



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012



L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Interprétation du rapport.....	v
Message du ministre.....	1
Section I : Survol de l’organisation.....	3
Raison d’être.....	3
Responsabilités.....	3
Architecture des activités de programme.....	5
Priorités organisationnelles.....	6
Analyse des risques.....	12
Sommaire du rendement.....	15
La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD).....	17
Profil des dépenses.....	17
Crédits et postes législatifs.....	18
Section II : Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques.....	19
Résultat stratégique 1.....	19
Résultat stratégique 2.....	30
Résultat stratégique 3.....	38
Activité de programme 4 –Services internes.....	42
Section III : Renseignements supplémentaires.....	45
Points saillants financiers.....	45
États financiers.....	45
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires.....	47
Section IV : Autres sujets d’intérêt.....	48
Coordonnées.....	48

Interprétation du rapport

Chaque année, tous les ministères et organismes du gouvernement du Canada doivent produire un *Rapport ministériel sur le rendement* (RMR) qui décrit dans quelle mesure ils ont répondu aux attentes en matière de rendement énoncées dans leur *Rapport sur les plans et priorités* (RPP) publié plus tôt. Le RMR, qui porte sur l'exercice financier le plus récent du gouvernement, doit être simple et concis et axé sur les résultats atteints. Il est déposé au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom du ministre responsable du ministère ou de l'organisme visé.

Le présent RMR d'Anciens Combattants Canada (ACC) est un compte rendu des résultats du Ministère durant l'exercice 2011–2012. Le rapport débute par un message d'introduction de l'honorable Steven Blaney, ministre des Anciens Combattants, et se poursuit en quatre sections :

Survol de l'organisation : On trouve dans cette section une vue d'ensemble du fonctionnement du Ministère, notamment un aperçu de l'organisation et des renseignements généraux sur ses activités, de même que les liens entre les priorités de l'organisation et trois résultats stratégiques. Il y a également une analyse des risques, un résumé du rendement et un profil des dépenses du Ministère.

Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques : Dans cette section, les renseignements que l'on trouve à la Section 1 sont approfondis et le rendement du Ministère est expliqué par rapport à ses engagements et à ses résultats prévus.

Renseignements supplémentaires : On trouve dans cette section les principaux renseignements financiers du Ministère, des liens vers les états financiers et des tableaux renfermant des renseignements supplémentaires. Cette section donne aussi le contexte, une analyse et un aperçu général des finances, de même que l'environnement opérationnel d'ACC.

Autres sujets d'intérêt : Dans cette dernière section, on trouve des coordonnées et des liens vers des sites Web.

Anciens Combattants Canada a pris tous les moyens pour fournir un rapport équilibré, en mettant en évidence les réussites et les réalisations, mais également les secteurs où des leçons ont été tirées et où il y aurait matière à amélioration.

Message du ministre



Les anciens combattants et les vétérans du Canada sont des hommes et des femmes exceptionnels. À bien des égards, ils incarnent parfaitement ce que ce signifie être Canadien. Tous les jours, nous avons l'opportunité, à Anciens Combattants Canada, de témoigner à ces héros nationaux la fierté d'un pays tout entier. Il s'agit d'un privilège perpétuel.

Dans le présent Rapport ministériel sur le rendement de 2011–2012, je suis fier d'annoncer que nous continuons à faire des progrès marqués répondant aux besoins variés et en évolution des anciens combattants, des vétérans, des hommes et des femmes qui portent l'uniforme des Forces canadiennes et de la GRC, et de leurs familles. Le meilleur exemple de ces progrès provient des améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants et aux modifications réglementaires qu'elles comportent. Ces modifications ont permis de bonifier considérablement les services et bénéfices offerts à des milliers d'anciens combattants et de vétérans gravement malades et blessés, et d'offrir de nouvelles options de paiement aux bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité. Grâce à ces nouvelles mesures, les anciens combattants et les vétérans les plus gravement blessés pourront compter sur un revenu annuel minimum de 58 000 \$ avant impôt.

Parallèlement, nous produisons des résultats concrets au moyen de l'initiative de *Réduction de la paperasse pour les vétérans*. Dans le cadre de cette initiative quinquennale, nous éliminerons la paperasse et les paliers de bureaucratie inutiles, nous réduirons les délais d'attente, nous simplifierons les politiques complexes, nous communiquerons dans un langage simple et nous fournirons plus d'outils et de services en ligne. Les vétérans ont déjà constaté une différence; par exemple, ils reçoivent des paiements forfaitaires pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain offerts aux termes du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et ils n'ont plus à envoyer les reçus pour leurs déplacements à des fins médicales. Nous sommes déterminés à offrir un meilleur service, plus rapide, par des moyens plus modernes et plus pratiques.

En outre, nous complétons nos programmes actuels visant à aider les vétérans à faire la transition vers la vie civile par le biais de nouvelles initiatives comme le programme Du régiment aux bâtiments Canada; nous améliorons les services en santé mentale que nous offrons aux vétérans aux prises avec des problèmes psychologiques liés à leur service; et nous lançons de nouvelles initiatives en vue d'aider les vétérans sans abri à se trouver un logis.

Enfin, nous continuons à rendre hommage à nos anciens combattants, nos vétérans et leurs familles, et à saluer leurs réalisations extraordinaires et leurs immenses sacrifices. Par exemple, nous appuyons les activités commémoratives qui se déroulent au pays et à l'étranger afin de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes comprennent pleinement le rôle crucial que nos anciens combattants et nos vétérans ont joué afin d'édifier et de défendre notre merveilleux pays, et qu'ils ne l'oublient jamais.

Bien entendu, il reste encore du travail à faire à Anciens Combattants. Et c'est dans ce contexte que nous continuons d'améliorer la façon dont nous servons et honorons un si grand nombre de ceux qui comptent parmi les meilleurs citoyens canadiens. Notre travail pour les anciens combattants nous tient vraiment à coeur – c'est une tâche noble que nous acceptons avec fierté au nom d'un pays reconnaissant.

L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Section I : Survol de l'organisation

La présente section offre des renseignements de haut niveau sur le portefeuille des Anciens Combattants.

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est énoncé dans la [Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants](#)¹, en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la Marine, la Marine marchande, l'Armée de terre ou l'Aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Aux termes d'un décret, il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Responsabilités

Anciens Combattants Canada

Pour réaliser son mandat, Anciens Combattants Canada offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des anciens combattants, des vétérans, d'autres personnes et de leurs familles.

Les trois principaux rôles d'ACC sont les suivants :

Fournir des prestations d'invalidité et du soutien financier – ACC administre des programmes qui compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière touchent la capacité d'une personne de gagner sa vie.

¹ <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>

Contribuer financièrement aux soins de santé et aux services de réinsertion – Le Ministère travaille avec les autres ordres de gouvernements (fédéral, provincial et territorial) pour offrir l'accès à des programmes de santé visant à améliorer le mieux-être des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie et à assurer des soins continus. Le Ministère vient aussi en aide aux vétérans des Forces canadiennes et à leurs familles, pour faciliter leur transition à la vie civile.

Catalyser les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. ACC contribue au souvenir des contributions des morts de guerre et des anciens combattants du Canada, par le biais de son programme [Le Canada se souvient](#)². De plus, il assure l'entretien et le fonctionnement de 14 monuments commémoratifs en Europe.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans aide les anciens combattants, les vétérans et leurs familles à régler les problèmes rattachés à ACC et à la [Déclaration des droits des anciens combattants](#)³. L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant, et à ce titre, il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les anciens combattants, les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

Structure opérationnelle d'Anciens Combattants Canada

L'Administration centrale d'ACC est située à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et c'est la seule administration centrale des ministères fédéraux à être installée à l'extérieur de la région de la capitale nationale, bien qu'elle maintienne une présence à Ottawa. Le Ministère offre des services par l'entre mise de bureaux régionaux et de bureaux de district, et d'autre points de service répartis dans le pays en fonction des besoins, comme les 24 centres intégrés de soutien du personnel, les 10 cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et le Réseau national des centres d'appels.

Le Ministère administre également l'Hôpital Sainte-Anne, situé à une demi-heure de Montréal, un établissement qui offre aux anciens combattants qui y résident un environnement exceptionnel, conçu en vue de promouvoir un niveau de soins optimal et la plus haute qualité de vie possible.

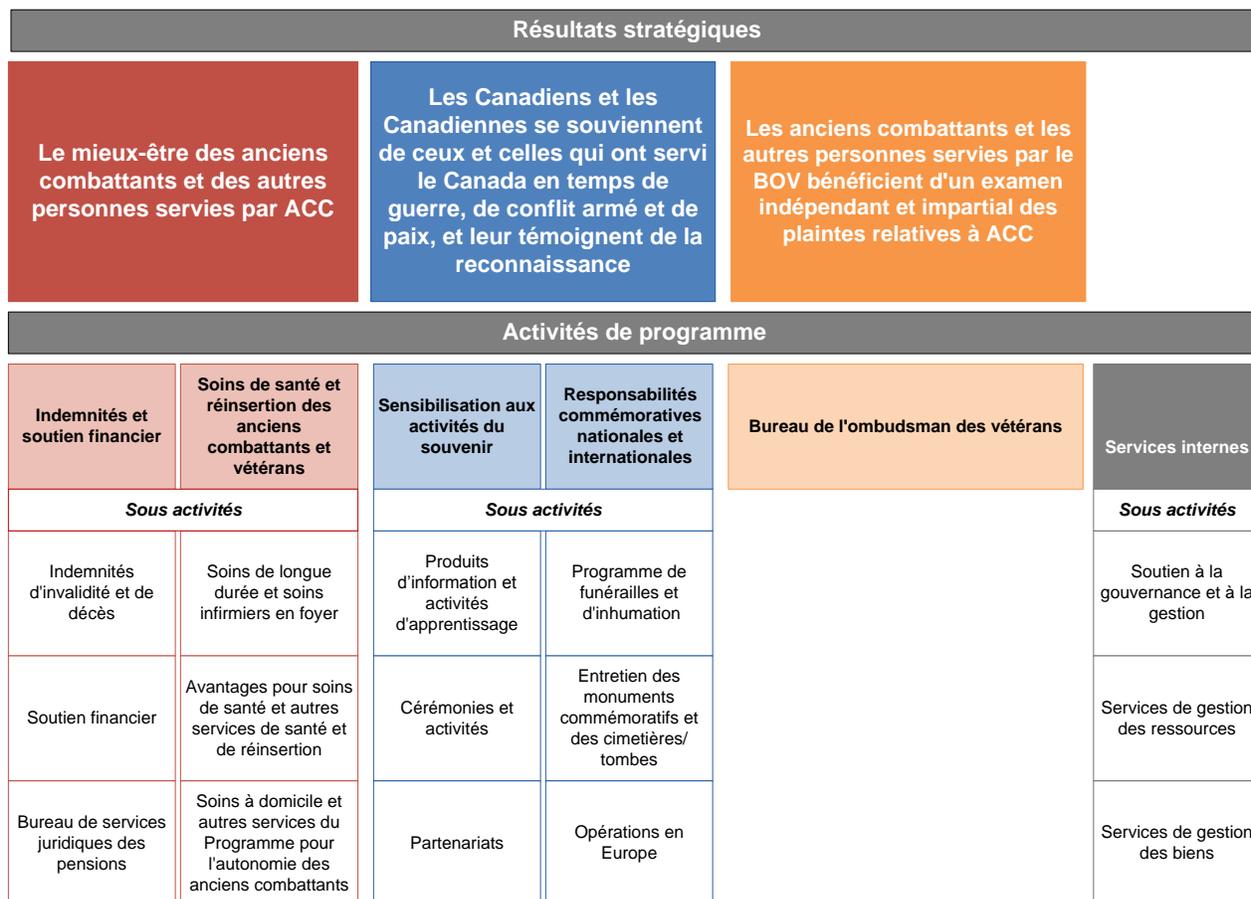
Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a un bureau à Ottawa et un à Charlottetown.

² <http://www.veterans.gc.ca/fra/commemoration>

³ <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/rights-droits-fra.cfm>

Architecture des activités de programme

Les trois principaux résultats stratégiques (RS) d'ACC servent de guide à toutes les activités de programme (AP) et sous-activités de programme. Les réalisations du Ministère découlent de l'atteinte de ces objectifs. Les RS sont décrits dans le schéma qui suit.



Priorités organisationnelles

Cette section décrit les travaux d'ACC en 2011–2012 à l'appui de ses résultats stratégiques. Les buts sont décrits ci-dessous sous la rubrique « priorités opérationnelles » pour ACC et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV), et sous « priorités en matière de gestion (ACC seulement).

