



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Rapport ministériel sur le rendement 2012-2013



L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

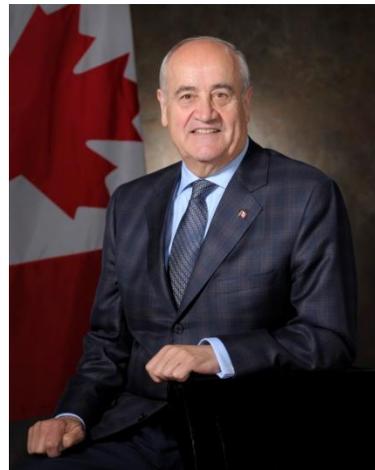
Message du ministre.....	1
Section I : Survol de l'organisation.....	3
Raison d'être	3
Responsabilités	3
Anciens Combattants Canada	3
Ombudsman des vétérans	4
Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes	5
Priorités organisationnelles	6
Analyse des risques.....	14
Contexte opérationnel	14
Sommaire du rendement.....	16
Ressources financières.....	16
Ressources humaines.....	16
Tableau Sommaire du rendement pour les résultats stratégiques et les programmes	18
Profil des dépenses	19
Tendances au chapitre des dépenses ministérielles.....	19
Budget des dépenses par crédit voté	20
Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD).....	20
Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique	21
Résultats stratégiques.....	21
Programmes et sous-programmes	23
Programme 1.1 – Indemnités d'invalidité et de décès	23
Programme 1.2 – Programme de soutien financier.....	28
Programme 1.3 – Programme de soins de santé et services de réinsertion	32
Programme 2.1 – Programme Le Canada se souvient.....	43
Programme 3.1 – Bureau de l'ombudsman des vétérans	53
Programme 4.1 – Services internes	56
Stratégie fédérale de développement durable (SFDD).....	58

Section III : Renseignements supplémentaires.....	59
Faits saillants des états financiers.....	59
État condensé des opérations et de la situation financière nette ministérielle.....	59
État condensé de la situation financière.....	60
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	60
Rapport Dépenses fiscales et évaluations	60
Section IV : Autres sujets d'intérêt	61
Coordonnées.....	61
Sites Web	61
Publications.....	61

Message du ministre

Les Canadiens sont fiers de leurs vétérans et de leurs militaires, hommes et femmes. Ils reconnaissent qu'il faut un immense courage pour servir au péril de sa vie et que ce service est accompagné d'énormes sacrifices.

En tant que nouveau ministre des Anciens Combattants, j'ai l'honneur de poursuivre l'engagement du gouvernement du Canada, c'est-à-dire de fournir, au nom de tous les Canadiens, des soins et un soutien à ceux qui ont si bien servi notre pays. Je suis également heureux de diriger un ministère tout à fait déterminé à soutenir et à honorer les vétérans canadiens, les membres actifs des Forces armées canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et leur famille. À titre de ministre, je reconnais la valeur d'avoir recours aux données probantes dans le cadre du processus décisionnel, qui sont essentielles à la conception, à l'élaboration et à la modernisation des programmes et des services offerts aux vétérans canadiens.



Le Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013 pour Anciens Combattants Canada confirme l'engagement du gouvernement de continuer à transformer le Ministère afin de l'adapter au profil démographique changeant de ceux et celles que nous servons et de répondre à leurs besoins et à ceux de leur famille en leur offrant plus rapidement les services améliorés qu'ils méritent. Dans le cadre de notre initiative visant à réduire les lourdeurs administratives pour les vétérans, nous simplifions des politiques et des programmes complexes, nous rationalisons des processus opérationnels et nous introduisons de nouvelles technologies afin de nous assurer que les vétérans, les militaires et leur famille sont au courant des avantages et des services offerts et y ont rapidement accès. Ces efforts ont été mis en lumière au cours de la dernière année avec le lancement d'une suite de services électroniques, notamment le Navigateur des avantages, Mon cahier ACC et Mon dossier ACC, qui a été élargi.

Nous continuons également à améliorer les avantages et les programmes offerts aux vétérans afin de répondre aux besoins de plus en plus complexes et diversifiés des vétérans et d'autres Canadiens que nous servons. C'est la raison pour laquelle notre gouvernement a instruit le Ministère de veiller à améliorer et à renforcer sa collaboration avec d'autres ministères fédéraux clés (notamment la Défense nationale) ainsi qu'avec des groupes sans but lucratif et le secteur privé, et de trouver une synergie qui nous serve tous. Le nouveau *Plan d'action de transition des vétérans* regroupe tous ces partenaires, qui ont adopté une approche globale visant à aider tous les vétérans à faire la meilleure transition possible à la vie civile.

Par ailleurs, notre gouvernement demeure farouchement déterminé à reconnaître et à honorer tous les vétérans et leur famille pour leur service et leurs sacrifices. À l'aide d'outils de communication traditionnels et nouveaux, le Ministère encourage les Canadiens de tout âge à participer aux activités de commémoration. De plus, le gouvernement a établi l'année 2013 à titre d'Année des vétérans de la guerre de Corée afin de souligner le 60^e anniversaire de la signature de l'armistice de la guerre de Corée.

Notre noble tâche est de servir et d'honorer les vétérans du Canada. Notre gouvernement a le privilège de fournir des soins et un soutien de classe mondiale aux vétérans canadiens au nom de notre reconnaissante nation.

L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Le développement du Canada à titre de pays indépendant et doté d'une identité propre découle en grande partie de ses réalisations en temps de guerre. Une bonne partie de notre identité moderne est également associée à la fierté que nous éprouvons à l'égard des antécédents enviables du Canada en matière de maintien de la paix. Toutefois, la contribution de notre pays à la paix et à la sécurité dans le monde, à la fois comme allié et partenaire du maintien de la paix, a été très coûteuse si l'on tient compte des vies sacrifiées et des maladies et blessures, sans parler des espoirs déçus.

Le rôle du ministère des Anciens Combattants est de reconnaître le courage des personnes qui nous ont légué ce patrimoine et ont ainsi permis à notre nation de s'épanouir.

Responsabilités

Anciens Combattants Canada

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

Les trois principaux rôles d'Anciens Combattants Canada sont les suivants :

Fournir des prestations d'invalidité et du soutien financier – Anciens Combattants Canada administre des programmes qui reconnaissent et compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre également un soutien financier et une assistance 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.

Contribuer financièrement aux soins de santé et aux services de réinsertion – ACC travaille avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour offrir l'accès à des programmes de santé visant à améliorer le mieux-être 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 armées canadiennes et à leur famille, 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. Anciens Combattants Canada contribue au souvenir des contributions des morts de guerre, des anciens combattants et des vétérans du Canada, par son programme [Le Canada se souvient](#)ⁱ. De plus, il assure l'entretien et la préservation de 14 monuments commémoratifs en Europe.

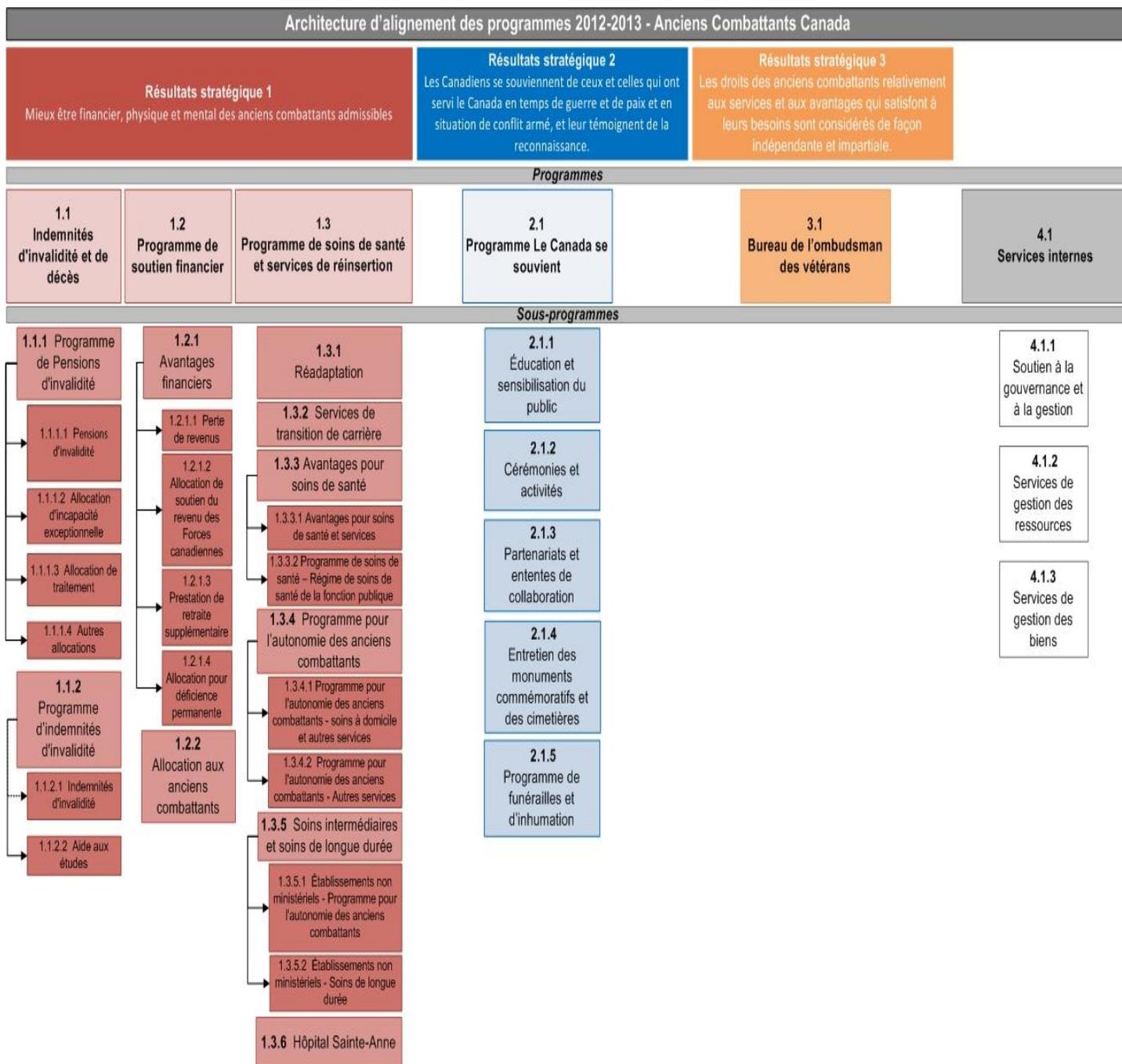
Ombudsman des vétérans

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

Remarque : Depuis 2007, l'ombudsman des vétérans aide les vétérans à faire valoir leurs préoccupations et à faire progresser leurs enjeux.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

Anciens Combattants Canada s'efforce d'atteindre trois résultats stratégiques (RS). Le diagramme suivant illustre ces résultats stratégiques de même que les Programmes et les Sous-programmes qui en découlent.



