérans • Programme pour l'autonomie des anciens combattants • Allocation aux anciens combattants
1.2 Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière	<p>1.2.1 % de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu</p> <p>1.2.2 % de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière</p>	
1.3 Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens	<p>1.3.1 % de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale</p> <p>1.3.2 % de vétérans qui sont employé</p>	
1.4 Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face	<p>1.4.1 % de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement</p> <p>1.4.2 % de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire</p> <p>1.4.3 % de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne</p>	
1.5 Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent	<p>1.5.1 % de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada</p> <p>1.5.2 % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère</p>	
1.6 Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat	<p>1.6.1 % de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement</p> <p>1.6.2 % de clients d'Anciens Combattants Canada âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci</p>	
N° 2 Responsabilité essentielle : Commémoration		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
2.1 Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés	<p>2.1.1 % 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</p> <p>2.1.2 Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada</p> <p>2.1.3 Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programme Le Canada se souvient • Programme de funérailles et d'inhumation
2.2 Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage	<p>2.2.1 % de Canadiens qui disent faire un effort pour manifester leur appréciation à l'égard des vétérans et de ceux qui sont morts en service</p> <p>2.2.2 Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada</p>	
N° 3 Responsabilité essentielle : Ombudsman des vétérans		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
3.1 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	<p>3.1.1 % de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ombudsman des vétérans
3.2 Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés aux fins de résolution	<p>3.2.1 % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants</p> <p>3.2.2 % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques que le portefeuille d'Anciens Combattants cherche à résoudre</p>	

SERVICES INTERNES

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

Structure	2020-2021	2019-2020	Changement	Justification du changement
Responsabilités essentielles	Avantages, services et soutien	Avantages, services et soutien	Aucun changement	—
Programme	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Aucun changement	—
Programme	Prestations d'invalidité	Prestations d'invalidité	Aucun changement	—
Programme	Avantages pour soins de santé	Avantages pour soins de santé	Aucun changement	—
Programme	Soutien du revenu	Soutien du revenu	Aucun changement	—
Programme	Soins de longue durée	Soins de longue durée	Aucun changement	—
Programme	Recherche et innovation	Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes	Nouveau programme (fusionné)	Remarque 1
Programme		Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille		
Programme		Financement de la recherche		
Programme	Services de transition	Services de transition	Aucun changement	
Programme	Fonds d'urgence pour les vétérans	Fonds d'urgence pour les vétérans	Aucun changement	
Programme	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Aucun changement	—
Programme	Allocation aux anciens combattants	Allocation aux anciens combattants	Aucun changement	—
Responsabilités essentielles	Commémoration	Commémoration	Aucun changement	—
Programme	Programme Le Canada se souvient	Programme Le Canada se souvient	Aucun changement	—
Programme	Programme de funérailles et d'inhumation	Programme de funérailles et d'inhumation	Aucun changement	—
Responsabilités essentielles	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	—
Programme	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	—

Remarque 1 : Trois programmes ayant une orientation similaire ont été fusionnés en « Recherche et innovation » : le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les états de santé mentale connexes; le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille; et le financement de la recherche (Centre d'excellence sur la douleur chronique et Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans).

Renseignements connexes sur le répertoire des programmes

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

Tableaux de renseignements supplémentaires

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

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

Dépenses fiscales fédérales

Les mesures fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût des dépenses fiscales fédérale dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xviii}. 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 fédérales connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent uniquement du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada

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

Sans frais : **1-866-522-2122**
www.veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans

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

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

Annexe : définitions

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

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres en tenant compte de multiples facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)

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

crédit (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

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

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

équivalent temps plein (full time equivalent)

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

expérimentation (experimentation)

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

indicateur de rendement (performance indicator)

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

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

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

initiative horizontale (horizontal initiative)

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

plan (plan)

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

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère sur une période de 3 ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

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

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

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

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

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

programme (program)

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

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présentation d'information sur les réalisations réelles d'un ministère par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

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

répertoire des programmes (program inventory)

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

responsabilité essentielle (core responsibility)

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

résultat (result)

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

résultat ministériel (departmental result)

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

résultat stratégique (strategic outcome)

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

Notes en fin d'ouvrage

- i. Tableaux de renseignements supplémentaires d'ACS+ pour ACC, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-plan/2020-2021/supplementary-tables/gender-based-analysis-plus>
- ii. Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC) – Renseignements généraux au sujet d'ACS+, <https://cfc-swc.gc.ca/gba-acs/index-fr.html>
- iii. Étude sur la vie après le service militaire, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/research-directorate/publications/reports/lass-2016>
- iv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- v. Engagements pris dans la lettre de mandat du ministre, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre-associe-de-la>
- vi. Subvention de voyage, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/events/travel-subsidy>
- vii. Plan stratégique du GC pour la GI-TI, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/technologie-information/plan-strategique-2017-2021.html#toc4-2>
- viii. Budget principal des dépenses 2020-2021, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- ix. Les états financiers prospectifs, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/future-oriented-financial-statements>
- x. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xi. *Loi sur le bien-être des vétérans*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- xii. *Loi sur les pensions*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xiii. Raison d'être, mandat et rôle, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/mandate>
- xiv. Lettre de mandat du ministre, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre-associe-de-la>
- xv. Mandat de l'Ombudsman des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/about-us/mandate>
- xvi. Contexte opérationnel et risques, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- xvii. Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-plan/2020-2021>
- xviii. Dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>