Priorités opérationnelles (ACC)

Améliorer la prestation de services		Nouveau en 2011–2012
<p>La simplification des processus d'ACC a permis au Ministère d'offrir aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles un accès plus rapide et plus simple aux avantages; la prestation de services plus professionnels par des employés qui sont mieux outillés pour faire leur travail et qui comprennent la culture militaire; et une transition en douceur de la vie militaire à la vie civile.</p>		
<p>Contributeur au : RS1 AP(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indemnités et soutien financier ▪ Soins de santé et réinsertion des vétérans 	<p>Résultats atteints</p> <p>Au début de 2011, ACC a entrepris la révision de ses politiques et processus dans le but d'en réduire la complexité. Les employés ont examiné la façon dont le travail est accompli et ils ont modifié et simplifié bon nombre de procédures. Il en est ressorti des délais d'attente moins longs pour la prise de certaines décisions; par exemple, le délai de prise de décisions sur l'admissibilité au Programme de réadaptation est passé de quatre à deux semaines. Le Ministère poursuit dans cette lancée en « réduisant la paperasse » – en éliminant les formalités administratives pour les renouvellements de contrats en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et en réduisant le nombre d'avantages de soins de santé qui requièrent une pré-approbation. Le Ministère est aussi en voie de remplacer les ententes de contribution actuelles pour l'entretien ménager et de terrain en vertu du PAAC pour une subvention annuelle.</p> <p>Au moins de juin, six nouvelles lignes directrices sur l'admissibilité ont été établies. Ainsi, il est maintenant plus facile pour les vétérans et les autres personnes admissibles de présenter leurs demandes de prestations d'invalidité, et le personnel d'ACC a plus de discrétion dans la prise de décision. De plus, en septembre 2011, des questionnaires médicaux simplifiés et abrégés ont été élaborés qui permettent de se concentrer sur des affections médicales spécifiques. Cela a aidé à simplifier davantage et à harmoniser le processus. Grâce à ces changements, les anciens combattants, les vétérans et d'autres personnes reçoivent des décisions plus rapidement sans devoir passer par plusieurs niveaux d'approbation.</p> <p>Des changements ont également été apportés à l'administration du PAAC, du Programme des avantages médicaux et du Programme de réadaptation, tous dans le but de réduire la paperasse et d'offrir un meilleur service. ACC entend maintenant offrir plus d'options en ligne afin que les vétérans puissent interagir avec le Ministère en tout temps. Enfin, pour aider le Ministère à mieux communiquer avec les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes qu'il sert, les employés reçoivent une formation plus poussée et les lettres types sont rédigées dans un langage simple.</p>	

	<p>Afin d’améliorer les services aux vétérans et aux autres personnes à qui le Ministère offre des services, ACC va entreprendre un partenariat avec Service Canada l’année prochaine. Grâce à ce partenariat, les anciens combattants, les vétérans, les hommes et les femmes portant l’uniforme des Forces canadiennes, leurs familles et les autres personnes admissibles auront bientôt accès à plus de 600 points de service partout au pays.</p> <p>De nouveaux « outils de mesure de l’intensité » ont été adoptés pour assurer que le personnel est bien équipé pour faire son travail. Ces outils visent à déterminer le niveau de risque et la complexité des cas individuels. Ils aident les gestionnaires de cas d’ACC à cibler la charge de travail et à gérer entre 30 à 40 vétérans et autres personnes admissibles. Ces mesures ont permis de renforcer la prestation de services du Ministère et de s’assurer que les besoins des anciens combattants et des vétérans sont satisfaits.</p> <p>ACC a établi un partenariat avec le ministère de la Défense nationale (MDN) afin d’examiner les programmes interdépendants et de cerner toute lacune ou tout chevauchement. Plusieurs priorités ont été établies, notamment harmoniser les pouvoirs actuels; continuer à faciliter la transition des vétérans des Forces canadiennes (FC) vers la vie civile; consulter le MDN au moment de la révision des politiques d’ACC, pour tenter d’harmoniser les politiques et les procédures des deux ministères; approfondir les connaissances des employés relativement à la culture militaire en les faisant participer à des expériences d’apprentissage sur les Forces canadiennes; et embaucher des hommes et femmes qui portaient l’uniforme des Forces canadiennes lorsque cela est pertinent de le faire.</p> <p>ACC poursuit également ses efforts afin de sensibiliser davantage les vétérans et autres personnes aux avantages et aux services offerts par le Ministère et par l’intermédiaire du MDN/FC. En 2011–2012, une unité spécialisée a été créée pour faire ce type de sensibilisation et établir un cadre de consultation auprès des vétérans de l’ère moderne.</p> <p>Afin de mieux appuyer le nouveau modèle opérationnel d’ACC, le Ministère a pris des mesures de restructuration à l’interne pour renforcer sa capacité dans certains secteurs, notamment la santé mentale, la commémoration, la recherche, les lois et les règlements. Dans le but d’améliorer les fonctions à l’interne, il a aligné les structures de rapport des Finances et des Ressources humaines et simplifié la communication entre les employés des régions et les employés des bureaux de district. Ces changements contribueront à la prestation d’un service plus ciblé et plus professionnel par des employés qui sont mieux outillés pour faire leur travail.</p>
--	---

<p>Assurer la continuité des soins aux anciens combattants Nouveau en 2011–2012</p>	
<p>L’Hôpital Sainte-Anne, le dernier hôpital pour anciens combattants de compétence fédérale, a subi un déclin constant du nombre de patients recevant des soins de longue durée depuis les années 1980. Afin de pouvoir continuer de fournir des soins de qualité aux anciens combattants, il faut que l’Hôpital maintienne une masse critique de résidents.</p>	
<p>Contributeur au : RS1 AP(s) ■ Soins de santé</p>	<p>Résultats atteints Le Ministère a poursuivi les négociations avec la Province du Québec concernant le transfert de l’Hôpital Sainte-Anne, dont la date cible est le 31 mars 2013. Les enjeux prioritaires dans les entretiens de transfert comprennent la garantie</p>

<p>et réinsertion des anciens combattants</p>	<p>d'accès à des soins et des services pour les anciens combattants, dans les deux langues officielles, et les intérêts des employés.</p> <p>ACC a établi une structure de gouvernance afin d'encadrer les travaux liés au transfert. Un comité directeur du gouvernement dirige les travaux liés au transfert. Il est présidé par la sous-ministre d'ACC et comprend des représentants de divers ministères, notamment le Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le bureau du dirigeant principal des ressources humaines.</p> <p>Afin de veiller à ce que tous les intervenants soient satisfaits une fois le transfert effectué – les anciens combattants, les employés de l'Hôpital et les autres – le Ministère propose qu'un comité consultatif soit créé pour voir à la mesure du rendement et à l'établissement d'un cadre de responsabilisation. Il entendrait inclure le comité consultatif et son mandat dans l'accord de transfert définitif.</p> <p>Il y a un déclin dans la demande de soins de longue durée pour les anciens combattants traditionnels à l'Hôpital. La haute gestion de l'Hôpital surveille de près la capacité de lits de près afin qu'une utilisation optimale en soit faite. En janvier 2012, il y avait 17 lits vacants, ce qui a entraîné la fermeture d'une unité en mars 2012. Le personnel de l'Hôpital Sainte-Anne continue de s'assurer que les anciens combattants reçoivent d'excellents soins et services.</p>
---	---

<p>Donner une nouvelle orientation aux activités commémoratives Continu</p> <p>Les anciens combattants ont eu une incidence directe sur l'histoire et l'identité du Canada. En dépit de la disparition des anciens combattants traditionnels, nous devons continuer à perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices et nous devons également reconnaître et honorer les vétérans des Forces canadiennes.</p>	
<p>Contributeur au :</p> <p>RS2</p> <p>AP(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation aux activités commémoratives ▪ Responsabilités commémoratives nationales et internationales 	<p>Résultats atteints</p> <p>ACC s'est employé à sensibiliser davantage les Canadiens aux activités commémoratives et à accroître leur participation de même que celle des entreprises. De plus, il a continué à utiliser avec succès les nouveaux médias sociaux et la technologie moderne, surtout dans ses efforts pour joindre la jeunesse. Il s'est aussi employé à veiller à ce que les vétérans des FC soient honorés comme il se doit.</p> <p>En 2011–2012, ACC a inscrit à son calendrier des activités 855 activités commémoratives à l'échelle régionale, nationale et internationale. De plus, il a appuyé les activités commémoratives tenues dans 145 collectivités dans l'ensemble du pays. Le Ministère a conclu 165 ententes de financement dans le cadre de partenariats. Mentionnons entre autres le partenariat avec la Ligue canadienne de football (LCF), laquelle a reconnu publiquement les anciens combattants du Canada dans le cadre d'activités commémoratives tenues lors des matchs des demi-finales de la LCF à Montréal et à Edmonton en 2011, et le nouveau Trophée des anciens combattants Jake-Gaudaur qui a été décerné à Andre Durie, joueur des Argonauts de Toronto. Ce prix est remis au joueur de la LCF qui démontre le mieux les mêmes qualités qui caractérisent nos anciens combattants : la persévérance, la camaraderie, la force, le courage et l'engagement communautaire.</p>

	<p>Pour favoriser la participation des entreprises, ACC appuyé entre autres la tournée « Vimy : Sous le feu ennemi » parrainée par la fondation La patrie gravée sur le coeur et qui a pour but d'accroître la sensibilisation, le soutien et la commémoration à l'égard des anciens combattants. La tournée comprenait des escales aux monuments commémoratifs à Beaumont-Hamel et à Vimy.</p> <p>Aussi, par l'entremise de nombreux produits didactiques, ACC continue de sensibiliser les jeunes aux réalisations des anciens combattants traditionnels et des vétérans de l'ère moderne.</p> <p>De fait, les médias sociaux sont essentiels aujourd'hui pour joindre les Canadiens, surtout les jeunes. La page Facebook « Le Canada se souvient » d'ACC a quelque 640 000 « j'aime », ce qui donne une grande visibilité en ligne au Ministère. La chaîne YouTube d'ACC est également populaire et ses vingt vidéos ont été visionnées plus de 160 000 fois. À titre d'exemple de l'engagement de plus en plus créatif d'ACC auprès des jeunes, mentionnons le partenariat qu'il a conclu avec plusieurs écoles de la région d'Halifax pour réaliser un rassemblement éclair ayant pour thème le Souvenir pendant la Semaine des anciens combattants de 2011. La vidéo de ce rassemblement a été visionnée sur YouTube plus de 16 000 fois.</p> <p>Une composante essentielle du travail d'ACC consiste à établir un lien plus étroit entre les anciens combattants traditionnels et les vétérans de l'ère moderne afin que les programmes du Souvenir demeurent le plus pertinents possible. C'est dans cet esprit que le Ministère a réalisé une étude du programme Le Canada se souvient afin de déterminer quels secteurs pourraient commémorer le plus adéquatement les vétérans d'aujourd'hui. Il a également tenu des séances d'information à l'intention des hommes et femmes portant l'uniforme des FC afin de leur donner de l'information sur le programmes du Souvenir d'ACC et de solliciter leurs commentaires sur la façon dont ce groupe d'anciens combattants aimerait être commémoré.</p>
--	--

Priorités en matière de gestion (ACC)

<p>Moderniser les services internes Nouveau en 2011–2012</p> <p>Afin de réussir à apporter les nombreux changements prévus à ACC, le Ministère doit améliorer son rendement organisationnel et la gestion de ses ressources.</p>	
<p>Contributeur au : Liens avec tous les RS</p> <p>AP(s) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services internes </p>	<p>Résultats atteints</p> <p>Il faut qu'ACC modernise ses services internes et trouve des gains d'économies au sein du Ministère – ces activités sont essentielles à la prestation de services d'excellence et à la transformation du Ministère.</p> <p>Le Ministère a élaboré une stratégie nationale d'apprentissage visant à aider les employés à remplir leurs engagements en matière d'apprentissage et à relever les défis de demain. Le principal élément de la transformation d'ACC est fondé sur trois priorités : remplir les engagements en matière d'apprentissage, perfectionner le leadership et réduire la complexité. En outre, quelque 75 % des employés d'ACC ont rempli leur plan d'apprentissage et 92 % ont suivi le cours FC 101 destiné à les sensibiliser davantage à la culture militaire.</p>

En juillet 2011, tous les processus de nomination interne annoncés ont été offerts à certains groupes d'hommes et de femmes en uniforme des Forces canadiennes. De plus, certains postes sont en à l'étude afin de déterminer lesquels d'entre eux pourraient être renforcés en ajoutant « expérience en tant que membre des Forces canadiennes » dans les qualifications constituant un atout. Ces projets vont améliorer la culture interne et le niveau de connaissances au sujet des Forces canadiennes au sein du personnel.

Parmi les autres initiatives, mentionnons une stratégie nationale d'apprentissage en gestion de cas. La stratégie a été élaborée en consultation avec des groupes de travail et en fonction d'un examen de la documentation et des sondages ministériels sur les besoins d'apprentissage des gestionnaires de cas.