Priorités organisationnelles

Modernisation du Ministère	Nouveau en 2012-2013
<p>La population des vétérans servie par Anciens Combattants Canada évolue rapidement, tout comme les besoins et les attentes de ces derniers et de leur famille. Afin de répondre aux besoins toujours plus complexes et aux attentes grandissantes de ce groupe en évolution en matière de services, le Ministère doit transformer fondamentalement sa culture, ses systèmes et ses processus existants. Grâce à la modernisation de l'ensemble du Ministère, ce dernier sera dynamique, simplifié, revitalisé et davantage en mesure de réaliser son mandat.</p>	<p>Contribue à : tous les résultats stratégiques et aux activités de programme.</p>
<p>Résultats obtenus</p> <p>Anciens Combattants Canada a entrepris une transformation en vue de mettre l'accent sur sa principale activité, c'est-à-dire servir les vétérans. D'importants progrès ont été accomplis en 2012-2013 afin de moderniser l'organisation, d'offrir un accès rapide et facile aux avantages grâce à un plus grand nombre de points de service. D'autres améliorations ont également été apportées, notamment la réduction des formalités administratives et de la redondance opérationnelle dans le cadre de l'initiative « Réduire les formalités administratives pour les anciens combattants et vétérans ». Par exemple, le Ministère n'exige plus que les demandeurs produisent des reçus pour les déplacements à des fins médicales lorsqu'ils présentent une demande de remboursement. Par ailleurs, les avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants sont maintenant versés en partie sous forme de paiements à l'avance d'une subvention annuelle plutôt que de demander aux vétérans de couvrir les dépenses et d'attendre ensuite d'obtenir un remboursement.</p> <p>Dans une autre initiative pour fournir de meilleurs services plus rapidement, le Ministère a simplifié ses politiques de programme; il a réduit le nombre de politiques complexes de 450 à 200. Également, il publie ces politiques en ligne dans un format plus convivial qui permet une recherche plus facile (dans le Navigateur des avantagesⁱⁱⁱ). Par exemple, le nombre de politiques relatives aux allocations aux anciens combattants est passé de 110 à 14. Cet exercice s'est avéré profitable non seulement pour les personnes que sert le Ministère, mais aussi pour les employés et les décideurs.</p> <p>Un autre point saillant a été une initiative de communication proactive. Pour aider les vétérans à mieux comprendre les avantages et les services qui leur sont offerts, le Ministère a créé plusieurs nouvelles sources d'information. Par exemple, des outils en ligne tels que le Navigateur des avantages^{iv}, Mon cahier ACC^v et plusieurs applications mobiles^{vi}. Le Ministère a également apporté d'importants changements aux options de Mon dossier ACC^{vii}.</p> <p>Le nouveau Plan d'action de transition des vétérans^{viii} a également été mis en œuvre dans son ensemble en 2012-2013. Ce plan comprend les changements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorations au processus de prestation de services du Ministère; • Nouvelles possibilités pour les vétérans d'entreprendre une carrière après le service militaire; • Recherche sur les besoins du personnel des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés; • Des stratégies pour mieux sensibiliser le grand public à la culture des vétérans. <p>Ce plan appuie également les recommandations formulées par le vérificateur général (dans son rapport de 2012) en vue d'aider les militaires blessés à faire la transition à la vie civile.</p>	

Anciens Combattants Canada est un des principaux contributeurs aux initiatives pangouvernementales visant à moderniser et à améliorer la fonction publique dans des secteurs tels que l'acquisition, les finances et les ressources humaines. Des partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux comme Services partagés Canada, Service Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux s'avèrent utiles à cette fin.

<p>Amélioration de la prestation des services</p> <p>Les vétérans s'attendent à un accès plus facile aux programmes, à des services plus rapides et à des niveaux de soutien appropriés. Anciens Combattants Canada prendra d'autres mesures pour répondre aux besoins variés et changeants de tous les vétérans au cours des années qui viennent afin de leur assurer, ainsi qu'à leur famille, un accès plus facile et rapide aux avantages et aux services fournis par des employés qui disposent d'outils pour faire leur travail et qui comprennent la culture militaire.</p>	<p>En cours depuis 2011</p> <p>Contribue à :</p> <p>Résultat stratégique 1</p> <p>AP 1.1</p> <p>AP 1.2</p> <p>AP 1.3</p>
<p>Résultats obtenus</p> <p>Un important facteur permettant de fournir plus rapidement une décision aux vétérans est le transfert électronique des dossiers médicaux. En 2012-2013, les dossiers médicaux de presque un millier de membres des Forces armées canadiennes ont été transmis par voie électronique de la Défense nationale à Anciens Combattants Canada, éliminant ainsi l'ancien processus manuel, ce qui permet de prendre les décisions plus rapidement.</p> <p>Les avantages du passage d'un processus fondé sur des documents imprimés à des transactions et des outils électroniques sécuritaires ont été observés sur plusieurs plans, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plus d'options libre-service en ligne (p. ex., Mon dossier ACC^x, Mon cahier ACC^x) qui permettent aux vétérans de présenter une demande de prestations d'invalidité en ligne, de connaître l'état de leur demande, de communiquer avec le Ministère et de trouver de l'information sur les avantages et les services; • Des outils électroniques comme Coach ESPT Canada^{xi}, qui aident les vétérans et leur famille à gérer les symptômes de l'état de stress post-traumatique, et Connexion TSO^{xii}, une application mobile gratuite d'autogestion et d'apprentissage en santé mentale développée en 2012-2013; • Le nouveau Navigateur des avantages^{xiii}, grâce auquel les vétérans peuvent obtenir de l'information sur les avantages et les services qui leur sont offerts; • La numérisation de 6,6 millions de pages d'états de service et de dossiers médicaux relatifs au service de vétérans demandée par Bibliothèque et Archives Canada et la GRC; • Un nouveau système de courrier centralisé (mis en œuvre progressivement, en partenariat avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada), qui permet la numérisation du courrier sur support papier entrant et sa distribution par voie électronique aux employés qui en ont besoin pour fournir rapidement des services aux vétérans tout en veillant que seuls les employés qui doivent connaître l'information y ont accès. <p>Dans le cadre de deux autres initiatives mises en œuvre en janvier 2013 (dans la foulée du budget de 2012), le Ministère a continué de simplifier ses activités :</p>	

- Les bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont commencé à recevoir une subvention annuelle versée sous forme de paiements à l'avance pour couvrir le coût des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain. Grâce à cette approche, ils n'ont plus à payer ces dépenses de leur propre poche et à attendre un remboursement.
- Grâce à l'élimination du chevauchement entre le Programme des soins de santé et le programme Services de transition de carrière offerts par la Défense nationale et Anciens Combattants Canada, il y a moins de confusion pour les militaires des Forces armées canadiennes, et Anciens Combattants Canada peut maintenant mieux se concentrer sur les vétérans.

Le personnel de première ligne a maintenant un plus grand pouvoir délégué pour prendre des décisions dans plusieurs domaines, par exemple, le Programme de réadaptation et le Programme d'avantages médicaux. En éliminant des paliers d'approbation, les bénéficiaires obtiennent plus rapidement des décisions et peuvent avoir accès aux services et aux avantages dont ils ont besoin dans un délai moins long.

Le soutien pour les vétérans qui ont des besoins complexes a été amélioré en augmentant la capacité de gestion de cas. Les gestionnaires de cas à Anciens Combattants Canada fournissent une évaluation globale et des services de planification des interventions pour les vétérans à risque ou qui ont des besoins de santé complexes. Le gestionnaire de cas effectue une évaluation complète au domicile du vétéran au besoin. Il procède ensuite à l'élaboration d'un plan d'intervention avec le vétéran afin de s'assurer que les services et les mesures de soutien sont en place pour répondre aux besoins médicaux et généraux de ce dernier. Le plan d'intervention est axé sur des objectifs, centré sur la santé et le mieux-être du vétéran et fondé sur les services offerts par les gouvernements fédéral et provincial et des organismes communautaires.

Les principales activités de la Stratégie nationale d'apprentissage en gestion de cas mises en œuvre en 2012-2013 comprenaient une formation pour le personnel dans des domaines tels que la toxicomanie, les techniques d'intervention face au suicide, les traumatismes liés au stress opérationnel et la réadaptation. Plusieurs nouveaux outils et ressources pour la gestion de cas ont été lancés afin d'améliorer la qualité des services offerts aux vétérans, par exemple un répertoire national des services et des ressources en toxicomanie, des ressources de formation, l'outil pour le calcul de l'allocation pour perte de revenus, des outils d'intensité de la charge de travail, ainsi que des directives et des protocoles mis à jour.

Un partenariat novateur avec Service Canada — le guichet unique d'information et de services du gouvernement — a été mis en œuvre en juillet 2012, faisant passer le nombre de points de service d'Anciens Combattants Canada de 60 à 600 dans la foulée de la vision élargie du gouvernement de fournir un moyen plus simple à la population pour avoir accès aux services du gouvernement.

La portée des partenariats entre Anciens Combattants Canada et le secteur privé a été élargie, ils incluent maintenant :

- Le Conseil consultatif de la transition des vétérans, qui a été créé par la fondation True Patriot Love et est composé de représentants de grandes entreprises nationales. Le Conseil formule des recommandations à l'industrie et au gouvernement du Canada (par l'entremise du ministre d'Anciens Combattants Canada) et sur des moyens d'améliorer le processus de transition d'un emploi militaire à un emploi civil pour le personnel en service. Le Conseil a tenu sa première réunion en janvier 2013 et se réunit régulièrement depuis.

- Le programme en ligne [Du régiment aux bâtiments](#)^{xiv}, un partenariat avec le secteur de la construction et les syndicats, lancé en partenariat avec Anciens Combattants Canada en septembre 2012, et qui donne aux vétérans accès à des emplois dans le secteur de la construction. Le site permet aux employeurs d’annoncer des possibilités d’emplois dans ce secteur et aux vétérans de postuler. En mars 2013, plus de 870 vétérans et 48 employeurs étaient déjà inscrits au programme.
- L’initiative [Embauchez un vétéran](#)^{xv} – un partenariat établi entre Anciens Combattants Canada, les grandes entreprises canadiennes et les entreprises locales. Les partenaires sont invités à accorder la priorité d’embauche à des vétérans canadiens lorsque ceux-ci possèdent les mêmes compétences que d’autres candidats pour un poste donné et à fournir au Ministère de l’information sur leurs offres d’emploi et leurs objectifs d’embauche afin de mettre les vétérans au courant des nouvelles perspectives. Grâce à cette initiative, les vétérans en quête d’un emploi ont été mis au courant de plus de 2 400 emplois au Canada. À ce jour, 76 employeurs appuient activement cette initiative, et le nombre continue de grimper.

En 2012 2013, d’autres partenariats ont été établis avec des organismes tels que le Canadien national, l’Ambulance Saint-Jean, l’Université de la Colombie-Britannique et la Queen’s University afin d’améliorer les services offerts aux vétérans et à leur famille.

<p>Transfert de l’Hôpital Sainte-Anne</p> <p>Le gouvernement du Canada a pour politique, depuis longtemps déjà, de transférer ses hôpitaux pour les anciens combattants aux provinces. En 1963, la Commission Glassco a mené une étude et a recommandé au Cabinet de transférer les hôpitaux exploités par le Ministère aux provinces. Ainsi, tous les hôpitaux appartenant à Anciens Combattants Canada ont été transférés aux provinces, sauf l’Hôpital Sainte-Anne au Québec.</p> <p>Il y a une diminution de la demande de soins de longue durée par les anciens combattants traditionnels à l’hôpital. Le transfert de l’établissement au gouvernement du Québec ferait en sorte que les vétérans continueront de recevoir les soins dont ils ont besoin, maintiendrait et maximiserait l’expertise de l’hôpital en soins gériatriques et psychogériatriques et accroîtrait la disponibilité de lits pour d’autres Canadiens qui ont besoin d’hospitalisation.</p>	<p>En cours depuis 2009</p> <p>Contribue à :</p> <p>Résultat stratégique 1</p> <p>Activité de programme 1.3</p>
<p>Résultats obtenus</p> <p>Des négociations pour le transfert de l’Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec sont en cours. Une nouvelle phase de négociation a commencé en avril 2012 lorsque les gouvernements du Canada et du Québec ont signé une entente de principe. Les deux parties ont mis au point des ententes détaillées en ce qui concerne toutes les modalités du transfert.</p> <p>Le ministre des Anciens Combattants, le négociateur en chef et la directrice générale de l’Hôpital Sainte-Anne ont rencontré à plusieurs occasions des vétérans, des employés de l’hôpital et les principaux intervenants afin de fournir des mises à jour sur l’avenir de l’hôpital. Il y a également des consultations régulières avec les syndicats. Ces rencontres se poursuivront jusqu’au transfert de l’hôpital.</p> <p>La priorité de notre gouvernement est de veiller à ce que les vétérans aient la priorité d’accès à l’Hôpital</p>	

Sainte-Anne ainsi qu'aux soins et aux services exceptionnels dans la langue officielle de leur choix.

Nous ne compromettrons le niveau de soins offerts aux vétérans en aucune circonstance.

Nous protégerons les intérêts des employés de l'hôpital.