En réponse aux recommandations de la commissaire à la protection de la vie privée, ACC a mis en œuvre, à la fin de 2010, un plan d'action en matière de protection des renseignements personnels pour s'assurer que les renseignements personnels sont traités de manière appropriée.

Les mesures de suivi d'origine ont été toutes été prises. Le Ministère procède maintenant à l'élaboration du prochain plan, le Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels 2.0, afin de poursuivre ses travaux dans ce domaine.

Au cours de l'exercice financier 2011–2012, on a donné 25 sessions de formation reliée à la protection des renseignements personnels à plus de 233 employés, de tous les niveaux. Une partie de la formation portait sur les exigences du Plan d'action de 10 points en matière de protection des renseignements personnels et le suivi à donner aux recommandations données en 2010 par la commissaire à la protection de la vie privée. D'autres sessions poursuivaient sur la lancée de la formation complète donnée en 2010–2011. Le tout visait à s'assurer que le personnel et les gestionnaires comprennent leurs rôles et leurs responsabilités en matière de protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information. Depuis le 1^{er} avril 2011, des spécialistes de l'AIPRP ont participé à la prestation des sessions dans le but d'améliorer les connaissances, les aptitudes et les perspectives de tous les employés dans ce domaine.

En outre, ACC a mis en œuvre une Politique sur les atteintes à la vie privée et des Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée. Cela permet de s'assurer que tous les employés, contractants et autres agents ou représentants d'ACC sont au courant de leurs responsabilités s'il survenait un incident ou une atteinte à la vie privée.

ACC a élaboré un plan de sécurité afin de pouvoir traiter efficacement les situations en matière de sécurité qui pourraient avoir des incidences sur les activités. Le plan explique comment assurer la sécurité des employés, comment prévenir une atteinte à l'intégrité des renseignements personnels, comment protéger les biens et comment maintenir la prestation de services et l'exécution de programmes pour les anciens combattants en cas de perturbation des activités.

	<p>Dans le cadre de la gestion et de la surveillance à l’interne, six vérifications ont été faites en 2011–2012. Elles portaient sur les principaux domaines de risque et d’importance, notamment les soins de longue durée, le PAAC et les normes de service. Chaque vérification a permis de déterminer dans quelle mesure la gouvernance, la gestion du risque et les mesures de contrôle interne d’ACC sont efficaces et de recommander des mesures pour combler toute lacune relevée. Le concept de la gestion intégrée des risques a été appliqué à tous les aspects du travail d’ACC afin d’en faire une partie intégrante de la culture organisationnelle. Une politique et un cadre officiels de gestion des risques ont été approuvés en janvier 2012.</p> <p>Un autre processus complet, le Profil de risque de l’organisation de 2011–2012, a été créé afin de donner à la haute direction un outil de prise de décision axé sur les risques. La gestion globale des risques a été renforcée en élargissant la composition du Conseil ministériel de gestion des risques.</p>
--	---

Priorités opérationnelles (BOV)

<p>Assurer un traitement équitable des membres de la communauté des anciens combattants et voir à la protection des droits formulés dans la Déclaration des droits des anciens combattants</p> <p style="text-align: right;">Continu</p> <p>Tous les anciens combattants ont droit à des services, des avantages et un soutien équitables, justes et en temps opportun. La voix indépendante qui veille à ce que ces engagements soient respectés est le Bureau de l’ombudsman des vétérans.</p>	
<p>Contributeur au :</p> <p>RS3</p> <p>AP(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ombudsman des vétérans 	<p>Résultats atteints</p> <p>Si des anciens combattants, des vétérans ou toute autre personne estiment avoir été traités de façon injuste par le Ministère, le Bureau de l’ombudsman des vétérans (BOV) a le pouvoir d’intervenir. Souvent, un volet important du travail du Bureau consiste à écouter la perspective du vétéran ou autre personne et à déterminer les mesures à prendre. En 2011–2012, la charge de travail du BOV comprenait :</p> <ul style="list-style-type: none"> › 1 778 dossiers, dont 231 dossiers en cours et 1 547 nouveaux dossiers › 1 602 dossiers clos › 71 % des dossiers clos ont été soit réglés, soit confiés à un autre organisme › 29 % des dossiers clos ne relevaient pas du mandat du BOV ou n’étaient pas fondés. <p>En plus de régler les problèmes individuels, le BOV tente également de régler des problèmes systémiques plus grands — ceux qui touchent l’administration des programmes ou des services ou qui sont inhérents au système global d’ACC. Ces problèmes exigent souvent des recherches et des analyses plus approfondies, et un examen systémique est entrepris.</p> <p>Le BOV a réalisé deux examens systémiques au cours du dernier exercice financier. En février 2012, le BOV a publié un rapport intitulé <i>Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d’équité procédurale</i>. Dans le</p>

	<p>rapport, on examine la pertinence des renseignements communiqués aux vétérans dans les lettres de décision relative aux pensions ou indemnités d'invalidité. En mars, le Bureau a publié un autre rapport sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) intitulé <i>Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable – Une analyse des décisions des cours fédérales relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>.</p> <p>En 2011–2012, à partir des enjeux émergents, le Bureau a entrepris l'examen de 34 dossiers portant sur l'application ou l'interprétation de politiques ou de procédures.</p> <p>La clé du succès de l'ombudsman est la consultation. Parmi les activités réalisées au cours de l'exercice financier, notons qu'il a :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Participé à diverses activités au pays; › fait un exposé au Comité sénatorial permanent des finances nationales; › fait un exposé au Comité permanent de la Chambre; › animé des séances publiques dans l'ensemble du pays; › rencontré des anciens combattants et des vétérans, des hommes et des femmes portant l'uniforme des FC et de la GRC et toute autre partie intéressée; › mobilisé tous les Canadiens (ce qui comprend les anciens combattants et les vétérans) en ligne par divers moyens, notamment Facebook, YouTube, Twitter et des blogues.
--	--

Analyse des risques

Contexte opérationnel

En 2010–2011, ACC a entrepris une transformation importante de la façon dont fonctionne le Ministère. Une année plus tard, cette transformation se poursuit. Si ACC concentre toujours ses efforts sur les mesures à prendre, les anciens combattants et les vétérans peuvent déjà bénéficier des retombées des changements apportés. Des changements à court et à long terme sont déjà en marche à ACC en vue de réduire la paperasse et d'améliorer le service aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles. Ces nouveaux changements modifieront fondamentalement la prestation de services et ils amélioreront tous les modes d'interaction avec le Ministère.

L'an dernier, cinq priorités ont été établies pour l'avenir :

- › Simplifier l'administration des programmes.
- › Améliorer la façon dont le Ministère exécute les programmes et les rendre plus souples.

- › Renforcer les relations entre ACC et le MDN et d'autres partenaires dans le but d'aider les hommes et femmes militaires à faire une transition sans heurt à la vie civile.
- › Maintenir la Nouvelle Charte des anciens combattants.
- › Continuer d'affecter les ressources là où les besoins se font le plus sentir et en fonction du profil démographique des anciens combattants et des vétérans, soit leur âge, leur sexe, leur revenu et leur niveau de scolarité.

Au cours de la dernière année, ACC a apporté des changements importants à ses objectifs en matière de prestation de services aux anciens combattants. À titre d'exemple, le délai de traitement des demandes de participation aux programmes de réadaptation a été réduit de moitié, et d'autres options de libre-service ont été adoptées. Parmi les autres améliorations apportées en 2011 (afin de répondre aux commentaires formulés par les anciens combattants), mentionnons l'amélioration de la Nouvelle Charte qui offre maintenant aux clients plus d'avantages et plus d'options en matière de paiement. Ces améliorations réaffirment l'engagement du gouvernement d'examiner les programmes au besoin.

Au cours de la dernière année, le Ministère a continué d'écouter les anciens combattants et les autres intervenants concernant leurs besoins. ACC a créé une « direction de la consultation » officielle qui veille à ce que les anciens combattants et les vétérans soient entendus – et que l'on tienne compte des résultats de ces consultations dans la prise de décision.

De plus, ACC a fait plusieurs vérifications et évaluations internes dont les constatations ont fourni de précieux renseignements au Ministère en vue de cibler les priorités actuelles et cerner les risques. ACC examine attentivement toutes les possibilités d'amélioration et suit ses progrès par rapport aux premières recommandations. (Pour un complément d'information sur les vérifications et les évaluations d'ACC, prière de consulter le lien suivant : <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/verification>).

Risques gérés

ACC continue de cerner, d'évaluer, de surveiller et de gérer tout risque important qui se pose en raison de son environnement actuel et de sa transformation. En 2011–2012, le Ministère a fait de grands pas vers la mise en œuvre d'un cadre de gestion des risques qui vise à orienter la prise de décisions et à passer d'une approche réactive à une approche proactive lorsque l'on traite l'incertitude. Dans le cadre de ce processus, ACC a amélioré son approche en matière de gestion de risque en révisant la politique et en renforçant la surveillance par la gestion. Ces améliorations permettent de nous assurer que la gestion, la surveillance et les rapports sur le risque sont des composantes intégrales utilisées pour prendre des décisions éclairées.

Moderniser la prestation de services

ACC est résolu à veiller à ce que ses programmes et ses services répondent aux besoins changeants des anciens combattants, des vétérans et de leurs familles. Le profil démographique des personnes servies par ACC est en constante évolution et, en raison de leurs besoins nouveaux et variés, le Ministère continue de surveiller tout risque qui pourrait se présenter. Un solide processus de gouvernance est essentiel au soutien d'une prise de décision éclairée et à l'atteinte des objectifs. ACC continue de gérer les risques dans son environnement interne afin que les programmes et les services soient offerts avec efficacité et en temps opportun.

Protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est un élément clé de tous les ordres de gouvernement, et ACC partage les inquiétudes à l'égard de la mauvaise utilisation des renseignements personnels. Pour cette raison, il a adopté des lignes directrices pour prévenir la mauvaise utilisation des renseignements personnels en sa possession. Le Ministère a établi son premier plan d'action en matière de protection des renseignements personnels à la fin 2010. Les dix mesures de suivi du plan ont été prises. Une deuxième version du plan, le Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels 2.0, qui comporte quatre nouvelles mesures de suivi, sera mis en œuvre sous peu. Grâce à l'engagement à l'égard de l'atténuation des risques, la protection des renseignements personnels fera partie intégrante du cadre général de gestion du Ministère.

Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne

ACC est en négociations avec la Province de Québec pour le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne, et il atténuera tout risque qui pourrait nuire à la continuité et à la qualité des soins. Des stratégies ont été adoptées afin que les anciens combattants continuent d'avoir accès à l'Hôpital et de recevoir d'excellents soins – et accès à une grande gamme de programmes et de services.

Sommaire du rendement

Cette section contient un résumé des ressources financières, des ressources humaines et du rendement d'ACC dans son ensemble. Chaque tableau sommaire rend compte des indicateurs et des objectifs mentionnés dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2011–2012, et offre de l'information sur les progrès réalisés pour chacun des trois résultats stratégiques (RS).

Ressources financières et humaines

Le tableau qui suit illustre les dépenses associées aux activités d'ACC en matière de ressources financières et de ressources humaines (calculées en équivalents temps plein ou ETP).

	Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Anciens Combattants Canada (ACC)	3 517,3	3 661,8	3 491,5	3 625	3 577	48
Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV)	5,9	6,8	5,6	40	47	(7)

Tableaux sommaires du rendement par résultat stratégique

Résultat stratégique 1

Bien-être des vétérans et des autres personnes admissibles à qui ACC offre des services

Indicateur de rendement	Objectif	Résultat
Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles qui se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur vie en général.	70 %	Dans l'ensemble, 83 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur vie en général.
Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles qui se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur situation financière.	75 %	Dans l'ensemble, 80 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur situation financière.
Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes à qui ACC offre des services qui disent avoir un sentiment d'appartenance à la collectivité « très fort » ou « assez fort ».	65 %	Dans l'ensemble, 62 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles à qui ACC offre des services disent avoir un sentiment d'appartenance à la collectivité « très fort » ou « assez fort ».

Activité de programme	2010-2011 Dépenses réelles (en millions)	Budget principal des dépenses	2011-2012 (en millions)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
			Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Indemnités et soutien financier	2 269,8	2 263,9	2 263,9	2 358,9	2 261,1	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Soins de santé et réinsertion des anciens combattants	1 106,2	1 124,6	1 124,6	1 157,3	1 106,4	Canadiens en santé
Total pour le RS1	3 376,0	3 388,5	3 388,5	3 516,2	3 367,6	

Résultat stratégique 2
Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance

Indicateur de rendement		Objectif		Résultat		
Pourcentage de Canadiens participant à des activités commémoratives		35 %		25 %		
Activité de programme	2010-2011 Dépenses réelles (en millions)	2011-2012 (en millions)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Sensibilisation aux activités commémoratives	15,5	12,8	12,8	19,3	16,9	Culture et héritage canadiens vibrants
Responsabilités commémoratives nationales et internationales	25,1	28,6	28,6	29,4	25,9	Culture et héritage canadiens vibrants
Total pour le RS2	40,6	41,4	41,4	48,7	42,9	

Résultat stratégique 3
Les anciens combattants, vétérans et autres personnes qui font affaire avec l'ombudsman des vétérans obtiennent un examen indépendant et impartial des plaintes qu'ils présentent au sujet d'ACC.