<p>Renouvellement du milieu de travail</p> <p>ACC connaît une période de transformation importante pour veiller à ce que l'effectif réponde aux besoins des vétérans. Pour ce faire, le Ministère doit créer un environnement de travail encourageant où les employés reçoivent l'appui dont ils ont besoin tout en s'assurant qu'ils tiennent davantage compte du profil démographique des vétérans. Le Ministère continuera également à améliorer les occasions d'emploi des vétérans au sein de la fonction publique.</p>	<p>Nouveau en 2012-2013</p> <p>Contribue à :</p> <p>Tous les objectifs stratégiques et à l'activité de programme 4.1 – Services internes</p>
<p>Résultats obtenus</p> <p>Le principal objectif du renouvellement du milieu de travail du Ministère, notamment l'amélioration des services internes, était d'offrir de meilleurs services aux vétérans. Une des priorités constantes en 2012-2013 était d'améliorer l'exposition et la compréhension du personnel d'Anciens Combattants Canada à l'égard de la culture militaire afin que les employés puissent offrir de meilleurs services aux vétérans. Le service militaire est considéré comme un atout dans le cadre du processus d'embauche. Un sondage auprès du personnel en mars 2013 a révélé qu'au moins 115 vétérans travaillent au Ministère et que la famille de 141 autres employés compte un membre ayant servi dans les Forces armées canadiennes. Cet effort favorise l'établissement d'un effectif qui est plus en mesure de comprendre les vétérans et de mieux les servir.</p> <p>Pour se tenir au courant des changements au sein de la communauté des vétérans canadiens, diverses initiatives visaient le soutien et le renouvellement du milieu de travail. Voici quelques points saillants pour l'exercice 2012-2013 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En avril 2012, le Ministère a lancé son <i>Code de conduite</i>, qui fournit aux employés une orientation et établit les valeurs auxquelles ils peuvent s'attendre dans le milieu de travail. • En avril 2012, le Secteur des ressources humaines et des services ministériels du Ministère a été remanié en vue de réaliser des économies et de mieux soutenir l'organisation. Une restructuration semblable a également été effectuée dans l'ensemble du Ministère pour s'assurer que le personnel possède les bonnes compétences et se trouve là où il est le plus nécessaire. • La Stratégie nationale d'apprentissage du Ministère pour 2012 mettait l'accent sur les engagements pris à l'appui de la transformation et visait à préparer le Ministère aux défis qu'il devra relever dans le futur — permettant ainsi de s'assurer que les vétérans canadiens obtiennent les meilleurs services possible, maintenant et à l'avenir. • La phase III de la Boîte à outils des Ressources humaines (site Web) a été lancée en juin 2012, donnant aux employés un accès plus facile à des outils libre-service en matière d'information et de ressources — ce qui permet de réduire le temps consacré à des tâches administratives pour se concentrer sur le service aux vétérans. • En octobre 2012, le <i>Plan d'action des langues officielles 2012-2015</i> a été lancé, suivi de la Stratégie relative à la formation en langue seconde d'Anciens Combattants Canada; ces deux initiatives appuient les efforts visant à s'assurer que les vétérans continuent de recevoir des 	

services d'excellente qualité dans la langue de leur choix.

- Un nouveau programme pilote de mentorat générationnel bidirectionnel axé sur le leadership a été introduit en janvier 2013, établissant un lien entre les dirigeants ministériels, ce qui sera avantageux pour les vétérans et les Canadiens.
- Des séances de formation sur la gestion du changement ont été offertes au personnel du Ministère. Par exemple, l'atelier « Compétences utiles tous les jours » (auquel 83 % des employés a participé) et l'atelier « Gérer votre personnel face au changement » (auquel 71 % des gestionnaires a assisté).
- Une formation personnalisée sur la gestion des risques a été élaborée pour le personnel sur le terrain.

En mai 2012, le Ministère a lancé la version 2,0 de son Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels dans la foulée des efforts continus déployés pour renforcer le cadre de protection des renseignements personnels. Les principaux éléments du plan avaient été entièrement mis en œuvre en octobre 2012. Le Commissariat à la protection de la vie privée a publié les conclusions de son [Rapport de vérification d'Anciens Combattants](#)^{xvi} en octobre 2012, dans lequel les progrès importants accomplis par le Ministère sont reconnus et des recommandations ont été formulées afin d'améliorer les pratiques et les processus associés à la protection de la vie privée. Le Ministère a pris des mesures pour mettre en œuvre les 13 recommandations formulées dans le rapport.

<p>Bureau de l'ombudsman des vétérans - Favoriser le traitement juste et équitable de la communauté des vétérans et veiller à l'application des dispositions de la <i>Déclaration des droits des anciens combattants</i>.</p> <p>Les parlementaires et les Canadiens croient fermement que le Canada a le devoir de fournir le meilleur soutien possible aux hommes et aux femmes qui risquent leur vie pour défendre notre pays et les valeurs que nous chérissons. Ainsi, le Bureau de l'ombudsman des vétérans est résolu à veiller au traitement équitable de tous les vétérans, des militaires toujours en service et de leur famille, qui sont en droit d'attendre du Canada des indemnités et des services pour avoir servi leur pays. Le bureau considère l'équité comme un résultat mesurable objectivement en matière de pertinence, de caractère suffisant et d'accessibilité des avantages et des services qui ont été mis en place pour répondre à leurs besoins.</p>	<p>En cours depuis 2009</p> <p>Contribue à : Résultat stratégique 3 Activité de programme 3.1 – Bureau de l'ombudsman des vétérans</p>
<p>Résultats obtenus</p> <p>En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a continué d'apporter une aide directe dans le cadre d'activités d'intervention précoce, de sorte que les plaintes, les demandes de renseignements et les renvois soient traités rapidement et correctement. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a examiné et réglé près de 2 000 dossiers, il a soulevé et examiné plusieurs problèmes systémiques et publié les rapports suivants :</p> <p><u><i>Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : une carte d'identité nationale des vétérans</i></u>^{xvii} (octobre 2012)</p> <p><u><i>Le droit des vétérans à la divulgation – une question d'équité procédurale</i></u>^{xviii} (novembre 2012)</p> <p><u><i>Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire</i></u>^{xix} (janvier 2013)</p> <p>Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a également assuré le suivi des recommandations qu'il avait formulées dans les rapports précédents et avait entrepris la dernière étape de l'examen de programmes tels que le Programme de soins de longue durée, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le programme d'aide à la vie autonome et les programmes de soutien de la GRC.</p> <p>Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a communiqué avec les vétérans et d'autres intervenants pour les informer et discuter des préoccupations et des priorités émergentes dans le cadre des activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • assemblées publiques locales partout au Canada; • activités organisées partout au pays; • comparutions devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes; • séances d'information avec les parlementaires; • rencontres avec des vétérans, des militaires des Forces armées canadiennes, des membres de la GRC et d'autres parties intéressées; • en communiquant avec les Canadiens à l'aide de moyens traditionnels et dans les médias sociaux. 	

En juillet 2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a formé un groupe de travail de l'ombudsman des vétérans sur les avantages et les services d'ACC offerts à la GRC. Ce groupe était responsable d'examiner l'incidence des avantages administrés par le Ministère pour la GRC (pour les membres actifs et libérés).

L'ombudsman a rencontré à deux reprises son Comité consultatif du Bureau de l'ombudsman des vétérans au cours de l'exercice 2012-2013 et l'a consulté concernant plusieurs questions sur lesquelles se penche le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Le Comité consultatif est composé de représentants des vétérans, de représentants du milieu universitaire, du secteur des soins de santé, de la réadaptation et d'autres domaines et de personnes chevronnées dans divers domaines d'expertise.

Analyse des risques

Contexte opérationnel

Anciens Combattants Canada poursuit la modernisation de la prestation de ses programmes et services afin de répondre aux besoins changeants et aux attentes des vétérans. Les pratiques de gestion intégrée du risque du Ministère aideront le personnel à gérer cette importante transformation. Pour 2012-2013, les réalisations du Ministère en matière de gestion des risques comprenaient :

- Fournir conseils et direction au personnel en ce qui concerne la gestion des risques;
- Considérer la gestion du risque dans toutes les sphères d'activité de planification et de reddition de comptes;
- Cerner les risques dans le cadre de consultations avec la haute direction et le personnel;
- Surveiller les risques et en informer la haute gestion régulièrement.

Gestion du changement

Un des principaux risques gérés a été la capacité du Ministère de s'adapter aux importants changements qui sont mis en œuvre dans le cadre de la modernisation du Ministère et de l'amélioration de la prestation de ses services. Pour atténuer ce risque, le Ministère a retenu les services d'experts externes pour mener une évaluation de référence liée à la gestion du changement au sein du Ministère et élaborer une stratégie de soutien du personnel plus solide pendant ce processus. Cela permettra aux employés de mieux comprendre la transformation du Ministère, renforcera leur engagement à l'égard des cadres intermédiaires et supérieurs et ils auront plus confiance dans la haute direction.

Prestation des programmes et des services

La composition de la communauté des vétérans change constamment. Le Ministère continue de surveiller tout manque de correspondance possible entre ses programmes et services et les besoins changeants des vétérans et de leur famille. L'analyse en cours des données de l'*Étude sur la vie après le service militaire* de 2010 a permis de cerner les nouvelles questions qui se posent en matière de politique et de fournir des réponses aux questions de recherche précises visant à étayer l'élaboration de nouveaux programmes et de nouvelles politiques. L'*Étude sur la vie après le service militaire* de 2013 permettra de jeter un regard sur le mieux-être et les revenus des vétérans des Forces armées canadiennes et de faire une comparaison entre les résultats obtenus pour les vétérans des la Force régulière et de la Force de réserve.

Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne

Dans le dossier du transfert de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec, Anciens Combattants Canada atténuera les risques qui auraient des conséquences sur la qualité et la continuité des soins. Des stratégies sont en place pour s'assurer que les vétérans ont toujours un accès prioritaire aux services de l'hôpital et continuent de recevoir des soins d'excellente qualité.

Le tableau suivant reflète les trois principaux risques cernés pour l'exercice 2012-2013, qui sont gérés et atténués de façon active.

Risque	Stratégie de réponse au risque	Lien avec l'architecture d'alignement des programmes	Lien avec les priorités organisationnelles
<p>Gestion du changement Étant donné les vastes améliorations entreprises, il existait un risque qu' Anciens Combattants Canada ne parvienne pas à gérer de façon intégrée et en temps opportun les importants changements requis au niveau des systèmes, des ressources humaines, des processus, de l'information et de la culture.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Changements gérés par la mise en place d'un système de soutien pour les employés. • Ressources redirigées afin de soutenir l'organisation changeante. • Structures de gouvernance renforcées pour donner à la haute direction la capacité de supervision nécessaire pour appuyer les décisions éclairées. • Communication améliorée pour s'assurer que tous les messages liés à la transformation sont clairs et uniformes. • Possibilités adéquates de formation et de perfectionnement des compétences offertes aux employés. 	Tous les objectifs stratégiques et toutes les activités de programme	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisation du Ministère • Amélioration de la prestation des services • Renouvellement du milieu de travail
<p>Prestation des programmes et des services Il y avait un risque que la modernisation du modèle de prestation des services d'Anciens Combattants Canada ne serait pas terminée à temps et que ce modèle ne répondrait pas aux besoins des vétérans, des membres des Forces armées canadiennes et de leur famille.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance et analyse de l'information pour se tenir au courant des changements prévus en ce qui concerne le profil démographique et apporter les ajustements nécessaires aux politiques et à la prestation des programmes. • Plan de sensibilisation continue pour renforcer les relations avec les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes et d'autres intervenants afin d'obtenir de l'information exacte sur la façon dont le Ministère peut répondre à leurs besoins. • Collaboration avec des organismes d'anciens combattants afin de mieux comprendre comment nous pouvons le mieux honorer et servir les vétérans et leur famille. • Partenariats stratégiques améliorés avec le ministère de la Défense nationale et d'autres partenaires afin de veiller à la prestation harmonieuse des avantages et des services. • Formation des employés et introduction d'une nouvelle technologie pour favoriser le transfert de connaissances et la gestion du rendement. 	Résultat stratégique 1 et AP 1.1, 1.2 et 1.3	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisation du Ministère • Amélioration de la prestation des services • Renouvellement du milieu de travail
<p>Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne Il y avait un risque que le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne à la province de Québec ne se fasse pas en temps opportun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance que les vétérans continuent d'avoir un accès prioritaire à un niveau de soins élevé. • Communication et consultation régulières avec tous les intervenants, y compris les vétérans et leur famille, les employés et les syndicats. • Assurance que les soins seraient fournis par du personnel médical compétent pendant la transition. 	Objectif stratégique 1 et AP 1.3	<ul style="list-style-type: none"> • Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne

Sommaire du rendement

Ressources financières

	2012-2013 (en millions de dollars)				
	Budget principal des dépenses	Autorisations totales*	Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
Anciens Combattants Canada	3 562,2	3 653,0	3 562,1	3 481,2	80,9
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,9	6,2	5,9	5,1	0,8
Total - Ministère	3 568,0	3 659,2	3 568,0	3 486,3	81,7

Source : Anciens Combattants Canada – Direction générale des finances. Il se peut que la somme des pourcentages ne soit pas de 100 % en raison de l'arrondissement.

* Les « autorisations totales » comprennent le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses approuvés par le Conseil du Trésor au cours de l'exercice 2012-2013.