Indicateur de rendement		Objectif		Résultat		
Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes qui disent que leurs plaintes liées à ACC ont été examinées de façon indépendante et impartiale.		80 %		Incapable d'en faire la mesure puisque le sondage n'a pas été mené au cours de l'exercice 2011-2012.		
Activité de programme	2010-2011 Dépenses réelles (en millions)	2011-2012 (en millions)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Ombudsman des vétérans	4,9	5,9	5,9	6,8	5,6	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Total pour le RS3	4,9	5,9	5,9	6,8	5,6	

Activité de programme à l'appui de tous les résultats stratégiques

Activité de programme	2010-2011 Dépenses réelles (en millions)	2011-2012 (en millions)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Services internes	81,8	87,4	87,4	96,9	81,0	s.o.
Total	81,8	87,4	87,4	96,9	81,0	

Nota : Les sommes peuvent ne pas correspondre aux totaux en raison de l'arrondissement des valeurs.

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD)

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) décrit l'engagement du gouvernement du Canada à améliorer la transparence du processus décisionnel en matière d'environnement en articulant ses principaux buts et objectifs environnementaux stratégiques. ACC veille à ce que la prise en compte de ces objectifs fasse partie intégrante de ses processus décisionnels. Le Ministère contribue aux thèmes de la SFDD qui suivent, comme le montrent les identificateurs visuels et les activités de programme connexes ci-dessous.



En 2011–2012, ACC a tenu compte des effets environnementaux des initiatives assujetties à la Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale de projets de politiques, de plans et de programmes. Dans le cadre du processus d'évaluation environnementale stratégique, il a été constaté que les initiatives ministérielles avaient un effet environnemental ni négatif, ni positif sur les buts et les objectifs du thème IV – Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement.

Pour plus de détails au sujet des activités d'ACC à l'appui du développement durable et des évaluations environnementales stratégiques, veuillez consulter le [site Web du Ministère](#)⁴. Pour obtenir des renseignements complets sur la SFDD, veuillez consulter le site Web d'[Environnement Canada](#)⁵.

Profil des dépenses

En 2011–2012, les dépenses totales d'ACC se sont chiffrées à 3,5 milliards de dollars et elles s'apparentaient en général aux dépenses totales de 2010–2011. Comme en 2010–2011, 97,7 % des dépenses annuelles visaient l'atteinte des résultats stratégiques du Ministère, alors que seulement 2,3 % des dépenses avaient été réservées aux services internes. Dans l'ensemble, les dépenses ont été réduites de 6 millions de dollars comparativement aux niveaux de 2010–2011 – moins de 1 %.

À l'automne 2011, le ministre des Anciens Combattants a annoncé des améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants en vue d'offrir un meilleur soutien financier aux anciens combattants et aux vétérans les plus gravement blessés ou malades. Les améliorations comprenaient des modes de paiement plus flexibles pour l'indemnité d'invalidité, ainsi qu'un délai de 90 jours pour choisir son mode de paiement. Ceux et celles qui choisissent le nouveau mode de paiement peuvent recevoir leur indemnité en versements sur une plus longue période, plutôt qu'en une seule somme forfaitaire.

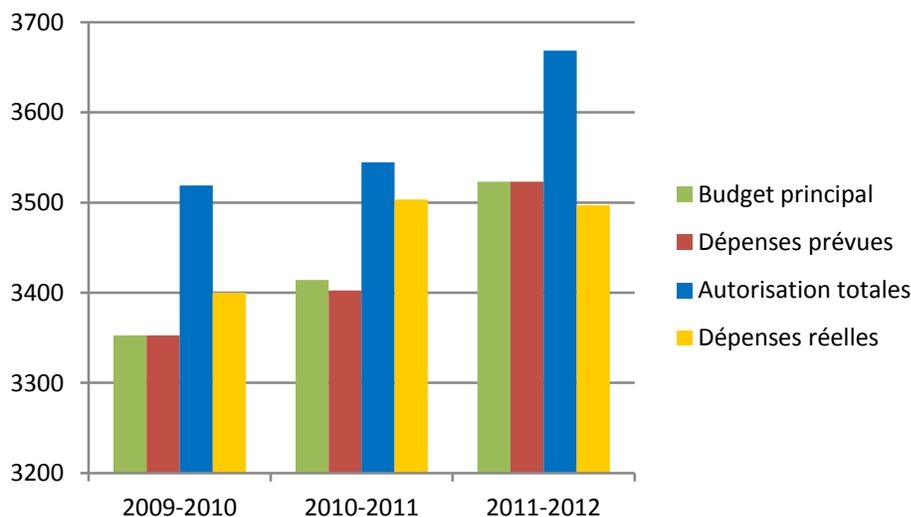
⁴ <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/durable2007>

⁵ <http://www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1>

Le fait d’avoir différé des paiements a permis d’économiser 45 millions de dollars en dépenses de programme liées à l’indemnité d’invalidité. Comme pour les années précédentes, les dépenses liées à la Nouvelle Charte ont augmenté. Ces augmentations ont été partiellement compensées par la triste réalité que le nombre d’anciens combattants traditionnels diminue. En général, il y a eu une diminution nette dans les dépenses du programme des subventions et des contributions en 2011–2012 de 35 millions de dollars.

Les dépenses de fonctionnement ont augmenté de 29 millions de dollars en raison de deux principaux facteurs : la hausse de paiement des indemnités de départ aux employés suite au renouvellement de certaines conventions collectives, et l’augmentation du nombre de paiements à titre gracieux. Ces augmentations ont été compensées par une réduction des dépenses pour les services de santé achetés comme les médicaments sur ordonnance et les soins de longue durée. Cette réduction est également le résultat du déclin du nombre d’anciens combattants traditionnels. ACC a également transféré certains fonds au nouveau ministère Services partagés Canada, établi en août 2011 dans le but de rationaliser les services de courriel, de centre de données et de réseau du gouvernement.

Tendance en matière de dépenses ministérielles (en millions de dollars)



Crédits et postes législatifs

Pour obtenir de l’information sur les crédits organisationnels ou les dépenses législatives d’ACC, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada de 2012* (Volume II). La version électronique des *Comptes publics de 2012* est affichée sur le [site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html)⁶.

⁶ <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html>

Section II : Analyse des activités de programme par rapport aux résultats stratégiques

Cette section rend compte du rendement d'Anciens Combattants Canada par rapport aux résultats prévus indiqués dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2011–2012.

Résultat stratégique 1 Les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes admissibles atteignent leur niveau optimal de mieux-être grâce aux programmes et aux services qui appuient les soins qui leur sont prodigués, leur traitement, leur autonomie et leur réinsertion.

Activités de programme

Indemnités et soutien financier

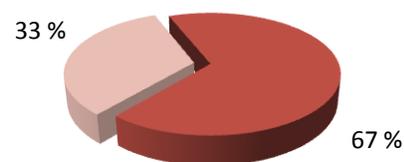
Soins de santé et réinsertion des anciens combattants

Afin de voir à la santé et au mieux-être des vétérans après leur libération du service, ACC offre des programmes et des services visant à satisfaire leurs besoins physiques, mentaux et financiers et ceux de leurs familles.

ACC effectue des sondages auprès des clients à chaque trois ans. D'après les résultats du dernier sondage (2010), ACC a pu dépasser certains de ses objectifs de rendement, tant par rapport aux indicateurs de rendement déjà en place, que par rapport aux nouveaux indicateurs, pour les anciens combattants et les autres personnes que sert le Ministère.

- › Plus de trois quarts (83 %) des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles⁷ estiment qu'ils sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur vie en général.
- › La majorité des anciens combattants, vétérans et autres personnes⁸ étaient satisfaits de leur logement (93 %), de leurs relations familiales (91 %), de leur situation financière (80 %) et de leur principal emploi ou principale activité (68 %).
- › Environ 82 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes⁹ à qui ACC offre des services estiment avoir une santé mentale positive – au-delà de l'objectif de 70 %. La santé

Dépenses prévues par activité de programme 2011-2012 (millions de \$)



- 1.1 Indemnités et soutien financier
- 1.2 Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et des vétérans

⁷ Les anciens combattants, vétérans et autres personnes sont : anciens combattants du temps de guerre; vétérans et hommes et femmes portant l'uniforme des Forces canadiennes; survivants âgés de plus de 25 ans bénéficiaires du PAAC; et membres actifs ou à la retraite de la GRC.

⁸ idem

mentale autodéclarée des anciens combattants et des vétérans est tout de même moins bonne que celle déclarée par la population générale canadienne.

- › Statistique Canada a constaté un taux de mortalité significativement plus faible chez les anciens combattants et les vétérans, toutes causes confondues, que dans la population générale.

RS1 – Points saillants

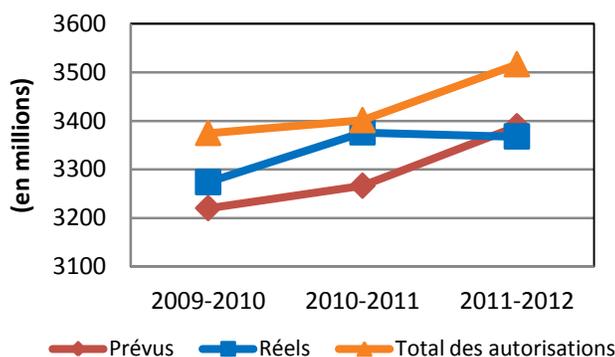
En 2011–2012, ACC :

- a rendu 18 430 décisions relativement aux premières demandes de prestations d’invalidité;
- a rendu 1 579 décisions sur l’admissibilité relativement aux premières demandes de participation au programme de réadaptation;
- a répondu à 722 943 appels par le biais du Réseau national des centres d’appels;
- a réglé 12 279 cas au Bureau de services juridiques des pensions.

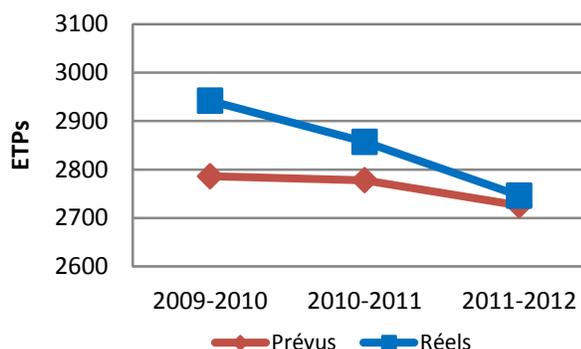
Explication des diagrammes

Entre le début et la fin de l’exercice financier de 2011–2012, le total des autorisations pour le résultat stratégique 1 ont augmenté d’environ 128 millions de dollars. Cette augmentation est principalement due au financement accru des avantages offerts aux anciens combattants et aux vétérans. Le budget annuel du Ministère tend à fluctuer parce que les programmes sont régis par la demande, basée sur l’admissibilité et le besoin. Autrement dit, lorsqu’un vétéran est admissible à un avantage, il le reçoit, qu’importe si 10 ou 10 000 vétérans en ont fait la demande.

Ressources financières



Ressources humaines



De plus, le Ministère a reçu de nouveaux fonds afin d’améliorer la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui fournit un soutien financier aux vétérans les plus gravement blessés ou

malades, et des modalités de paiement souples pour ceux et celles admissibles à une indemnité d'invalidité.

Enfin, les autorisations ont été augmentées suite au renouvellement de certaines conventions collectives afin de pouvoir verser des indemnités de départ à certains groupes d'employés.

Les dépenses actuelles ont dépassé le total des autorisations d'environ 149 millions de dollars. Cette réduction est attribuable, pour la majeure partie, aux paiements différés des indemnités d'invalidité – les vétérans ont maintenant 90 jours pour décider s'ils veulent un paiement forfaitaire ou une série de paiements. La réduction des dépenses est également le résultat de la triste réalité que, avec une moyenne d'âge de 87 ans, le nombre d'anciens combattants traditionnels diminue. En général, les dépenses d'ACC reflètent le profil démographique changeant des vétérans et des autres personnes servies par le Ministère.

En terme d'équivalents à temps plein (ETP), on a utilisé 20 ETP de plus que prévu au cours de l'exercice financier.

Activité de programme 1.1 – Indemnités et soutien financier

Sous-activités

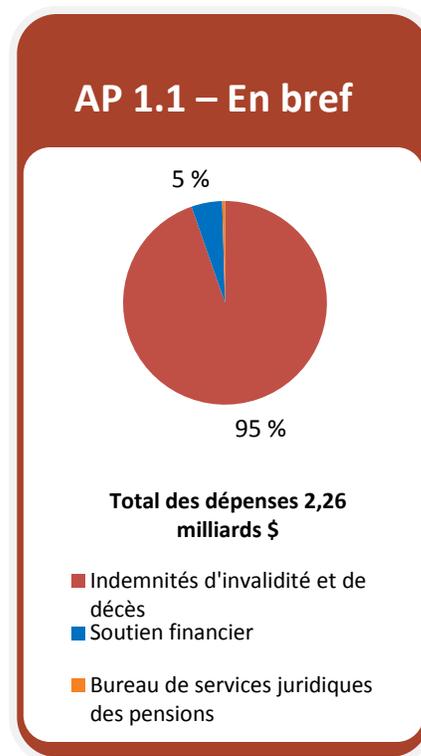
- Indemnités d’invalidité et de décès
- Soutien financier
- Bureau de services juridiques des pensions

Anciens Combattants offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d’invalidité ou de décès, ainsi qu’un soutien financier à titre d’indemnisation pour des difficultés en raison d’invalidités et de pertes de revenus.

Anciens Combattants dispose d’une gamme complète et intégrée de programmes d’indemnisation et de mieux-être visant à appuyer les vétérans et les autres personnes admissibles. Figurent au nombre de ces personnes : les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, les vétérans de la guerre de Corée, les anciens combattants de la Marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les hommes et les femmes portant l’uniforme des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil.

De plus, Anciens Combattants administre les pensions d’invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada, en vertu d’un protocole d’entente.

Cette activité de programme est financée grâce aux ressources de fonctionnement et à des subventions.



Ressources financières (en millions)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
2 263,9	2 358,9	2 261,1	909	941	(32)
Résultats attendus	Indicateurs de rendement		Objectifs	État du rendement	
Les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans des Forces canadiennes, les hommes et les femmes portant l’uniforme des Forces canadiennes et les membres actifs ou à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada estiment que l’indemnité d’invalidité qu’ils ont reçue d’Anciens Combattants Canada reconnaît leur invalidité liée au service.	Pourcentage de vétérans et d’autres personnes admissibles à qui le Ministère offre des services qui estiment que les prestations d’invalidité qu’ils reçoivent de la part d’Anciens Combattants Canada sont établies en reconnaissance de leur invalidité liée au service.		65 %	74 %	

Les anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles ne souffrent pas d'un faible revenu.	Pourcentage des vétérans des Forces canadiennes dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu (MFR)	<10 %	3 %
--	---	-------	-----

Sommaire et analyse du rendement

Les études révèlent que le niveau du revenu est un indicateur principal de la santé générale. En plus d'accorder une compensation pour invalidité aux anciens combattants, vétérans et survivants, ACC offre également un soutien financier afin que les revenus de ses clients satisfassent à leurs besoins fondamentaux. En date de mars 2012, ACC versait des pensions d'invalidité mensuelles et des indemnités forfaitaires à 187 383 anciens combattants, vétérans et autres clients.

- › La grande majorité (94 %) des anciens combattants, vétérans et autres personnes¹⁰ estimaient que leur revenu permettait d'assumer leurs frais de subsistance de base, ou plus.
- › Quelque 80 % des sujets interrogés¹¹ se sont dits satisfaits de leur situation financière. C'est parmi les anciens combattants ayant servi en temps de guerre que le taux de satisfaction est le plus élevé, à 87 %, alors que les vétérans des Forces canadiennes présentent un taux de satisfaction de 76 %.
- › Le taux de faible revenu chez les vétérans de la Force régulière occupant un emploi (libérés entre 1998 et 2007) à qui ACC fournit des services était de 3 % comparativement à 9 % dans la population générale canadienne et de 11 % comparativement à 31 % dans les groupes ne travaillant pas.
- › Dans l'ensemble, 74 % des anciens combattants et vétérans¹² touchant des prestations d'invalidité estiment que ces prestations reflètent la reconnaissance de leur invalidité liée au service.

¹⁰ Les anciens combattants, vétérans et autres personnes sont : anciens combattants du temps de guerre; vétérans et hommes et femmes portant l'uniforme des Forces canadiennes; survivants âgés de plus de 25 ans bénéficiaires du PAAC; et membres actifs et à la retraite de la GRC.

¹¹ idem

¹² idem

Autres réalisations dignes de mention

En 2011–2012, ACC :

- a traité 83 % des demandes de prestations d’invalidité en 16 semaines une fois toute la documentation de soutien reçue;
- a rendu 85 % des décisions relatives à la perte de revenus en 4 semaines une fois toute la documentation de soutien reçue;
- a mis en œuvre de nouvelles options de paiement des indemnités d’invalidité en octobre 2011, offrant aux vétérans diverses modalités de paiement des prestations;
- a haussé le soutien financier apporté aux vétérans gravement blessés qui reçoivent depuis un revenu minimum avant impôt de 58 000 \$ par année.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

Concernant le résultat stratégique 1, ACC a fait de nombreux efforts en 2011–2012 pour s’assurer que ses services sont fournis aux anciens combattants et aux vétérans aussi rapidement et efficacement que possible. La réduction de la paperasse pour assurer un service amélioré aux vétérans et aux autres personnes admissibles demeure une priorité pour le Ministère. En conséquence, les anciens combattants et les vétérans constatent maintenant que leurs demandes de prestations d’invalidité sont traitées en 16 semaines plutôt que 24 – 33 % plus rapidement qu’en janvier 2011. Les décisions relatives à l’admissibilité aux services de réadaptation sont également rendues deux fois plus rapidement. Ces améliorations ont été rendues possibles principalement par l’élimination des anciens processus opérationnels lourds et une utilisation accrue de la technologie.

Anciens Combattants Canada a également apporté des améliorations notables à la Nouvelle Charte, à la suite de la promesse qu’il avait faite aux vétérans que la Nouvelle Charte évoluerait pour répondre à leurs besoins. La version modifiée permet au Ministère d’offrir plus d’avantages aux vétérans et prévoit des options de paiement plus souples. Les vétérans peuvent maintenant recevoir un soutien financier mensuel accru grâce à l’allocation pour perte de revenus et ils ont plus facilement accès à l’allocation pour déficience permanente. De plus, un supplément à l’allocation pour déficience permanente à hauteur de 1 000 \$ par mois est maintenant versé aux vétérans des FC les plus gravement blessés.

Points à améliorer

Dans son rapport intitulé *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d’équité procédurale* (décembre 2011), l’ombudsman des vétérans demande l’amélioration des lettres de décisions relatives aux prestations d’invalidité. D’après le rapport, les lettres ne donnaient pas d’explication claire sur la décision; l’information n’était pas présentée de façon à ce que les demandeurs puissent facilement suivre le raisonnement qui sous-tendait la décision; et le contenu était généralement vague. En réponse à ces

observations, le Ministère a immédiatement communiqué avec plus de 300 anciens combattants et vétérans pour obtenir leurs observations sur les lettres et trouver des façons de les simplifier et d'en améliorer la lisibilité. Les changements aux lettres seront en place en 2012–2013.

Au cours des deux premiers trimestres de 2011–2012, les délais ont été un problème dans certains domaines. En particulier, le rendement des décisions relatives à l'allocation d'ancien combattant (AAC) n'atteignait pas l'objectif de 80 %, les décisions étant rendues 75 % du temps en quatre semaines. Le principal problème était que le personnel chargé de traiter les demandes d'AAC était souvent appelé à aider le personnel du Réseau national des centres d'appels (RNCA) à répondre aux appels durant les périodes de grand volume.

Pour corriger la situation, ACC s'est muni de nouvelles technologies de gestion de l'effectif afin d'établir un meilleur horaire de travail. Le personnel chargé des AAC peut maintenant se consacrer principalement à la prise de décisions, ce qui a permis au Ministère de dépasser son objectif lors des deux derniers trimestres de 2011–2012.

En outre, d'autres efforts ont été accomplis pour améliorer les délais des décisions relatives à l'allocation pour soins. Entre autres mesures d'amélioration prises par ACC, mentionnons la communication avec d'autres bureaux et l'offre de formation supplémentaire aux employés chargés de la prise de décisions.

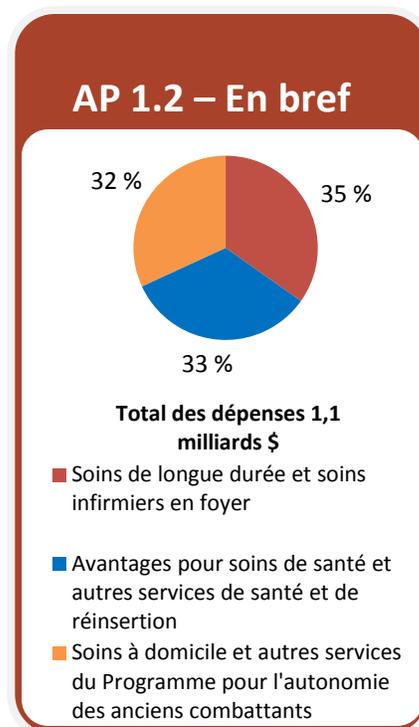
Activité de programme 1.2 – Soins de santé et réinsertion des anciens combattants

Sous-activités :

- Soins de longue durée et soins infirmiers en foyer
- Avantages pour soins de santé et autres services de santé et de réinsertion
- Soins à domicile et autres services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Anciens Combattants Canada offre des avantages médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants, aux vétérans et à d'autres personnes admissibles. Le Programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des personnes à qui le Ministère offre des services, à favoriser leur autonomie et à leur offrir un continuum de soins pour faire en sorte qu'ils demeurent dans leur domicile et au sein de leur collectivité.

Cette activité est exécutée grâce aux subventions et contributions et au budget de fonctionnement.



Ressources financières (en millions)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
1 124,6	1 157,3	1 106,4	1 817	1 805	12

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
Les vétérans bénéficiaires des services de soins à domicile dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants sont en mesure de demeurer chez eux et dans leur collectivité.	Pourcentage de vétérans résidant dans la collectivité et bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui sont admis dans un établissement de soins de longue durée au cours de l'exercice financier.	< 10 %	4,8 %
Les vétérans des Forces canadiennes qui ne sont pas retraités ou qui ne souffrent pas d'une incapacité totale participent activement au marché du travail civil.	Pourcentage des vétérans qui ne sont pas à la retraite ou qui ne souffrent pas d'une incapacité totale qui participent activement au marché du travail.	80 %	87 % ¹³

¹³ Des vétérans de la Force régulière libérés de 1998 à 2007

Les anciens combattants, les vétérans, les hommes et les femmes portant l'uniforme des Forces canadiennes, les membres actifs et à la retraite de la GRC estiment que leur santé mentale est « bonne », « très bonne » ou « excellente ».	Pourcentage des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles qui décrivent leur état de santé mentale comme étant « bon », « très bon » ou « excellent ».	70 %	82 %
---	--	------	------

Sommaire et analyse du rendement

Les recherches démontrent que les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques se disent généralement en moins bonne santé, et que l'état de santé déclaré par l'intéressé se détériore avec l'âge.

- › Dans l'ensemble, 52 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles se sont dit en « bonne », « très bonne » ou « excellente » santé. Cependant, ce résultat est inférieur à l'objectif de 60 % fixé par ACC.
- › 62 % des anciens combattants, vétérans et autres personnes admissibles¹⁴ décrivent leur sentiment d'appartenance à la collectivité comme étant « très fort » ou « assez fort », ce qui est supérieur à l'objectif d'ACC de 50 %.
- › Les vétérans de la Force régulière libérés entre 1998 et 2007 qui reçoivent des prestations d'ACC déclarent un niveau de santé très inférieur à celui d'un groupe comparable dans la population générale. Seulement 28 % se sont dit en « bonne », « très bonne » ou « excellente » santé comparativement à 61 % de la population canadienne générale.

On a découvert que l'emploi favorise le mieux-être physique, mental et social des personnes¹⁵.

- › Le taux d'emploi de 86,5 % observé chez les vétérans des Forces canadiennes libérés entre 1998 et 2007 (excluant ceux qui ne sont pas sur le marché du travail, p. ex. les retraités et les personnes incapables de travailler) est comparable à celui du grand public.