Ressources humaines

	2012 - 2013 Équivalents temps plein (ETP)		
	Prévu	Réel	Écart
Anciens Combattants Canada	3 461	3 328	133
Bureau de l'ombudsman des vétérans	40	44	(4)
Total – Ministère	3 501	3 372	129

Source : Anciens Combattants Canada – Direction générale de la gestion ministérielle intégrée

En 2012-2013, les dépenses réelles du Ministère étaient de plus de 3 486 M\$, ce qui représente 97,8 % des dépenses totales prévues de 3 568 M\$ indiqués dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013*. Ce total comprend :

- Une somme de 3 216 M\$, qui est allée directement aux vétérans ou qui a été utilisée pour appuyer la prestation des programmes offerts aux vétérans. Cela comprend les subventions, les contributions, les services de soins de santé et de réadaptation professionnelle et d'autres produits et services achetés pour les vétérans (p. ex., médicaments sur ordonnance, soins de longue durée, etc.). Les dépenses réelles étaient de 3 120 M\$ ou 97 % du budget prévu. De façon générale, l'écart reflète le léger changement de la demande concernant le programme, qui est dû au changement du profil démographique et des besoins de la clientèle du Ministère.
- Une somme de 352 M\$ a été affectée aux salaires, aux dépenses opérationnelles, aux régimes d'avantages sociaux des employés et à l'exploitation de l'Hôpital Sainte-Anne. Les dépenses réelles étaient de 366 M\$. L'écart peut être attribué au financement supplémentaire reporté du budget opérationnel du Ministère de l'exercice 2011-2012 et aux fonds additionnels provenant du Conseil du Trésor pour la négociation collective.

Il y a eu une diminution du nombre d'ETP au sein du Ministère depuis 2010-2011, ce qui fait partie du plan de transformation quinquennal du Ministère, qui prévoit des gains d'efficience et favorise un milieu de travail à rendement élevé. La répartition présentée ci-dessus pour l'exercice 2012-2013 représente un an de réduction en vue d'atteindre l'objectif total, soit une diminution d'environ 800 ETP d'ici 2015-2016.

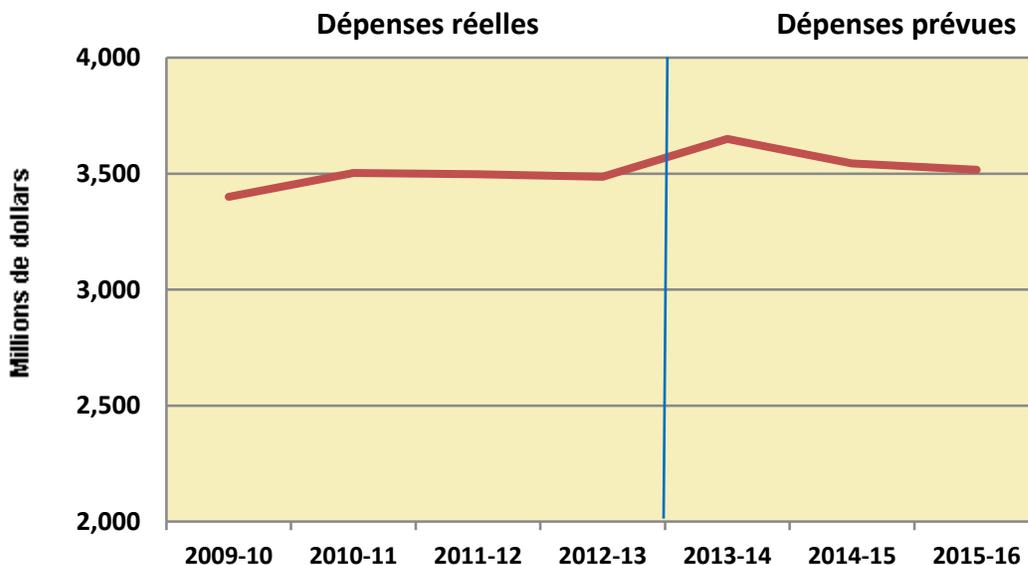
Tableau Sommaire du rendement pour les résultats stratégiques et les programmes

(en millions de dollars)	Budget principal des dépenses 2012-2013	Dépenses prévues			Autorisations totales 2012-2013	Dépenses réelles			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012- 2013	2013- 2014	2014- 2015		2012- 2013	2011- 2012*	2010- 2011*	
Résultat stratégique no 1 : Mieux être financier, physique et mental des vétérans admissibles									
1.1 Prestations d'invalidité et de décès	2 244,5	2 244,5	2 220,9	2 183,4	2 250,9	2 141,8			Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
1.2 Programme de soutien financier	99,8	99,8	157,0	174,2	123,0	120,4			Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
1.3 Programme des soins de santé et services de réinsertion	1 100,1	1 100,0	1 152,2	1 080,1	1 148,8	1 095,6			Canadiens en santé
TOTAL RS 1	3 444,4	3 444,3	3 530,2	3 437,7	3 522,7	3 357,8	3 367,6	3 376,0	
Résultat stratégique no 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									
2.1 Programme Le Canada se souvient	47,4	47,4	43,4	40,6	49,6	43,0	42,9	40,6	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
TOTAL RS 2	47,4	47,4	43,4	40,6	49,6	43,0	42,9	40,6	
Résultat stratégique no 3 : Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont considérés de façon indépendante et impartiale									
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,9	5,9	6,1	5,8	6,2	5,1	5,6	4,9	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
TOTAL RS 3	5,9	5,9	6,1	5,8	6,2	5,1	5,6	4,9	
Activité de programme à l'appui de tous les résultats stratégiques									
4.1 Services internes	70,4	70,4	70,0	60,1	80,7	80,4	81,0	81,8	
Total pour les Services internes	70,4	70,4	70,0	60,1	80,7	80,4	81,0	81,8	
Résultats stratégiques et Services internes	3 568,0	3 568,0	3 649,7	3 544,2	3 659,2	3 486,3	3 497,1	3 503,3	

*En raison des modifications apportées à la structure de l'architecture d'alignement des programmes (AAP) du Ministère, les dépenses pour le résultat stratégique no 1 ne peuvent pas être attribuées au niveau du programme pour les exercices 2010-2011 et 2011-2012.

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles



En 2012-2013, les dépenses totales d’Anciens Combattants Canada étaient de 3 486,3 M\$, soit une légère diminution (0,3 %) par rapport à 2011-2012, exercice pour lequel les dépenses totales étaient de 3 497,1 M\$. Cette diminution de l’ensemble des dépenses peut être attribuée principalement à la diminution du nombre d’anciens combattants traditionnels bénéficiant des programmes traditionnels du Ministère.

On a également observé une diminution de 64 M\$ concernant les dépenses opérationnelles par rapport à 2011-2012 due à plusieurs facteurs tels que l’initiative Réduction des formalités administratives pour les anciens combattants, la mise en œuvre des décisions prises dans le budget de 2012 et la fin des paiements à titre gracieux pour les conséquences de l’utilisation de l’agent Orange sur la santé à la Base Gagetown des Forces armées canadiennes.

Les dépenses prévues devraient être un peu plus élevées en 2013-2014 avant de connaître une autre diminution au cours des deux années suivantes. Il est important de souligner que ces diminutions prévues ne reflètent en aucun cas des coupes dans les avantages ou les services offerts aux vétérans. Les réductions prévues sont plutôt dues à la diminution du nombre de vétérans et à l’utilisation plus efficace de la technologie dans les activités du Ministère.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives d’Anciens Combattants Canada, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2013 (volume II)^{xx}. Une version électronique des Comptes publics 2013 se trouve sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Contribution à 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 présentant clairement ses principaux buts et objectifs environnementaux stratégiques.

Anciens Combattants Canada veille à ce que la prise en compte de ces résultats fasse partie intégrante des processus décisionnels. Le Ministère contribue au thème IV de la SFDD (comme l’indiquent le logo et le titre du programme connexe ci-dessous) dans les domaines ciblés suivants : bâtiments écologiques, équipement électronique et électrique excédentaire, réduction des unités d’impression, consommation de papier, réunions écologiques et approvisionnement écologique.



Pour en savoir plus sur les activités d'écologisation des opérations gouvernementales d’Anciens Combattants Canada, veuillez consulter la sous-section Tableaux de renseignements supplémentaires.

Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique

Résultats stratégiques

Résultat stratégique no 1 – Mieux être financier, physique et mental des vétérans admissibles		
Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Pourcentage des vétérans de la Force régulière canadienne admissibles dont le revenu familial est plus bas que la Mesure de faible revenu.	Le taux de faible revenu chez les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes ne dépassera pas celui de la population canadienne.	Objectif dépassé : 97 % des vétérans admissibles de la Force régulière canadienne a un revenu familial supérieur à la Mesure de faible revenu, comparativement à 92 % de la population canadienne en général. 89 % des vétérans admissibles des Forces armées canadiennes sans emploi a un revenu familial supérieur à la Mesure de faible revenu, comparativement à 69 % des Canadiens sans emploi ¹
Comparaison entre le taux de mortalité chez les vétérans de la Force régulière canadienne et le taux de mortalité dans la population canadienne	Le taux de mortalité des vétérans des Forces armées canadiennes n'est pas supérieur à celui de la population canadienne.	Objectif dépassé : taux de 23 % inférieur au taux normalisé selon l'âge et le sexe pour la population canadienne dans son ensemble ² .
Pourcentage des vétérans admissibles des Forces armées canadiennes qui se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur vie en général.	Les taux de satisfaction à l'égard de la vie chez les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes seront comparables à ceux de la population canadienne dans son ensemble.	Taux de satisfaction de 81 % ³ comparé à 91 % ⁴ de la population canadienne dans son ensemble (données normalisées selon l'âge et le sexe) ⁵
Résultat stratégique no 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		
Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Pourcentage de Canadiens qui participent aux activités de commémoration	35 %	35 % ⁶

¹ Enquête sur la transition à la vie civile de 2010

² Étude du cancer et de la mortalité chez les membres des Forces canadiennes (2010)

³ Sondage national sur la satisfaction des clients 2010

⁴ Enquête sur la transition à la vie civile de 2010

⁵ Selon les résultats de l'Enquête sur la transition à la vie civile publiés par Anciens Combattants Canada en janvier 2011, les gens qui ont moins de problèmes de santé chronique et d'invalidité indiquent être plus satisfaits à l'égard de la vie que ceux qui ont plus de problèmes. Seulement environ 10 % des vétérans des Forces armées canadiennes ont besoin d'un soutien d'Anciens Combattants Canada. Presque tous les membres et vétérans des Forces armées canadiennes (98 %) clients d'Anciens Combattants Canada reçoivent des prestations d'invalidité pour des problèmes de santé physique ou mentale chroniques, et il est fort probable que leur niveau de satisfaction à l'égard de la vie sera moins élevé que celui de la population canadienne dans son ensemble.

⁶ Sondage sur les attitudes à l'égard de la commémoration et de la Semaine des anciens combattants 2012

Résultat stratégique no 3 : Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont considérés de façon indépendante et impartiale		
Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Pourcentage des vétérans et d'autres personnes qui estiment que l'ombudsman a soulevé des questions qui assurent le traitement juste et équitable par le Ministère	80 %	Il n'est pas possible à l'heure actuelle de procéder à l'évaluation; un sondage a été effectué au printemps 2013, mais les résultats n'ont pas encore été publiés.

Programmes et sous-programmes

Programme 1.1 – Indemnités d'invalidité et de décès

1.1
Indemnités d'invalidité et de décès

1.1.1 Programme de Pensions d'invalidité

1.1.2 Programme d'indemnités d'invalidité

Ce programme vient en aide aux vétérans et aux membres des Forces armées canadiennes, aux survivants, aux époux/conjoints de faits, aux personnes à charge et aux civils admissibles qui subissent les conséquences permanentes du service à leur pays. En reconnaissance des effets des invalidités ou des décès liés au service, une indemnisation est offerte sous forme de pensions d'invalidité mensuelles, d'indemnités d'invalidité forfaitaires et d'allocations mensuelles. Le montant de la prestation accordée dépend de la gravité de l'invalidité et des effets de cette dernière sur la capacité fonctionnelle quotidienne. Cette activité est exécutée grâce à des subventions.

Ressources financières (en millions de dollars)					Ressources humaines (ETP)		
Budget principal 2012-2013	Autorisations totales 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
2 244,5	2 250,9	2 244,5	2 141,8	102,7	824,0	780,0	44,0
Résultats du rendement							
Résultats attendus	Indicateurs de rendement		Cibles	Résultats réels			
Les vétérans admissibles estiment qu'on a reconnu les effets de leur invalidité liée au service	Pourcentage de vétérans admissibles 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 % ⁷			
Les vétérans admissibles touchent des indemnités établies en reconnaissance des invalidités ou des décès liés au service	Nombre total de bénéficiaires d'indemnités d'invalidité et/ou de décès et valeur monétaire des indemnités		S'il y a lieu	En mars 2013, 185 411 bénéficiaires d'indemnité d'invalidité avaient reçu un total de 2 062,2 M\$			

Analyse du rendement et leçons retenues

Dans l'ensemble, les dépenses totalisaient 102,7 M\$ de moins que prévu, étant donné le nombre moins élevé que prévu de pensions d'invalidité (moins d'anciens combattants traditionnels) et d'indemnités d'invalidité (le nombre actuel de demandeurs a été moins élevé que prévu).

⁷ Sondage national sur la satisfaction des clients 2010

Les activités de remaniement du processus de première demande de prestations d'invalidité ont été accélérées afin que les vétérans et les militaires des Forces armées canadiennes, les membres de la GRC et leur famille :

- obtiennent plus rapidement des décisions;
- aient accès à un réseau de soutien élargi;
- puissent communiquer plus directement avec les décideurs;
- puissent tirer profit d'un plus grand nombre d'options libre-service en ligne;
- aient davantage accès à de l'information claire et facile à comprendre.

Anciens Combattants Canada a mis en œuvre d'autres activités afin de réduire les périodes d'attente. En plus de continuer de simplifier les trousseaux de demande de prestations d'invalidité, d'autres mesures ont été prises, notamment :

- la numérisation accélérée des états de service et des dossiers médicaux par le ministère de la Défense nationale, Bibliothèque et Archives Canada et la GRC;
- l'établissement progressif d'un système de courrier centralisé;
- le traitement accéléré des demandes liées à des affections particulières.

En mars 2013, le Ministère a achevé son projet de renouvellement de ses politiques. Les politiques relatives aux programmes ont été simplifiées et modernisées afin qu'elles soient plus conviviales et qu'il soit plus facile d'y effectuer des recherches. Dans le cadre de ce projet, on a réduit le nombre de politiques liées aux programmes de 450 à environ 200. Par exemple, on a réduit le nombre de politiques relatives aux allocations aux anciens combattants de 110 à seulement 14. Le public a maintenant accès à ces politiques grâce au [Navigateur des avantages](#)^{xxi} sur le site Web du Ministère.

Pour appuyer l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes et la recherche, le Comité consultatif scientifique du ministre des Anciens Combattants s'est réuni à Ottawa en août 2012 et en février 2013. Il a également tenu neuf rencontres par téléconférence en 2012-2013. Les services de secrétariat pour le Comité étaient assurés par la Direction de la recherche du Ministère.

Le Ministère a satisfait ou dépassé sa norme de service publiée en ce qui concerne les décisions relatives aux prestations d'invalidité en 2012-2013 :

- 80 % des premières demandes dûment complétées ont été traitées en 16 semaines ou moins suivant la réception de toute l'information à l'appui de la demande;
- 83 % des réévaluations dûment complétées ont été traitées en 16 semaines ou moins suivant la réception de toute l'information à l'appui de la demande;
- 81 % des révisions ministérielles pour lesquelles de l'information nouvelle ou additionnelle a été reçue ont été effectuées en 12 semaines ou moins suivant la réception de toute l'information à l'appui de la demande.

Sous-programme 1.1.1 – Programme de pensions d’invalidité

Dans le cadre de ce programme, établi en guise de reconnaissance, on donne une compensation aux vétérans admissibles et aux membres des Forces armées canadiennes qui ont demandé une pension d’invalidité avant le 1^{er} avril 2006, ainsi qu’aux survivants, aux époux/conjoints de fait, aux personnes à charge et aux civils admissibles qui subissent les conséquences permanentes d’une invalidité ou d’un décès attribuable au service. L’indemnisation est versée sous forme de pension d’invalidité mensuelle.

Les bénéficiaires de cette pension qui sont hospitalisés ou qui reçoivent des soins ambulatoires pour leur affection ouvrant droit à pension peuvent recevoir une allocation supplémentaire pour la période des soins. Ce programme reconnaît également les coûts associés aux vêtements, aux soins personnels et aux soins de santé exceptionnels des bénéficiaires d’une pension d’invalidité, qui reçoivent une indemnité pour couvrir ces coûts. Ce sous-programme est exécuté grâce à des subventions mensuelles.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
1 716,2	1 674,5	41,7	412,0	390,0	22,0
Résultats du rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles		Résultats obtenus	
Les vétérans admissibles obtiennent rapidement des décisions concernant les demandes de pension d’invalidité	Pourcentage des décisions relatives aux pensions d’invalidité rendues en 16 semaines ou moins suivant la réception de toute l’information à l’appui de la demande	80 %		90 %	

Analyse du rendement et leçons retenues

Les dépenses relatives aux pensions d’invalidité étaient inférieures au montant prévu en raison de la diminution du nombre d’anciens combattants traditionnels accédant à ce programme.

Remaniement du processus de première demande de prestations d’invalidité

La première phase du remaniement du processus de première demande de prestations d’invalidité a pris fin cette année, ce qui a permis de réduire le délai d’exécution actuelle de 16 semaines à 12 semaines pour l’exercice 2013-2014, à partir du moment où le Ministère a reçu toute l’information à l’appui de la demande. Voici certaines initiatives de la première phase :

- Plus d’options libre-service en ligne, permettant ainsi aux vétérans de présenter plus facilement une demande de prestations d’invalidité en ligne, de suivre l’état de leur demande, de communiquer avec le Ministère et de trouver de l’information sur les avantages et les services;
- Plus de services de consultation avec les demandeurs au début du processus;
- Trousse de demande de prestations d’invalidité simplifiée;

- Meilleure communication entre les décideurs et les demandeurs : le personnel communique maintenant directement avec les demandeurs s'il manque de l'information dans la demande;
- Plus de séances de formation pour les employés afin de les guider dans le processus décisionnel (arbitrage) et meilleurs systèmes de gestion de la tâche de travail.

Les délais d'exécution sont plus courts pour les demandes liées à certaines affections communes. Par exemple, les demandes liées à une hypoacousie ou à un acouphène (représentant 40 % de toutes les premières demandes) sont maintenant traitées en général dans un délai de huit semaines.

Amélioration de la technologie

En 2012-2013, le Ministère a eu davantage recours à la technologie pour appuyer le processus de demande de pension d'invalidité. En partenariat avec TPSGC, un système de courrier centralisé est mis en place, ce qui permet de numériser les documents et de les transférer par voie électronique. Par ailleurs, des partenariats avec la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ont permis de réduire le délai d'extraction des états de service et des dossiers médicaux des vétérans. Un nombre important de dossiers de vétérans a aussi été numérisé. À ce jour, 6,6 millions de pages ont été numérisées.

Amélioration des lettres relatives aux prestations d'invalidité

Au cours de la même période, 41 lettres type ont été rédigées de nouveau en langage simple. Grâce à cet exercice, environ 51 000 demandeurs ont reçu en 2012-2013 des lettres de décision (invalidité et traitement) qui étaient plus faciles à lire et à comprendre.

Sous-programme 1.1.2 – Programme d'indemnités d'invalidité

En vertu de la *Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants*, ce programme reconnaît et indemnise les membres des Forces armées canadiennes et les vétérans qui sont frappés d'invalidité. Dans certains cas, le programme indemnise également le conjoint ou conjoint de fait survivant ainsi que les enfants à charge survivants. Les indemnités sont versées en cas de décès, de détention et pour les effets non économiques d'une invalidité liée au service, y compris la douleur et la souffrance, la perte fonctionnelle et les effets d'une déficience permanente sur la vie des membres des Forces armées canadiennes, des vétérans et de leur famille. Les indemnités sont versées sous forme de paiement forfaitaire, de paiements annuels étalés sur le nombre d'années au choix du vétéran ou d'une combinaison de ces deux options de paiement. Cette activité est exécutée grâce à des subventions.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
528,3	467,4	60,9	412,0	390,0	22,0
Résultats du rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles		Résultats obtenus	
Les vétérans admissibles obtiennent rapidement des décisions concernant les demandes d'indemnité d'invalidité	Pourcentage des décisions relatives aux indemnités d'invalidité rendues en 16 semaines ou moins suivant la réception de toute l'information à l'appui de la demande	80 %		Un taux de 77 % des décisions a été rendu en 16 semaines ou moins à partir de la réception de toute l'information à l'appui de la demande	

Analyse du rendement et leçons retenues

Les dépenses pour les indemnités d'invalidité ont été inférieures au montant prévu, car il y a eu moins de demandes que prévu.

Des efforts pour réduire le délai d'exécution pour les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité ont permis d'améliorer le Programme de pension d'invalidité et le Programme d'indemnité d'invalidité. (Remarque : l'analyse du rendement et les leçons retenues présentées pour le sous-programme 1.1.1 s'appliquent également à ce sous-programme).

Programme 1.2 – Programme de soutien financier

1.2
Programme de soutien
financier

1.2.1 Avantages
financiers

1.2.2 Allocation aux
anciens combattants

Ce programme offre des mesures de soutien du revenu aux vétérans admissibles, aux civils admissibles et à leurs survivants. Ces mesures de soutien ont pour but de permettre aux bénéficiaires de toucher un revenu suffisamment élevé pour subvenir à leurs besoins fondamentaux. En reconnaissance des effets du service en temps de guerre, dans les cas des vétérans ayant servi en temps de guerre, les prestations de soutien du revenu peuvent être versées sous forme d’allocations aux anciens combattants. Le programme prévoit également un soutien économique pour les vétérans des Forces armées canadiennes, leurs survivants, leur conjoint ou conjoint de fait et les personnes à leur charge. L’objectif est de contrer l’impact que pourrait avoir une fin de carrière, une blessure subie en service ou un décès sur la capacité d’un vétéran à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite. On offre une indemnisation sous forme de prestations mensuelles de soutien du revenu. Les personnes souffrant d’une invalidité totale et permanente ont droit à une prestation de retraite supplémentaire forfaitaire. De plus, une allocation est prévue à l’intention des personnes aux prises avec une déficience grave et permanente. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières (en millions de dollars)					Ressources humaines (ETP)		
Budget principal 2012-2013	Total des autorisations 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
99,8	123,0	99,8	120,4	(20,6)	55,0	52,0	3,0
Résultats en matière de rendement							
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs			Résultats prévus		
Le revenu des vétérans admissibles est suffisamment élevé pour que ces derniers puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux	Le pourcentage de bénéficiaires d’allocations pour perte de revenus est inférieur à la mesure de faible revenu	Le taux de personnes à faible revenu observé parmi les bénéficiaires d’allocations pour perte de revenus sera comparable au taux de personnes à faible revenu observé chez les Canadiens qui travaillent.			Le nombre de bénéficiaires de l’allocation pour perte de revenus qui ont participé à l’enquête ⁸ est trop faible pour en rendre compte. Cependant, 6,6 % des vétérans des Forces armées canadiennes libérés pour des raisons médicales (population active et non active) disposent d’un revenu familial inférieur à la mesure de faible revenu nationale, par opposition à 7,6 % chez les Canadiens qui travaillent. L’écart n’est pas important sur le plan statistique.		

⁸ Enquête sur la transition à la vie civile de 2010

Analyse du rendement et leçons tirées

Les dépenses ont été supérieures aux prévisions en raison de dépenses plus élevées au titre des avantages financiers résultant du fait qu'on a cessé de déduire les prestations d'invalidité dans le calcul de l'allocation pour perte de revenus. Cet écart a toutefois été compensé par des dépenses inférieures au chapitre de l'Allocation aux anciens combattants puisque le nombre de vétérans traditionnels diminue.

Mise à jour des dispositions en matière de programmes

Anciens Combattants Canada a travaillé avec le ministère de la Défense nationale et son programme d'assurance, le Régime d'assurance-revenu militaire afin de mieux tenir compte des obligations de chacune des trois parties en matière de coordination, de consultation et d'échange d'information, en vue de l'amélioration du processus de transition pour tous les membres des Forces armées canadiennes libérés pour des raisons médicales. On constate déjà des progrès, comme en fait foi l'harmonisation récente du Régime d'assurance-revenu militaire du ministère de la Défense nationale qui a fait que l'on a cessé de déduire la pension d'invalidité du calcul de l'allocation pour perte de revenus et de l'allocation de soutien du revenu des Forces armées canadiennes.