¹⁴ idem

¹⁵ <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/determinants/index-fra.php>

Autres réalisations dignes de mention

En 2011–2012, ACC :

- a mis en œuvre un nouveau revenu minimum avant impôt pour les vétérans : 58 000 \$ par année pour les participants à la réadaptation – jusqu’à ce qu’ils ne soient plus en mesure d’être des employés rémunérés, ou jusqu’à l’âge de 65 ans;
- a pris des mesures pour que tous les demandeurs reçoivent leur carte de soins de santé d’ACC dans les six semaines suivant l’approbation;
- a continué de respecter ou de dépasser la norme de service prévoyant un gestionnaire de cas par groupe de 40 anciens combattants et vétérans ayant besoin de gestion de cas;
- a mis sur pied des initiatives de sensibilisation à Toronto, Vancouver et Montréal pour apporter du soutien aux vétérans sans abri.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

Dans le cadre de la « réduction de la paperasse », ACC a mis en œuvre une série de nouveaux procédés. Pour améliorer deux caractéristiques des services, soit améliorer les relations avec les fournisseurs de soins de santé et également avec les vétérans, et accélérer la capacité d’apporter des changements dans le système, ACC a travaillé en étroite collaboration avec l’entrepreneur qui traite les demandes de prestations du Ministère. Ces améliorations permettront d’accélérer le service aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles.

Le Ministère a élaboré une nouvelle méthode de détermination des règles pour certains avantages, éliminant le besoin d’autoriser les articles les plus demandés et les moins coûteux. Plus tard en 2012, cette méthode sera appliquée aux fournitures médicales et aux orthèses et aux prothèses. De plus, pour quelque 77 % des avantages médicaux, les vétérans et autres personnes admissibles n’auront plus à renouveler l’approbation pour continuer à recevoir les avantages dont ils bénéficient déjà.

Les anciens combattants et les vétérans qui ont des besoins complexes en matière de traitement tireront avantage des communications facilitées par les nouvelles technologies. Un élargissement au système de Prestations et services de santé en direct permet aux gestionnaires de cas d’ACC de demander et de recevoir des documents en ligne. Cet accès électronique aux dossiers médicaux permet à ACC de rendre plus rapidement des décisions.

La numérisation des dossiers médicaux de service conservés à Bibliothèque et Archives Canada est une autre initiative qui a été mise sur pied en août 2011. En date de mars 2012, environ deux millions de pages avaient déjà été numérisées et transférées au Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) d’ACC.

Le Ministère a également établi une nouvelle option pour les avantages et les services du PAAC : le dépôt direct. Depuis, quelque 47 000 vétérans et autres personnes admissibles ont choisi de recevoir leurs remboursements directement dans leur compte bancaire plutôt que de recevoir des chèques.

Points à améliorer

En 2011–2012, ACC, le MDN et les Services financiers du RARM (le Régime d'assurance-revenu militaire, une division de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes) ont entrepris l'examen de l'entente de programme en vigueur. Le groupe a ensuite amorcé la mise à jour et la précision de leurs rôles et responsabilités respectifs afin d'harmoniser les services aux personnes bénéficiaires de la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle. Les travaux seront achevés en 2012–2013.

Mentionnons également une autre initiative visant la « réduction de la paperasse » : éliminer le fardeau pour les anciens combattants de fournir leurs factures pour les déplacements à des fins médicales. Jusqu'à récemment, les anciens combattants et autres personnes admissibles qui devaient se déplacer pour rencontrer leurs fournisseurs de soins de santé devaient envoyer leurs factures au Ministère avant d'être remboursés; cela causait souvent des délais. Dans l'esprit d'améliorer le service aux clients, ACC a commencé en 2011–2012 à simplifier ses processus opérationnels. L'établissement d'une nouvelle politique opérationnelle signifie que les anciens combattants n'auront plus à fournir leurs factures; ils n'auront qu'à les conserver en cas de vérification.

Résultat stratégique 2 Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Activités de programme

Sensibilisation aux activités commémoratives	Responsabilités commémoratives nationales et internationales
--	--

Les activités associées à la commémoration constituent une large part du mandat d’ACC. Le courage, la détermination et les sacrifices de générations d’anciens combattants et de vétérans font partie des raisons qui font du Canada un pays libre et en paix. Garder en mémoire les contributions des anciens combattants dépend des efforts actifs des Canadiens pour reconnaître leurs réalisations et leurs sacrifices.

Dépenses prévues par activité de programme en 2011–2012 (millions de \$)

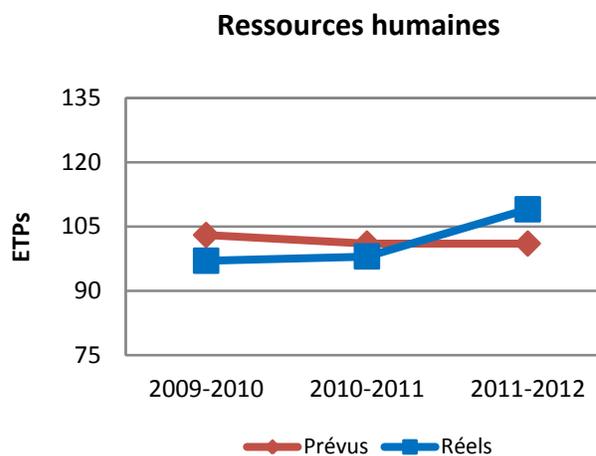
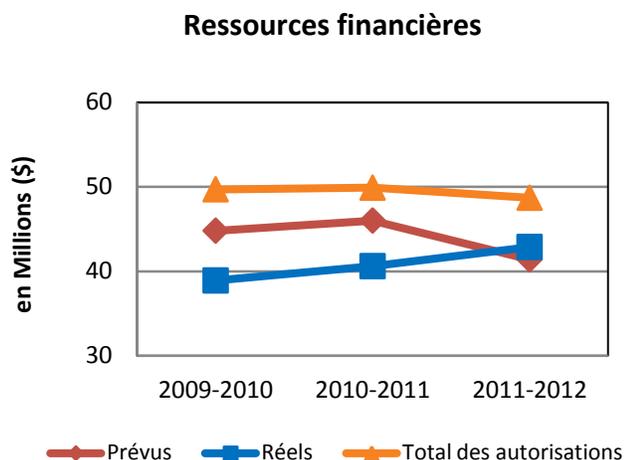


Plus de 8,5 millions de Canadiens ont participé aux activités commémoratives en 2011–2012. Malgré ce nombre, le résultat stratégique 2 n’a pas été atteint. Les résultats pour ce résultat stratégique ont varié au cours des dernières années. ACC surveillera cette tendance afin de déterminer ce qu’il faut faire pour obtenir une plus grande constance. Dans l’ensemble, la grande majorité des Canadiens (93 %) conviennent qu’il faut reconnaître les sacrifices consentis par les anciens combattants et les vétérans du Canada.

- › 25 % des Canadiens disent participer à une activité de la Semaine des anciens combattants comme la cérémonie du jour du Souvenir. De ces personnes sondées, 67 % ont dit avoir fait des gestes pour montrer leur reconnaissance envers les anciens combattants au cours de l’année passée.

RS2 – Points saillants

- En 2011-2012, ACC :
- a dirigé ou appuyé plus de 855 cérémonies et activités commémoratives au pays et à l’échelle internationale;
 - a fait connaître ses ressources pédagogiques en envoyant 120 000 courriels à environ 25 000 enseignants;
 - a accueilli plus de 20 000 Canadiens, y compris 7 000 jeunes, aux lieux historiques de la Première Guerre mondiale à Vimy et à Beaumont-Hamel; quelque 61 000 personnes ont participé aux visites guidées dans les tunnels et les tranchées.



Explication des diagrammes

Entre le début et la fin de l'exercice financier 2011–2012, le total des autorisations pour l'objectif stratégique 2 ont été augmentées d'environ 7,3 millions de dollars. Cela était dû principalement à la réallocation de 3 millions de dollars pour la capsule commémorative du Souvenir, qui avait été incluse dans les activités de programme des Services internes au début de l'exercice financier. Parmi les autres facteurs qui ont influencé l'augmentation, notons un nouveau financement pour la capsule commémorative du Souvenir, le Programme d'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités, un transfert de Patrimoine canadien pour le « Projet Mémoire » de l'Institut Historica-Dominion, et un financement accru pour couvrir les indemnités de départ versées à certains groupes d'employés suite au renouvellement de leur convention collective.

La différence de 5,8 millions de dollars entre le total des autorisations et les dépenses actuelles est principalement attribuable à l'entretien des pierres tombales à l'étranger (taux d'échange favorable), au Programme d'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités (moins de demandes que prévu et délais dans la complétion de projets), ainsi qu'à la réduction des dépenses administratives.

On a utilisé huit ETP supplémentaires au cours de l'exercice financier.

Activité de programme 2.1 – Sensibilisation aux activités commémoratives

Sous-activités

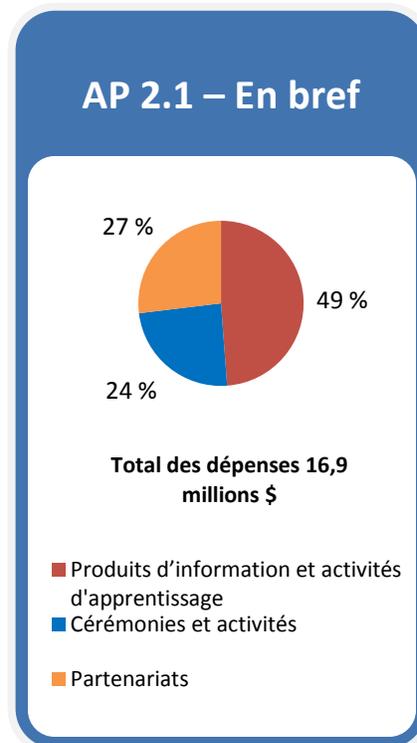
- Produits d’information et activités d’apprentissage
- Cérémonies et activités
- Partenariats

Le Programme de sensibilisation aux activités commémoratives vise à offrir aux Canadiens, surtout aux jeunes, l’occasion de se renseigner sur des sujets liés au Souvenir, grâce à des produits, dont des brochures et des documents en ligne et des activités.

Le programme offre également du leadership et un soutien pour les cérémonies et les activités organisées au Canada, et à l’échelle internationale, visant à reconnaître les morts de guerre, les anciens combattants et les vétérans du Canada, et à leur rendre hommage.

De plus, dans le cadre du Programme des contributions aux partenaires, des organismes sans but lucratif peuvent faire des demandes d’aide financière afin d’entreprendre des projets de commémoration qui s’inscrivent dans le mandat lié à la commémoration d’Anciens Combattants Canada.

Cette activité est exécutée grâce aux subventions et contributions et au budget de fonctionnement.



Ressources financières (en millions)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
12,8	19,3	16,9	78	80	(2)
Résultats attendus		Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement	
Le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix est préservé.		Pourcentage de Canadiens conscients des réalisations et des sacrifices des anciens combattants et des vétérans du Canada.	70 %	83 %	

Sommaire et analyse du rendement

Les Canadiens de plus en plus conscients des réalisations et des sacrifices consentis par les anciens combattants et les vétérans du Canada.

- › Les sondages révèlent que 83 % des membres du grand public sont sensibilisés aux réalisations des anciens combattants et des vétérans canadiens, un pourcentage légèrement plus élevé que le résultat de 79 % obtenu lors du sondage précédent.
- › De plus, 79 % des Canadiens se disent fiers du rôle militaire du Canada lors de conflits comme la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale, la guerre de Corée et la mission en Afghanistan. Comme dans les études précédentes, 72 % des personnes sondées ont dit connaître le rôle qu’a joué le Canada lors de ces conflits.
- › Environ 86 % des jeunes qui ont participé à la semaine thématique « Le Canada se souvient » et à des initiatives telles que « Rencontres du Canada » et à divers modules d’apprentissage connaissaient mieux les réalisations des anciens combattants et des vétérans. De même, 88,5 % des enseignants qui avaient utilisé le matériel d’apprentissage d’ACC dans les salles de classe citaient les mêmes résultats.
- › La commémoration est intégrée à divers sports partout au pays, notamment à divers niveaux de hockey, football, basketball et volleyball. Par exemple, des « mises au jeu commémoratives » sensibilisent des milliers de jeunes aux réalisations des anciens combattants.

Autres réalisations dignes de mention

En 2011–2012, ACC :

- a organisé des activités publiques, au Canada et outre-mer, en vue de souligner le 95^e anniversaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel;
- a poursuivi la modernisation de son approche pour faciliter davantage la participation des Canadiens, en particulier les jeunes, grâce aux médias sociaux et aux outils en ligne;
- a attiré plus de 650 000 participants de Facebook à sa page *Le Canada se souvient*, créant ainsi une des plus vastes communautés en ligne du Canada.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

Des partenariats fructueux établis au cours de l'année passée – notamment le projet de muraille « [Portraits honorifiques](#) »¹⁶, parrainé par Kin Canada – révèlent que les Canadiens sont désireux d'appuyer les projets commémoratifs interactifs.

L'utilisation par ACC de technologies interactives sur son site Web, par exemple « [Le pays du matin calme : Les Canadiens en Corée 1950–1953](#) »¹⁷, et dans les médias sociaux tels que Facebook et YouTube est populaire auprès du public. Le Ministère continuera à concentrer ses efforts sur des façons innovantes d'offrir des activités commémoratives aux Canadiens, tout particulièrement aux jeunes.