Promotion des améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants

Plusieurs améliorations ont été apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants en octobre 2011. Par exemple, l'établissement d'un revenu minimum de 40 000 \$ avant impôts par année (montant indexé à 42 426 \$ en 2013) pour les vétérans qui touchent l'allocation pour perte de revenus; l'assouplissement des critères d'admissibilité relatifs à l'allocation pour déficience permanente et l'allocation d'incapacité exceptionnelle; la mise en place d'un nouveau supplément mensuel de 1 000 \$ (montant indexé à 1 047,53 \$ en 2013) qui s'ajoutera à l'allocation pour déficience permanente afin d'aider les vétérans les plus gravement blessés ou malades qui sont incapables de reprendre un emploi convenable et lucratif; et le choix de nouvelles modalités de paiement pour l'indemnité d'invalidité.

Au cours de l'exercice 2012-2013, Anciens Combattants Canada a déployé beaucoup d'efforts afin de faire connaître ces changements aux vétérans susceptibles d'avoir droit aux avantages améliorés. Pour ce faire, le Ministère a offert des ateliers et des présentations au personnel des Forces armées canadiennes et il a communiqué les renseignements aux militaires libérés dans le cadre des entrevues de transition.

Sous-programme 1.2.1 – Avantages financiers

Le programme apporte un soutien économique aux vétérans admissibles des Forces armées canadiennes, aux survivants, aux conjoints ou conjoints de fait et aux personnes à leur charge pour contrer les répercussions économiques d'une fin de carrière, ou d'une blessure ou d'un décès lié au service sur la capacité d'un vétéran à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite. Un soutien est accordé à ceux et celles qui sont admissibles au programme de réadaptation; ceux et celles qui ont terminé le programme et n'ont pas encore trouvé d'emploi; ceux et celles qui étaient admissibles au programme, mais qui sont incapables d'y participer en raison d'une déficience permanente et grave; ceux et celles qui ont touché une indemnité d'invalidité en raison d'un état physique ou mental ayant provoqué des déficiences graves et permanentes pour lesquelles des services de réadaptation étaient approuvés. On offre une indemnisation sous forme de prestations mensuelles de soutien du revenu. Une prestation de retraite supplémentaire est offerte à ceux et celles qui souffrent d'une invalidité totale et permanente. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
88,1	109,6	(21,5)	46,8	44,2	2,6
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les vétérans et les autres personnes admissibles ont les moyens de voir à leurs besoins de base	Pourcentage des clients des programmes qui indiquent que leur situation financière est suffisante pour que ces derniers puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux	70 %		92 % ⁹	

Analyse du rendement et leçons tirées

Les dépenses associées à l'Allocation pour perte de revenus étaient plus importantes que prévu étant donné qu'on a mis fin aux déductions. Le *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* a été modifié pour mettre fin à la déduction de la pension d'invalidité des vétérans dans le calcul de l'allocation pour perte de revenus et de l'allocation de soutien du revenu des Forces armées canadiennes à partir du 1^{er} octobre 2012, afin de veiller à ce que ces avantages soient conformes à la politique régissant le Régime d'assurance-revenu militaire – Invalidité de longue durée.

⁹ Sondage national sur la satisfaction des clients 2010

Sous-programme 1.2.2 – Allocation aux anciens combattants

Ce sous-programme représente une forme d'aide financière offerte aux vétérans, aux vétérans de la marine marchande et aux civils admissibles et à leurs survivants, à leurs personnes à charge et à leurs orphelins. Les personnes admissibles touchent, en reconnaissance de leur service en temps de guerre, un revenu mensuel régulier qui leur permet de subvenir à leurs besoins fondamentaux. L'admissibilité des vétérans à ce programme est déterminée en tenant compte du service en temps de guerre d'un vétéran ou d'un civil admissible, de l'âge ou de l'état de santé, du revenu familial et du lieu de résidence. En outre, un conjoint ou conjoint de fait survivant ou un orphelin peut bénéficier de l'allocation aux anciens combattants (AAA). Les bénéficiaires de l'AAA doivent faire rapport de toutes leurs sources de revenus sur une base annuelle et signaler tous les changements qui se produisent dans leurs sources de revenus, au moment où ils se produisent. Les bénéficiaires de l'AAA sont également admissibles à une aide financière du Fonds de secours en cas d'urgences ou d'événements imprévus. Ce sous-programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
11,7	10,8	0,9	8,3	7,8	0,5
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les vétérans admissibles ainsi que leurs survivants obtiennent une décision en temps opportun relativement à leurs demandes de l'allocation aux anciens combattants	Pourcentage de décisions en matière d'allocation aux anciens combattants rendues dans les quatre semaines suivant la réception de toute l'information à l'appui de la demande	80 %		95 %	

Analyse du rendement et leçons tirées

Les dépenses du Programme des allocations aux anciens combattants ont été inférieures aux prévisions, parce le nombre de vétérans traditionnels diminue.

La décision de mettre fin à la déduction de la pension d'invalidité dans le calcul de l'AAC a des répercussions positives sur les vétérans visés et leur famille. À preuve, les chiffres suivants :

- Il est prévu qu'environ 3 000 vétérans et leurs survivants seront admissibles à l'allocation mensuelle pour la première fois; ce chiffre comprend 700 personnes qui deviennent admissibles à des avantages connexes pour la première fois (par exemple, avantages médicaux et services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants);
- Plus de 2 000 vétérans qui reçoivent des soins de longue durée devraient recevoir une subvention plus élevée pour les frais engagés à l'égard de repas et d'hébergement;
- Il est prévu que 200 vétérans et survivants recevront des paiements plus élevés.

Programme 1.3 – Programme de soins de santé et services de réinsertion

Ce programme a pour but de maintenir ou d'améliorer le mieux-être physique, mental et social des vétérans, des membres des Forces armées canadiennes et des civils admissibles, ainsi que de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes, de favoriser l'autonomie et d'appuyer les efforts déployés pour faire en sorte que ces personnes continuent de vivre chez elles et au sein de leur collectivité, grâce à un continuum de soins. Le programme donne accès à des mesures de soutien de l'emploi, à des avantages médicaux, à des soins à domicile et à des soins de longue durée. Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation et à des contributions.

1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion
1.3.1 Réadaptation
1.3.2 Services de transition de carrière
1.3.3 Avantages pour soins de santé
1.3.4 Programme pour l'autonomie des anciens combattants
1.3.5 Soins intermédiaires et soins de longue durée
1.3.6 Hôpital Sainte-Anne

Ressources financières (en millions de dollars)					Ressources humaines (ETP)		
Budget principal 2012-2013	Total des autorisations 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
1 100,1	1 148,8	1 100,0	1 095,6	4,4	1 775,0	1 693,0	82,0
Résultats en matière de rendement							
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus			
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester 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 %		Objectif dépassé : seulement 4,2 % de vétérans résidant dans la collectivité et bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont été admis dans un établissement de soins de longue durée au cours de l'exercice financier			
Les paiements des prestations de soins de santé et des avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement	Pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versés directement aux fournisseurs de services	70 %		Objectif dépassé : 98 % des paiements ont été versés directement aux fournisseurs de services			
Vétérans admissibles qui participent à la vie active civile	Pourcentage de vétérans des Forces armées canadiennes admissibles sans emploi	Le taux de chômage observé chez les vétérans des Forces armées canadiennes ne dépassera pas celui de la population canadienne		En 2010, le taux de chômage de vétérans des Forces armées canadiennes admissibles en âge de travail était de 7,4 %. Le taux de chômage chez l'ensemble des Canadiens était de 7,3 % (taux normalisé en fonction de l'âge et du sexe). L'écart n'est pas important sur le plan statistique ¹⁰			

¹⁰ Enquête sur la transition à la vie civile de 2010

Analyse du rendement et leçons tirées

Le remaniement des processus opérationnels d'Anciens Combattants Canada en 2012-2013 a fait en sorte que les vétérans et leur famille ont reçu un service plus efficace :

- 47 000 clients du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont choisi d'utiliser le dépôt direct comme mode de paiement;
- Les décisions concernant les avantages et les services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants sont prises sans que les vétérans aient à passer par plusieurs niveaux d'approbation;
- Les gestionnaires de cas sont désormais habilités à prendre des décisions relativement aux services financés par le Programme de réadaptation;
- Le Ministère continue d'examiner l'ensemble de la correspondance, dont les lettres de décision officielles, et d'en modifier le libellé pour veiller à ce que les lettres soient complètes et de compréhension facile.

Anciens Combattants Canada, en partenariat avec les Forces armées canadiennes, continue de renforcer sa détermination à améliorer les soins dispensés aux militaires blessés ou malades, et aux membres de leur famille, par la gestion efficace des blessés, une intervention précoce et une transition harmonieuse des Forces armées canadiennes à Anciens Combattants Canada.

Le nouveau *Plan d'action de transition des vétérans* permet de s'assurer que les vétérans et les militaires en voie d'être libérés comprennent les services et les avantages auxquels ils ont droit et y accèdent. Le Plan oriente aussi le Ministère dans ses efforts constants pour élaborer des programmes et des services efficaces.

En 2012-2013, le Ministère a amélioré la prestation des services aux vétérans en ayant davantage recours à la technologie dans les aspects suivants, notamment :

- Les vétérans ont plus d'options libre-service en ligne, p. ex. le Navigateur des avantages;
- On a donné aux vétérans et à leur famille la possibilité de créer des livrets personnalisés contenant des renseignements sur les services et les avantages d'Anciens Combattants Canada;
- On a mis au point une application mobile (Les vétérans le méritent) permettant aux utilisateurs de téléphone cellulaire d'avoir un accès facile à l'information sur les services et les avantages;
- On a donné aux vétérans la possibilité de faire l'essai de l'application pour appareils mobiles Coach ESPT Canada, qui complète le travail des fournisseurs de services de santé mentale.

De même, le Ministère a terminé son Projet de renouvellement des politiques. Il a simplifié et modernisé les politiques relatives au Programme de soins de santé et services de réinsertion afin, dans les deux cas, d'offrir un meilleur soutien aux processus décisionnels internes et d'améliorer la qualité et la rapidité des services offerts aux vétérans.

Sous-programme 1.3.1 - Réadaptation

Ce sous-programme fournit, en fonction de leurs besoins, des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle ainsi qu'un service d'aide aux vétérans des Forces armées canadiennes admissibles qui ont été libérés pour raisons médicales ou dont les besoins sont principalement attribuables au service, afin de les aider, ainsi que leur famille, à réintégrer la vie civile. L'objectif de ce programme est le rétablissement des fonctions dans les domaines suivants : santé physique, fonctions psychologiques et sociales, employabilité et qualité de vie. Le programme de réadaptation est exécuté dans le cadre d'un processus de gestion de cas, et les participants admissibles ont accès à des services et à des avantages offerts par des fournisseurs de services communautaires. Dans certaines circonstances, les survivants et les conjoints des vétérans admissibles peuvent être admissibles aux services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Ce programme ne prévoit ni subvention ni contribution. Les dépenses sont financées grâce aux fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
19,5	22,0	(2,5)	39,0	35,7	3,3
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les vétérans admissibles reçoivent une décision en temps opportun relativement à leur demande pour le Programme de réadaptation et d'assistance professionnelle	Pourcentage des décisions relatives à l'admissibilité au programme de réadaptation rendues en moins de deux semaines suivant la réception de toute l'information à l'appui de la demande	80 %		85 %	
Les vétérans admissibles au Programme possèdent les connaissances, les compétences et les capacités pour atteindre un objectif professionnel approprié	Pourcentage de vétérans admissibles pour qui un rapport de fermeture a été présenté, qui ont réussi au moins un programme de formation prévu dans leur plan de réadaptation professionnelle personnelle	70 %		69 %	

Analyse du rendement et leçons tirées

Les dépenses pour les services de réadaptation étaient supérieures aux prévisions car le recours aux services est plus élevé que prévu.

Le Programme de réadaptation se fonde sur un processus de gestion de cas axé sur la réadaptation. Le Ministère a affecté les ressources en gestion de cas dans les secteurs où les besoins se font le plus sentir afin d'appuyer les vétérans des Forces armées canadiennes et leur famille, d'un bout à l'autre du pays. Les gestionnaires de cas offrent des services de gestion de cas aux vétérans des Forces armées canadiennes. Les gestionnaires de cas ont maintenant des pouvoirs décisionnels relatifs aux services financés par le Programme de réadaptation. La norme de service de 14 jours établie pour les décisions visant l'admissibilité au programme de réadaptation a été maintenue en 2012-2013.

Anciens Combattants Canada veut faire en sorte que le personnel de première ligne augmente sa connaissance du Programme de réadaptation. Le Ministère a mis au point des modules de formation Phase 1 de la réadaptation; ils seront présentés au personnel en 2013-2014.

Le Ministère a mis en œuvre, en 2012-2013, une stratégie nationale d'apprentissage en gestion de cas. Voici les principales activités d'apprentissage prévues :

- Formation sur les dépendances;
- Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide;
- Série de webinaires pour les familles des vétérans souffrant de traumatismes liés au stress opérationnel;
- Séances d'orientation sur la réadaptation;
- Séances d'information sur les services financiers;
- Formation sur les outils d'intensité de la charge de travail.

Le Ministère a établi de nouvelles normes de service liées à l'exécution du Programme de réadaptation afin que les vétérans aient une idée précise des avantages auxquels ils peuvent s'attendre. Ces normes de service seront mises en œuvre et mesurées pendant l'exercice 2013-2014.

Un Conseil consultatif sur la transition des vétérans, dirigé par la fondation True Patriot Love, a été établi afin d'aider à sensibiliser le public aux compétences que les vétérans ont à offrir au secteur privé. Le conseil comprend une équipe de champions dans le milieu des affaires qui sont bien déterminés à éliminer les obstacles à la transition réussie du vétéran vers l'emploi civil.

Le Ministère a également annoncé son intention d'appuyer le Programme de transition des vétérans, en lui accordant jusqu'à concurrence de 600 000 \$ échelonnés sur quatre ans. Il s'agit d'un programme de thérapie de groupe pour les vétérans mené par l'Université de la Colombie-Britannique.

Sous-programme 1.3.2 – Services de transition de carrière

Ce sous-programme appuie la transition à la vie civile des membres et des vétérans admissibles des Forces armées canadiennes et de leurs survivants, en offrant des services grâce auxquels ces personnes peuvent acquérir les connaissances, les compétences et les plans nécessaires pour trouver un emploi civil valorisant. La prestation du service de soutien s'appuie sur la nécessité des services et est subordonnée à la participation continue des participants à l'élaboration et à l'exécution de leurs activités ou de leur plan de transition de carrière. Le programme comporte trois volets : ateliers de travail, orientation professionnelle individuelle et aide à la recherche d'emploi. Ce programme est exécuté par un fournisseur de services national contractuel, conformément aux lignes directrices stratégiques d'Anciens Combattants Canada. Cette activité est financée avec des fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
3,1	1,9	1,2	9,7	8,9	0,8
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats prévus		
Les vétérans admissibles reçoivent une décision en temps opportun relativement à leur demande pour des services de réorientation professionnelle	Pourcentage des décisions relatives à l'admissibilité aux services de réorientation professionnelle rendues en moins de quatre semaines suivant la réception de toute l'information à l'appui de la demande	80 %	99 %		
Les vétérans admissibles acquièrent les connaissances et les aptitudes nécessaires pour obtenir un emploi civil convenable	Pourcentage des bénéficiaires du programme qui disent avoir acquis une « bonne » ou « très bonne » connaissance des techniques d'entrevues à la fin de l'atelier sur la réorientation professionnelle	80 %	95 %		
	Pourcentage des bénéficiaires qui se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'efficacité des ateliers sur la réorientation professionnelle	80 %	99 %		

Analyse du rendement et leçons tirées

Les dépenses associées aux services de réorientation professionnelle étaient de 1,2 million de dollars inférieures aux prévisions, en raison de la nature du programme qui est axé sur la demande. Par contre, les résultats positifs obtenus pour tous les indicateurs de rendement permettent de penser que les vétérans reçoivent les décisions visant leurs demandes de services de réorientation professionnelle rapidement et qu'ils acquièrent les connaissances et les compétences dont ils ont besoin pour obtenir un emploi civil convenable.

Le Ministère a lancé un processus de mise à jour de son outil d'entrevue de transition en ligne. Par exemple, il y a intégré un outil indicateur des risques qui permet de cerner le risque possible d'échec à la réinsertion dans la vie civile; il a révisé le guide d'entrevue de transition afin de l'adapter au vétéran de l'ère moderne; et il a ajouté les éléments *Mon dossier d'ACC* et *Embauchez un vétéran* dans le cadre de l'entrevue de transition. L'initiative *Embauchez un vétéran* résulte d'un partenariat entre Anciens Combattants Canada et l'entreprise privée canadienne ainsi que des entrepreneurs locaux. Elle a pour but d'aider les vétérans des Forces armées canadiennes à effectuer la transition de leur carrière militaire vers une carrière civile au sein du secteur privé.

Le 1^{er} janvier 2013, Anciens Combattants Canada a apporté des changements aux Services de réorientation professionnelle à l'intention des militaires libérés des Forces armées canadiennes (environ 5 000 membres de la Force régulière et 5 000 membres de la Première réserve sont libérés chaque année). Dans le but de rationaliser les services en améliorant le modèle de prestation de service, le programme rembourse maintenant aux vétérans et aux survivants admissibles les frais des services de transition de carrière jusqu'à hauteur à vie de 1 000 \$ (taxes incluses). Les vétérans et les survivants peuvent maintenant choisir le fournisseur de services – entreprise ou particulier – répondant le mieux à leurs besoins personnels. Auparavant, les vétérans et les survivants devaient utiliser un seul et même fournisseur national.

Sous-programme 1.3.3 – Avantages pour soins de santé

Ce sous-programme offre aux vétérans traditionnels admissibles, aux membres et vétérans des Forces armées canadiennes admissibles et aux civils et à d'autres particuliers admissibles des prestations de traitement afin de répondre à leurs besoins en matière de soins de santé, en reconnaissance de leur service au Canada. Ce sous-programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
354,5	331,6	22,9	292,2	267,6	24,6
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les besoins des vétérans en matière d'avantages médicaux sont satisfaits	Pourcentage de vétérans et d'autres particuliers qui déclarent que le programme d'avantages pour soins de santé répond à leurs besoins	80 %		74 % ¹¹	

Analyse du rendement et leçons tirées

Les dépenses réelles ont été inférieures aux dépenses prévues, en raison surtout du fait que le coût moyen par transaction était moins élevé que prévu au départ. En janvier 2013, des modifications réglementaires ont éliminé les chevauchements dans les avantages et les services offerts aux militaires des Forces armées canadiennes. Désormais, le ministère de la Défense nationale est le seul fournisseur d'avantages médicaux et de programmes d'orientation professionnelle aux militaires encore en service, et Anciens Combattants Canada continue d'offrir ces services aux vétérans et survivants admissibles.

Le Ministère a simplifié le processus d'approbation pour certains avantages en éliminant la nécessité d'une autorisation préalable pour les articles les plus demandés et les moins coûteux, par exemple, les fournitures médicales, les orthèses et les prothèses. De même, pour la plupart des avantages médicaux (77 %), Anciens Combattants Canada n'exige plus de renouvellement d'approbation pour conserver les mêmes avantages.

Grâce à une autre initiative visant à réduire les formalités administratives pour les vétérans, ces derniers n'ont plus besoin de fournir de reçus ayant trait aux avantages comme les déplacements à des fins médicales. Le vétéran doit toutefois conserver ses reçus pendant un an, au cas où la demande de remboursement serait examinée, mais en simplifiant ainsi les processus, on a éliminé bien des délais qui existaient auparavant.

¹¹ Sondage national sur la satisfaction des clients 2010

Sous-programme 1.3.4 – Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Ce sous-programme accorde aux vétérans admissibles, aux membres actifs des Forces armées canadiennes bénéficiaires d'une pension d'invalidité et aux civils admissibles, ainsi qu'à certains survivants et principaux dispensateurs de soins, une aide financière pour leur permettre de recevoir des services à domicile et communautaires et des services de soutien qui répondent à leurs besoins physiques, psychologiques et sociaux. Ce soutien aide les bénéficiaires admissibles à demeurer en santé et autonomes dans leur propre domicile et au sein de leur collectivité. Les avantages et les services pouvant être financés comprennent les services de soins à domicile et les services de soins personnels (services d'entretien ménager, accès à des services de nutrition, services d'entretien du terrain, services de soins ambulatoires), des adaptations au domicile et des services de transport. Les survivants et les principaux dispensateurs de soins peuvent être admissibles à des services d'entretien ménager et à des services d'entretien du terrain. Ce sous-programme est exécuté grâce à des contributions et, à compter du 1^{er} janvier 2013, des subventions seront versées pour les services d'entretien ménager et d'entretien de terrain seulement.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
352,3	372,2	(19,9)	428,6	392,5	36,1
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les besoins des vétérans admissibles en soins à domicile et services de soutien sont satisfaits	Pourcentages des clients qui déclarent avoir besoin du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour demeurer dans leur domicile et leur communauté	80 %		92 %	
	Pourcentage des vétérans et autres clients qui déclarent que le Programme pour l'autonomie des anciens combattants répond à leurs besoins	80 %		88 %	

Analyse du rendement et leçons tirées

Les dépenses réelles associées au Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont été plus élevées que prévu, en raison des paiements à l'avance pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain introduits en janvier 2013. La nouvelle méthode de paiement par subvention a entraîné des coûts de transition plus élevés à court terme pour le Ministère, car les deux systèmes fonctionnent parallèlement. Le système de paiement par contribution et le système de paiement par subvention continueront d'être utilisés parallèlement jusqu'à ce que la transition au nouveau système de subvention soit terminée.

Selon une approche graduelle, les bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants reçoivent maintenant une avance sous forme de subvention annuelle, au lieu d'avoir à attendre un remboursement. Cette mesure permet d'éliminer un fardeau administratif pour les vétérans, et leur permet de recevoir l'argent plus rapidement. On élimine du même coup 2,5 millions de transactions par année pour les vétérans, leur famille et le Ministère.

Depuis octobre 2012, grâce à un partenariat conclu avec Postes Canada, les formulaires de suivi du PAAC et du renouvellement des services pour les survivants sont envoyés automatiquement par la poste. On s'assure ainsi que tous les vétérans et les survivants qui bénéficient du programme ont l'occasion de communiquer avec le Ministère au moins une fois par année et de procéder à une mise à jour de leurs besoins s'il y a lieu.

Le Ministère a procédé à la restructuration d'un grand nombre de ses processus internes, dans le but d'améliorer la prestation des services aux vétérans. Des changements ont été apportés afin d'améliorer les rapports entre le Ministère et l'entrepreneur responsable du traitement des demandes et de rendre le système plus souple. Un important changement a été de réviser le processus de suivi annuel. Selon ce changement, le Ministère utilise des ressources contractuelles pour traiter un volume élevé d'activités d'examen et de renouvellement, à faible risque, dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ce qui permet aux employés ministériels de première ligne de se concentrer sur les cas les plus complexes.

Sous-programme 1.3.5 – Soins intermédiaires et soins de longue durée

Ce sous-programme vient en aide aux vétérans traditionnels, aux vétérans des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles nécessitant des soins infirmiers à domicile pour répondre à leurs besoins de soins de longue durée. Le programme est mis en œuvre en collaboration avec les organismes et les centres de soins de longue durée provinciaux dans le but de permettre aux vétérans et aux personnes admissibles de recevoir des soins dans un établissement de santé adéquat. Ce sous-programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation et à des contributions.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
288,0	284,4	3,6	204,5	187,3	17,2
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les besoins en matière de santé mentale, sociale et physique des vétérans admissibles sont satisfaits dans des établissements qui offrent des soins de longue durée	Pourcentage des vétérans ou de leurs représentants qui se disent « entièrement satisfaits ou dans l'ensemble satisfaits du personnel professionnel de soins de santé dans leur établissement de soins de longue durée »	90 %		98 % ¹²	

Analyse du rendement et leçons tirées

Selon les résultats du Sondage national sur la satisfaction de la clientèle des établissements de soins de longue durée mené par Anciens Combattants Canada, presque tous les vétérans (98 %) résidant dans des établissements de soins de longue durée se sont dit satisfaits des soins qu'ils reçoivent. À mesure que la population de vétérans ayant servi en temps de guerre diminue et que ces derniers choisissent de recevoir des soins dans des lits communautaires, plus près de leur résidence et de leur famille, le besoin pour des lits retenus par contrat diminue. En collaboration avec les partenaires provinciaux et les établissements, le Ministère se penche sur la question des lits qui deviennent vacants.

Anciens Combattants Canada travaille également à réduire la complexité de ses processus, en créant de nouveaux formulaires de demande de lit pour soins de longue durée et de nouvelles lettres de décisions. D'autres mesures seront introduites en 2013-2014 afin de veiller à la prise de décisions en temps opportun.