Le Programme de guides étudiants d'ACC est une autre façon d'amener les jeunes à participer : chaque année, 45 étudiants canadiens sont embauchés pour travailler comme guides touristiques dans les lieux historiques de guerre canadiens en France, comme Vimy et Beaumont-Hamel. Ils acquièrent ainsi une expérience de travail précieuse et accroissent leur savoir sur les efforts du Canada au cours des deux guerres mondiales. Le programme stimule les jeunes à continuer de participer à la commémoration une fois de retour au pays.

Points à améliorer

Un des domaines du programme de commémoration d'ACC qui pourrait être amélioré est la commémoration des vétérans de l'ère moderne. Il importe de rechercher davantage de possibilités de souligner leurs contributions afin que tous les hommes et les femmes portant l'uniforme se sentent reconnus et aient l'impression que l'on se souvient d'eux.

¹⁶ <http://portraitsofhonour.ca>

¹⁷ <http://www.veterans.gc.ca/fra/collections/korea>

Activité de programme 2.2 – Responsabilités commémoratives nationales et internationales

Sous-activités

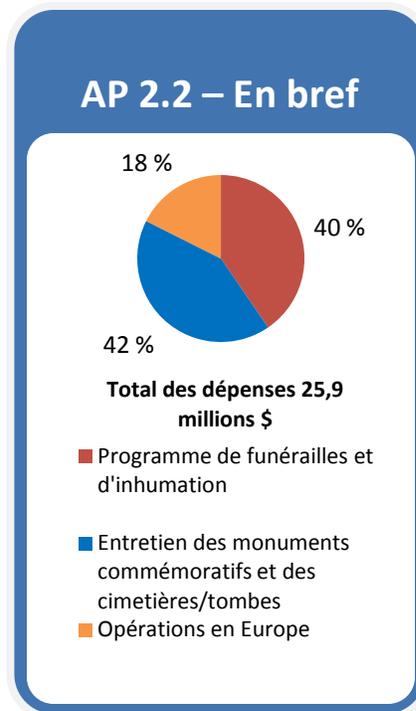
- Programme de funérailles et d’inhumation
- Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières/sépultures
- Opérations européennes

Cette activité de programme est responsable des services de funérailles, d’inhumation et de pierre tombale, la préservation des monuments à l’étranger et l’entretien des cimetières et des monuments, au pays et à l’étranger.

Anciens Combattants Canada est également présent en Europe.

L’administration des services de funérailles, d’inhumation et de pierres tombales est effectuée en partenariat avec le Fonds du Souvenir et l’entretien des sépultures de guerre et des monuments à l’échelle mondiale est assuré en collaboration avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth. ACC voit également à l’entretien d’environ 200 000 sépultures d’anciens combattants dans plus de 6 500 cimetières au Canada.

Cette activité est exécutée grâce à des subventions et au budget de fonctionnement.



Ressources financières (en millions)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
28,6	29,4	25,9	23	29	(6)
Résultats attendus		Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement	
Les anciens combattants, les vétérans canadiens et les morts de guerre sont reconnus et reçoivent un hommage posthume.		Pourcentage des Canadiens qui estiment important qu’Anciens Combattants Canada assure la préservation des monuments, cimetières et pierres tombales et qu’il offre un soutien aux funérailles et à l’inhumation.	75 %	92 %	

Sommaire et analyse du rendement

Les résultats du sondage révèlent que même si 92 % des Canadiens estiment important qu'ACC rende hommage aux anciens combattants et aux vétérans décédés et aux morts de guerre – par la préservation des monuments, cimetières et pierres tombales et par le soutien aux funérailles et à l'inhumation – seulement 65 % se disent satisfaits des résultats du Ministère. Cependant, il s'agit d'une hausse comparativement à 59 % en 2010.

En 2011–2012, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du Ministère a examiné le programme d'entretien des monuments, des cimetières et des sépultures. Les résultats ont confirmé non seulement la pertinence continue du programme, mais également permis de définir des possibilités d'amélioration.

Autres réalisations dignes de mention

En 2011–2012, ACC :

- a aidé à assumer les dépenses liées aux funérailles et à l'inhumation de 1 525 anciens combattants et vétérans, par le truchement du Fonds du Souvenir;
- a entretenu 110 000 sépultures canadiennes par le truchement de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth;
- a entretenu 5 186 sépultures d'anciens combattants et de vétérans inhumés au Canada;
- a appuyé la construction de 40 monuments de guerre communautaires, dans des collectivités du pays, dans le cadre du Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités;
- a contribué financièrement à la restauration d'environ 40 cénotaphes ou monuments existants dans le cadre du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

Anciens Combattants Canada a constaté une hausse du nombre de jeunes qui visitent ses monuments outre-mer et il continuera de renforcer cet intérêt.

Les visites aux treize monuments de la Première Guerre mondiale en Europe, y compris certains ayant trait à Terre-Neuve, sont en hausse – non seulement par les Canadiens, mais également par des gens du monde entier. On s'attend à ce que cette hausse continue, étant donné l'approche de la période du centenaire de la Première Guerre mondiale (2014–2018).

La majorité des monuments au Canada appartiennent aux collectivités et aux organismes qui les érigent, et ACC ne joue aucun rôle direct dans leur conservation. Cependant, si un des monuments est endommagé ou vandalisé, et qu'ACC l'apprend, le Ministère communique avec les responsables pour leur faire connaître le Programme de restauration de cénotaphes et de monuments. Cela permet au groupe de présenter une demande de fonds pour aider à restaurer leur monument.

Points à améliorer

Anciens Combattants Canada examine le Programme de funérailles et d'inhumation de sorte à trouver des façons de réduire la paperasse et à aider davantage les anciens combattants, les vétérans et leurs familles.

Puisque seulement 65 % des Canadiens sont satisfaits de la façon dont ACC reconnaît et honore les anciens combattants et vétérans de leur vivant et les militaires tombés au combat, ACC continuera de surveiller la situation et d'essayer de trouver des façons de s'améliorer dans ce domaine.

Résultat stratégique 3	Les anciens combattants et les autres personnes servies par le BOV bénéficient d'un examen indépendant et impartial des plaintes relatives à ACC
-------------------------------	---

Activités de programme

Ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans assure le traitement juste et équitable des anciens combattants, des vétérans ou de leurs représentants qui font une demande ou bénéficient de services et d'avantages d'ACC.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) traite les plaintes, examine les questions d'actualité et étudie tout problème systémique qui lui est présenté. Son mandat porte sur les programmes et les services offerts ou gérés par ACC et ceux qui ont trait au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Plus généralement, le BOV joue un rôle important en ce qui concerne la sensibilisation du public aux besoins des vétérans et aux contributions continues de ces derniers à la société canadienne, au moment de leur retour à la vie civile.

RS3 – Faits saillants

En 2011–2012, ACC :

- a reçu 7 113 appels, courriels et lettres;
- a servi 1 167 anciens combattants et autres personnes
- a examiné 1 778 questions
- a traité et classé 1 602 questions.

Activité de programme 3.1 – Ombudsman des vétérans

Cette activité de programme donne aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux vétérans et aux hommes et femmes portant l'uniforme des Forces canadiennes (Force régulière et de réserve), aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, à leurs conjoints, conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge admissibles et membres de la famille, autres clients admissibles et représentants des groupes susmentionnés la possibilité de demander que leur plainte fasse l'objet d'un examen indépendant réalisé par des personnes impartiales n'ayant pas pris part au processus de décision initial.

L'ombudsman des vétérans a le mandat d'examiner et de traiter les plaintes des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes, et de leurs représentants, concernant l'application des dispositions de la Déclaration des droits des anciens combattants; de cerner et d'examiner des questions d'ordre systémique relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier et qui ont des répercussions négatives sur les anciens combattants et les vétérans; de cerner et d'examiner les plaintes de ces personnes relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier, y compris des décisions individuelles liées

aux programmes et services et pour lesquelles il est impossible d’interjeter appel auprès du Tribunal; d’examiner des questions d’ordre systémique liées au Tribunal; et de faciliter l’accès des clients aux programmes et services en leur fournissant de l’information et des recommandations.

Ressources financières (en millions)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
5,9	6,8	5,6	40	47*	(7)
Résultats attendus		Indicateurs de rendement		Objectifs	État du rendement
Les anciens combattants, les vétérans et leurs familles connaissent les services de l'ombudsman et y ont accès.		Pourcentage d'anciens combattants, de vétérans et leurs familles qui estiment avoir accès aux services de l'ombudsman et les connaître.		80 %	N'est pas en mesure d'évaluer**
Les anciens combattants, les vétérans et leurs familles connaissent les questions soulevées par le Bureau de l'ombudsman et les recommandations qu'il formule.		Pourcentage d'anciens combattants, de vétérans et de leurs familles sondés qui connaissent les questions soulevées par le Bureau de l'ombudsman.		80 %	N'est pas en mesure d'évaluer**
Le Ministère répond aux observations et aux rapports qui lui sont présentés.		Pourcentage de réponse aux observations et aux rapports présentés au Ministère.			100 %

* Comprend 37 ETP au BOV et 10 ETP à ACC qui appuient le BOV.

**Pas en mesure d'évaluer en raison de changements apportés par le gouvernement du Canada à la recherche sur l'opinion publique.

Sommaire et analyse du rendement

Le BOV continue d’aider les anciens combattants et les vétérans en agissant en leur nom. En 2011–2012, sa charge de travail comptait 1 778 dossiers (231 courants et 1 547 nouveaux). Le Bureau a classé 1 602 cas; de ce nombre, 71 % ont soit été réglés ou acheminés à un autre organisme gouvernemental. Les autres 29 % étaient soit des cas qui dépassaient le mandat du BOV, soit des cas qui n’étaient pas justifiés. Au 31 mars 2012, le BOV travaillait encore à 176 cas.

Grâce au processus d’intervention précoce, le BOV a été en mesure de cerner plusieurs questions systémiques qui touchaient des groupes d’anciens combattants et de vétérans beaucoup plus vastes. Ces questions ont été portées à l’attention d’ACC, qui les a réglées adéquatement. Un plus grand nombre d’anciens combattants et de vétérans ont alors été en mesure d’obtenir les avantages et les services dont ils avaient besoin.

Le BOV continue de travailler à accroître sa visibilité. Au cours de l'année, l'ombudsman a participé à de nombreuses activités :

- › Il a assisté à de nombreuses activités partout au pays;
- › Il a rencontré des représentants de nombre d'associations;
- › Il a été conférencier aux réunions de plusieurs groupes et fédérations;
- › Il a témoigné devant le Comité permanent des finances nationales;
- › Il a témoigné devant le Comité permanent des anciens combattants;
- › Il a mené de nombreuses assemblées publiques dans diverses régions du Canada;
- › Il a rencontré des centaines d'anciens combattants, de vétérans, de militaires, de membres de la GRC et d'autres personnes concernées;
- › Il a inclus tous les Canadiens (y compris les anciens combattants et les vétérans) en ligne, au moyen d'outils comme Facebook, YouTube, Twitter et des blogues.

Leçons apprises

Domaines ayant donné des résultats

En 2011–2012, le BOV a continué de faire beaucoup d'efforts pour offrir des services d'intervention dans les meilleurs délais. Une des façons utiliser pour améliorer la prestation de services a été de moderniser le système téléphonique du bureau. Ce système a permis au personnel de répondre à 18 % plus d'appels que lors de l'exercice financier précédent. De plus, le BOV a amélioré ses délais de traitement des demandes d'information et d'aiguillage par 26 %, et ses délais d'intervention de 2 %. Pour continuer à améliorer la prestation des services, le BOV examinera la gamme complète de ses services internes, et renforcera sa capacité de gestion de l'information.

Au cours de l'année, le Bureau a également œuvré au développement de sa capacité de recherche et d'investigation, à l'aide d'une combinaison de ressources internes et externes. Pour acquérir les compétences très spécialisées requises au fonctionnement efficace du BOV, il élaborera et mettra en place un programme de développement professionnel qui permettra de répondre aux demandes futures du travail d'ombudsman.

Le BOV est déterminé à protéger les renseignements qu'il recueille. En juillet 2011, il a demandé au ministre des Anciens Combattants de donner au BOV la permission de traiter de façon indépendante les demandes qui lui sont présentées au titre de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) (en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*). Le BOV peut maintenant répondre directement à de telles demandes et sera en mesure d'informer toute personne voulant les renseignements qu'il a en main.

Pour assurer la conformité, le BOV a mis sur pied sa propre unité de traitement des demandes d'AIPRP et il établit une structure de gouvernance, définit les rôles et responsabilités et élabore un guide et des processus internes.

Points à améliorer

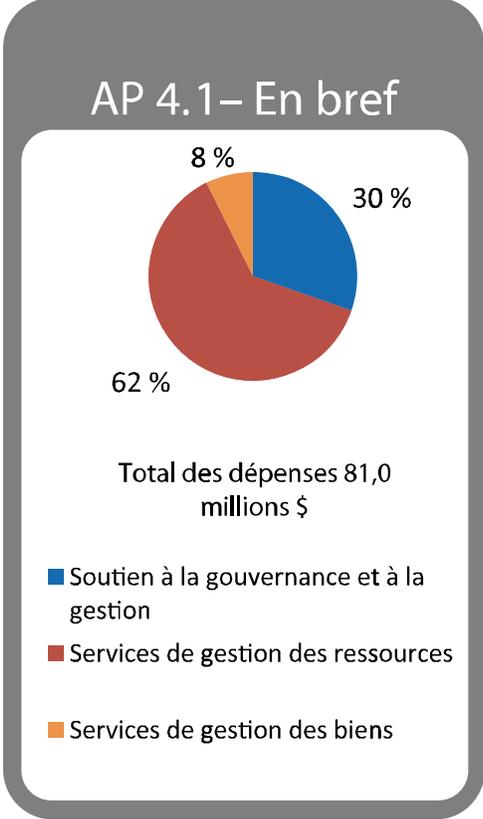
Le BOV continue d'améliorer ses activités pour ainsi maintenir la stabilité voulue pour fonctionner efficacement à l'avenir. Le BOV entreprend plusieurs projets pour faciliter davantage les fondements du mandat de l'ombudsman des vétérans tout en maintenant son efficacité et sa fonctionnalité. Entre autres, il examine la gamme complète des services organisationnels internes pour le BOV, examinant et incorporant des changements au cadre de gestion des dossiers et de l'information et développant davantage la capacité de recherche et d'investigation.

9 **Activité de programme 4 – Services internes**
Sous-activités

- Gouvernance et soutien à la direction
- Services de gestion des ressources
- Services de gestion des biens

Les Services internes sont des groupes d’activités et de ressources connexes qui répondent aux besoins des programmes et des autres obligations générales d’une organisation. Ces groupes sont : 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 des technologies de l’information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs.

Les Services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui s’appliquent à l’échelle d’une organisation et non celles fournies uniquement à un programme.



Ressources financières (en millions)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
87,4	96,9	81,0	798	722	76

Sommaire et analyse du rendement

Domaines ayant donné des résultats

En 2011–2012, comme l’exige la Politique du Conseil du Trésor en matière de vérification interne, le dirigeant principal de la vérification d’ACC a rédigé un rapport annuel indépendant sur l’efficacité de la gestion du risque, des contrôles et des processus de gouvernance du Ministère. Dans son rapport, le dirigeant principal conclut qu’ACC vit une période de changements importants – une période nécessitant une gouvernance solide dans la communication de l’orientation stratégique, la responsabilisation et la surveillance du rendement. Malgré les enjeux associés au rythme actuel des changements, la vérification a révélé que dans l’ensemble, le Ministère voit à une orientation et à une responsabilisation adéquates.

Les personnes chargées des vérifications internes d'ACC continuent de fournir des évaluations précieuses des activités et de cerner les possibilités d'améliorer davantage la qualité des programmes et des services.

En 2011–2012, le Ministère a mis la dernière main au processus de planification intégrée des ressources humaines et des activités. Son but était de déterminer les exigences, par exemple les compétences fondamentales et les exigences linguistiques, afin d'apporter aux employés les compétences nécessaires pour appuyer le Ministère. Le but d'ACC est d'établir une stratégie triennale en matière de ressources humaines à l'appui de la prestation de ses services.

ACC continue de produire des rapports trimestriels (stratégie introduite en 2010–2011) afin de surveiller la prestation de ses programmes et services. Lorsque les problèmes sont détectés de façon précoce, les gestionnaires de programme peuvent plus facilement prendre des décisions éclairées et mettre en place les mesures correctrices nécessaires. Les rapports trimestriels, associés à une capacité améliorée de surveiller les progrès et les domaines où des besoins se font sentir, mènent à l'établissement d'une culture ministérielle où le rendement peut être mesuré, avec comme objectif de voir à ce que tous les programmes soient exécutés dans les meilleurs délais et en fonction du budget.

Anciens Combattants Canada appuie la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) et contribue à l'atteinte des objectifs de l'Initiative d'écologisation des opérations gouvernementales, par le biais de l'activité de programme liée aux Services internes.

Le Ministère contribue à l'atteinte des objectifs suivants du thème IV (Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement) de la SFDD :

- > Tenue de réunions écologiques
- > Achats écologiques
- > Élimination des équipements électroniques et électriques excédentaires
- > Réduction de l'impression sur papier
- > Réduction de la consommation de papier

Pour de plus amples renseignements concernant les activités de l'Initiative d'écologisation des opérations gouvernementales, veuillez consulter les [Tableaux de renseignements supplémentaires](#) dans la section III.

Points à améliorer

Bien qu'ACC ait accompli de grands progrès dans la protection des renseignements personnels en sa possession, il cherche toujours à s'améliorer. Les dix points au Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels (déposé initialement en 2010) ont été mis en œuvre afin de consolider les contrôles et la surveillance. Ce travail va continuer et une deuxième version du Plan sera mise en œuvre au début de 2013 afin que le Ministère demeure vigilant en ce qui touche la sauvegarde des renseignements personnels.

La gestion du changement est un autre domaine éventuel d'amélioration à ACC. Parmi les activités lancées en 2011–2012, mentionnons les ateliers sur les compétences de tous les jours suivis par plus de 600 employés. L'atelier a ensuite été mis à jour pour mieux répondre aux besoins des employés, et le Ministère continuera d'en examiner et d'en évaluer le contenu et la prestation pour s'assurer que toutes les personnes concernées en tirent avantage. Un tel soutien, y compris d'autres activités d'apprentissage, outils, ressources et initiatives, est essentiel à l'objectif de gestion du changement en cette période de transformation du Ministère.

Répercussions sur les ressources financières et humaines en raison de l'établissement de Services partagés Canada

Ressources financières de 2011-2012 (en millions)		
	Dépenses prévues	Total des autorisations*
Montant net des transferts à Services partagés Canada (SPC) à la suite des décrets**	6,7	6,7

Ressources humaines de 2011-2012 (ETP)		
	Ressources prévues	Ressources réelles
Attribuées à SPC	88	88

* En vertu de l'article 31.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques et des décrets* C.P. 2011-0881, C.P. 2011-0877 et C.P. 2011-1297, cette somme est réputée avoir été affectée à Services partagés du Canada, ce qui a eu pour incidence de réduire d'autant le montant du crédit d'Anciens Combattants Canada.

** Les autorisations totales, présentées dans le tableau « Ressources financières pour 2011-2012 » (et autres tableaux pertinents) dans la section « Sommaire du rendement », représentent le montant net de tous les transferts à SPC. Les dépenses réelles ne comprennent pas les dépenses encourues au nom de SPC en date du décret.

Section III : Renseignements supplémentaires

Points saillants financiers

Les points saillants financiers dont fait état le Rapport ministériel sur le rendement de 2011–2012 tiennent lieu d’aperçu général de la situation et des opérations financières d’Anciens Combattants Canada (ACC). Ces points saillants financiers ont été élaborés selon la méthode de la comptabilité d’exercice, pour renforcer la reddition de comptes et améliorer la transparence et la gestion financière.

États financiers

Bilan sommaire de la situation financière (non vérifié)			
<i>Au 31 mars 2012</i>	% de	2011–2012	2010–2011*
(en milliers de dollars)	changement		
Total du passif net	-28 %	88 282	123 177
Total de l’actif financier	0 %	66 242	66 039
Dettes nettes du Ministère	-61 %	22 040	57 138
Total de l’actif non financier	-23 %	110 050	142 600
Situation financière nette du Ministère	3 %	88 010	85 462

Bilan sommaire des opérations et situation financière nette du Ministère (non vérifiés)			
<i>Pour l’exercice ayant pris fin le 31 mars 2012</i>	% de	2011–2012	2010–2011*
(en milliers de dollars)	changement		
c	0 %	3 517 101	3 515 854
Total des revenus	73 %	19	11
Coût net du fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts	0 %	3 528 109	3 533 587
Situation financière nette du Ministère	3 %	88 010	85 462

*Redressé

Bilan sommaire de la situation financière

Les actifs ont connu une baisse d’environ 32 millions de dollars en 2012. La situation découle principalement de l’amortissement et du transfert de certains biens relatifs aux technologies de l’information à Services partagés Canada. De plus, il y a eu une baisse concernant les coûts de la restauration du Mémorial à Vimy en France car, conformément à la politique comptable standard du gouvernement, les coûts des œuvres d’art ou d’objets d’importance culturelle ou historique ne sont pas immobilisés. Pour cette raison, ces objets ont été portés aux dépenses avant la fin de l’exercice.

Le passif a été réduit d'environ 35 millions de dollars en 2012. La réduction est principale due à une baisse de 27 millions de dollars au titre des prestations futures aux employés puisque des indemnités de départ ont été versées à certains groupes d'employés qui, dans le cadre de conventions collectives mises à jour, ont obtenu la possibilité de choisir soit un paiement immédiat (entier ou partiel) de la valeur des prestations gagnées à ce jour ou de recevoir la pleine valeur ou la valeur restante de leur droit à prestations lors de leur départ de la fonction publique. Une réduction additionnelle de 6 millions de dollars découle d'une réduction des comptes créditeurs et des charges à payer à la fin de l'exercice.

Bilan sommaire des opérations

Les dépenses de 2011–2012 étaient relativement équivalentes à celles de 2010–2011. Comme il est précisé dans la section II du présent rapport, l'ensemble des dépenses est inférieur de 6 millions de dollars à celles de l'exercice précédent. Cette diminution dépend principalement d'une baisse des dépenses de programme de l'ordre de 35 millions de dollars qui a été compensée par une hausse de 29 millions de dollars au titre des dépenses de fonctionnement. Les événements les plus marquants qui ont affecté la situation financière du Ministère en 2011–2012 comprennent :

- les améliorations aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants en vue de fournir meilleur un soutien financier aux anciens combattants et aux vétérans gravement blessés ou malades. Ces améliorations comprennent l'offre de modalités de paiement souples pour ceux et celles qui reçoivent une indemnité d'invalidité. L'option de paiements souples a permis de réduire le total des dépenses au programme d'indemnité d'invalidité puisque les anciens combattants et les vétérans disposent maintenant de 90 jours pour sélectionner la modalité de paiement de leur choix.
- les indemnités de départ versées aux employés des groupes qui ont négocié des conventions collectives, ce qui a augmenté les dépenses de fonctionnement.
- une augmentation de payments à titre gracieux.
- le transfert de ressources à Services partagés Canada.
- Une réduction dans le nombre d'employés et le déclin du nombre d'anciens combattants traditionnels.

Le revenu total a augmenté de 8 000 \$ entre 2010–2011 et 2011–2012 suite à l'aliénation de biens excédentaires de l'État. ACC a réalisé un gain en vendant deux véhicules automobiles et un morceau d'équipement de bureau.

Des renseignements complets sur les énoncés financiers d'Anciens Combattants Canada se trouvent sur le [site Web](#) du Ministère.

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux suivants apparaissent sur le [site Web](#) d’Anciens Combattants Canada.

- › L'écologisation des opérations gouvernementales (EOG)
- › Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor
- › Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- › Réponse aux comités parlementaires et vérifications externes
- › Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- › Vérifications internes et évaluations

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Sites Web

Les sites Web suivants offrent des renseignements plus détaillés sur les documents indiqués dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada (ACC) aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada
veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans
ombudsman-veterans.gc.ca

Sources

1. [Sondage national auprès des clients 2010](#)
2. [Étude du cancer et de la mortalité chez les membres des Forces canadiennes](#)
3. [Enquête sur la transition à la vie civile](#)
4. [Mesures de revenu faible \(MRF\) avant impôt de Statistique Canada](#)
5. [Sondage sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des anciens combattants 2011](#)
6. [Sondage sur les connaissances, l'engagement et la satisfaction des Canadiens à l'égard des programmes de commémoration](#)

Ces rapports contiennent les renseignements les plus récents lors de la publication de ce rapport.

Coordonnées

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet d'Anciens Combattants Canada, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le **1-866-522-2022**. Si vous désirez communiquer avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le **1-800-450-8006**. Pour communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, veuillez composer le **1-877-330-4343**.

Publications du Portefeuille

Anciens Combattants Canada produit diverses publications sur ses programmes et ses services. Vous pouvez en obtenir des exemplaires sur le site Web du Ministère.

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Direction générale de la gestion ministérielle intégrée
 Anciens Combattants Canada
 C.P. 7700
 Charlottetown PE C1A 8M9
 Courriel : plan@vac-acc.gc.ca