¹² Résultats du Sondage national sur la satisfaction de la clientèle des établissements de soins de santé pour 2012-2013

Sous-programme 1.3.6 – Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne offre des services aux vétérans traditionnels, aux vétérans et membres des Forces armées canadiennes et aux civils admissibles afin de répondre à leurs besoins physiques, mentaux et sociaux. L'Hôpital offre des soins de longue durée et de relève de qualité supérieure, ainsi qu'une vaste gamme de programmes aux vétérans traditionnels, aux vétérans de l'ère moderne et aux civils admissibles. Grâce à son centre de jour, il peut offrir des services de soutien aux personnes qui résident encore au sein de leur collectivité. De plus, par l'entremise du Centre Sainte-Anne, il dispense des services de santé mentale aux membres et aux vétérans des Forces armées canadiennes. Cette activité est exécutée grâce à des fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
82,6	83,6	(1,0)	801,0	801,0	0
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les vétérans admissibles reçoivent des services de soutien et des soins de longue durée	Pourcentage de patients qui se disent très satisfaits ou satisfaits en réponse au sondage sur la satisfaction (note globale)	80 %		95 %	
	Taux de plaintes	Taux de plainte de 0,67 par 1 000 jours de traitement		0,22	
	Accréditation	L'Hôpital recevra son accréditation		Accréditation reçue	

Analyse du rendement et leçons tirées

Les négociations se poursuivent en vue du transfert de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec. Le but du Ministère est de garantir que nos vétérans continuent d'avoir un accès prioritaire à l'hôpital et à un excellent niveau de soins et de services dans les deux langues officielles. Un accord de principe a été signé en avril 2012; les deux parties sont maintenant en train de mettre la dernière main aux détails des modalités du transfert.

Programme 2.1 – Programme Le Canada se souvient

Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. En vertu du Décret C.P. 1965-688, ce programme veille à ce que les vétérans et ceux qui sont morts pendant le service soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé. Les activités du programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés au sujet de leurs efforts; les vétérans sont reconnus publiquement pour leur service; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés en leur mémoire seront préservés pour toujours; et les vétérans admissibles ont droit à des funérailles et à une inhumation en toute dignité. En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des vétérans et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays. Ce programme est exécuté grâce à des subventions, des contributions et des fonds d'exploitation.

2.1 Programme Le Canada se souvient
2.1.1 Éducation et sensibilisation du public
2.1.2 Cérémonies et activités
2.1.3 Partenariats et ententes de collaboration
2.1.4 Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières
2.1.5 Programme de funérailles et d'inhumation

Ressources financières (en millions de dollars)					Ressources humaines (ETP)		
Budget principal 2012-2013	Total des autorisations 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
47,4	49,6	47,4	43,0	4,4	98,0	123,0	(25,0)
Résultats en matière de rendement							
Résultats attendus	Indicateurs de rendement		Objectifs		Résultats prévus		
Les vétérans canadiens et les gens qui sont morts pendant le service sont honorés et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé	Taux de satisfaction global des vétérans canadiens quant à la façon dont le Ministère exécute ses programmes commémoratifs		85 %		88 % ¹³		

Analyse du rendement et leçons tirées

L'écart entre l'utilisation planifiée et l'utilisation réelle d'ETP au cours de la période à l'étude est dû à une réorganisation interne selon laquelle des employés des communications et du soutien administratif d'autres secteurs du Ministère ont été transférés et relèvent désormais de ce secteur de programme.

L'exercice 2012-2013 a été une période très occupée pour le Ministère, avec les nombreux événements de prestige organisés pour commémorer des réalisations militaires au Canada : le 95^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy; l'inauguration du Monument commémoratif du *Bomber Command* à Londres, en Angleterre; le 70^e anniversaire du raid sur Dieppe; le 60^e anniversaire de la signature de l'armistice de la guerre de Corée et l'Année des vétérans de la guerre de Corée. Le Ministère veut miser

¹³ Sondage national sur la satisfaction des clients 2010

sur le succès de ces événements en cherchant d'autres façons de moderniser ses cérémonies, plus particulièrement des façons de rendre ces événements plus pertinents pour les vétérans de l'ère moderne.

En collaboration avec d'autres ministères fédéraux et plusieurs organismes et représentants d'autres pays, le Ministère a amorcé la planification du centenaire de la Première Guerre mondiale. Voici quelques initiatives prévues à ce jour : l'octroi de 5 M\$ dans le budget de 2013 pour la construction d'un centre d'éducation permanent au Mémorial national du Canada à Vimy, une déclaration conjointe du Canada et de la France pour la poursuite de la coopération entre les deux pays au sujet de la réalisation d'activités de commémoration de conflits du XX^e siècle, et la modernisation de certaines infrastructures du Mémorial national du Canada à Vimy et du Mémorial de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel.

Anciens Combattants Canada continue d'élaborer du matériel pédagogique sur le thème de la guerre, à l'intention des jeunes. Ce matériel comprend trois nouvelles activités d'apprentissage pour le site Web sur [l'anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée](#)^{xiii} de même qu'un code de réponse rapide (QR) pour le matériel d'instruction visant la Semaine des anciens combattants de 2012 (avec lien vers un guide de l'enseignant). D'autres activités interactives incluent une cérémonie commémorative à la chandelle par les cadets de l'Armée au Monument commémoratif de guerre du Canada à Ottawa, et des élèves ont pris part à des activités de la Semaine des anciens combattants à Vimy, dans le cadre du programme Rencontres du Canada de l'Institut Historica-Dominion.

Dans le budget de 2013, le gouvernement a annoncé que l'aide aux funérailles des vétérans allait plus que doubler, passant de 3 600 \$ à 7 386 \$. La liste des dépenses admissibles pour les services funéraires est aussi moins normative à présent, ce qui donne plus de latitude aux membres de la famille. En outre, l'on couvre dorénavant les frais des inhumations en entier.

En juin 2012, le ministre des Anciens Combattants a annoncé l'intention du gouvernement de créer une nouvelle distinction officielle, la barrette du *Bomber Command*, afin de reconnaître les vétérans du *Bomber Command* qui ont combattu dans l'espace aérien de l'Europe au cours de la Seconde Guerre mondiale. Anciens Combattants Canada a été chef de file dans l'élaboration du Décret et dans la conception de la nouvelle barrette du *Bomber Command*.

Sous-programme 2.1.1 – Éducation et sensibilisation du public

Les connaissances du public constituent un volet essentiel des efforts visant à honorer et à préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices des vétérans du Canada et de ceux et celles qui sont morts au service du Canada. Ce sous-programme a pour effet d'enrichir les connaissances, grâce à la création et à la distribution de ressources historiques militaires et commémoratives canadiennes, de ressources d'apprentissage, ainsi que de produits de promotion tels que des affiches et des épinglettes. On distribue gratuitement des documents imprimés, on affiche des outils multimédias et interactifs sur le site Web du programme Le Canada se souvient, et on se sert des médias sociaux pour élargir le public cible. Le programme d'histoire Les Rencontres du Canada de l'Institut du Dominion favorise également la connaissance et la sensibilisation. En effet, dans le cadre de ce programme, on offre des visites guidées aux visiteurs des lieux historiques européens. Pendant l'été, les visiteurs ont accès à des services d'interprétation du Monument commémoratif de guerre du Canada et de la Tombe du Soldat inconnu. Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
8,5	8,8	(0,3)	27,4	34,4	(7,0)
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats prévus		
Les Canadiens, y compris les jeunes, font preuve d'une meilleure compréhension et connaissance des sacrifices et des réalisations des vétérans canadiens et de ceux qui sont morts au service du Canada	Pourcentage de Canadiens qui sont conscients et fiers des sacrifices et des réalisations des vétérans canadiens et de ceux qui sont morts au service du Canada	70%	77%		
	Pourcentage d'éducateurs utilisant les ressources éducatives d'Anciens Combattants Canada qui signalent un nombre accru de jeunes ayant une compréhension et une connaissance accrues des sacrifices et des réalisations des vétérans canadiens et de ceux qui sont morts au service du Canada	80 %	98 %		
	Nombre de visiteurs aux sites de Vimy et de Beaumont-Hamel	1 million	713 920 visiteurs au Mémorial de Vimy et 152 051 visiteurs à Beaumont-Hamel, pour un total de 865 971 (Nota : Le nombre réel de visiteurs est basé sur des compteurs manuels qui ont été utilisés pendant l'année au complet en 2012-2013. L'objectif de un million de visiteurs était basé sur les estimations d'années antérieures.)		

Analyse du rendement et leçons tirées

Chaque année, Anciens Combattants Canada embauche 45 étudiants canadiens bilingues qui travaillent comme guides au Mémorial national du Canada à Vimy et au Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel, situés en France. Ce sont les deux seuls lieux historiques nationaux situés à l'extérieur du Canada. Ces jeunes Canadiens accueillent les visiteurs (il y en a eu près de 866 000 en 2012-2013), et ils offrent des visites guidées à plus de 60 000 visiteurs par année qui portent sur l'importance de ces lieux historiques et l'importance du rôle du Canada dans la Première Guerre mondiale.

Selon le sondage mené en 2012 qui s'intitulait *Attitudes à l'égard de la commémoration et de la Semaine des anciens combattants*, en moyenne 77 % des répondants canadiens disaient être conscients (73 %) et fiers (80 %) des sacrifices et des réalisations des vétérans canadiens et de ceux et celles qui sont morts au service du Canada.

Les ressources didactiques pour la Semaine des anciens combattants (Histoires d'animaux à la guerre, Le Canada se souvient, Prendre le temps de se souvenir) ont été bien accueillies par les enseignants encore une fois cette année. Parmi les enseignants qui ont rempli le sondage d'évaluation en ligne, 98 % ont convenu que les ressources didactiques pour la Semaine des anciens combattants ont aidé les jeunes à être plus conscients et fiers des sacrifices et des réalisations des vétérans canadiens et de ceux qui sont morts au service du Canada. Presque tous les enseignants (99 %) ont dit qu'ils utiliseraient de nouveau ces ressources dans l'avenir. Les ressources ont été évaluées comme suit :

- Prendre le temps de se souvenir – 99 %
- Histoires d'animaux à la guerre – 98 %
- Le Canada se souvient – 94 %

Le matériel pédagogique d'Anciens Combattants Canada a été expédié en moins de deux semaines (norme de service publiée), 99 % du temps. Le Ministère a dépassé son objectif qui était de 80 %.

Anciens Combattants Canada reconnaît également l'importance de la technologie dans les salles de classe modernes. C'est pourquoi il entend ajouter à sa série de ressources pédagogiques en version papier – qui portent déjà leurs fruits – par de nouvelles applications sur le thème du souvenir pour les appareils mobiles.

Sous-programme 2.1.2 – Cérémonies et activité

Anciens Combattants Canada organise des cérémonies et des événements, tant au Canada qu'à l'étranger, pour rappeler aux Canadiens l'héritage de ceux et celles qui ont servi le Canada et pour démontrer le leadership de notre pays lorsqu'il s'agit de reconnaître le service de ces personnes. Le Ministère travaille en étroite collaboration avec le secteur bénévole et des organismes quasi gouvernementaux et internationaux, dont certaines institutions gouvernementales étrangères, régionales et locales pour organiser des événements commémoratifs, tels que la [Semaine des vétérans](#)^{xxiii} et les cérémonies militaires importantes visant à honorer les personnes qui ont consenti l'ultime sacrifice. Le Ministère contribue à la tenue des cérémonies d'inhumation lorsque les restes de soldats canadiens de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale sont découverts en Europe. De plus, on décerne des médailles de la Guerre mondiale et de la guerre de Corée en reconnaissance des réalisations des vétérans, ainsi que la [Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants](#)^{xxiv}. Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
5,1	5,6	(0,5)	28,2	35,4	(7,2)
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Des jalons importants de l'histoire militaire du Canada sont reconnus à l'échelle régionale, nationale et internationale	Nombre de cérémonies et d'activités commémoratives nationales, régionales et internationales qui sont inscrites au calendrier des activités d'Anciens Combattants Canada	800		600 (voir la remarque)	

Remarque : 98,5 % de ces activités sont inscrites au calendrier du site Web du Ministère par des organismes extérieurs.

Analyse du rendement et leçons tirées

Plusieurs cérémonies et activités ont été couronnées de succès en 2012-2013, notamment les suivantes :

- Une cérémonie commémorative spéciale a eu lieu en avril 2012 pour souligner le 95^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy en France. Environ 5 000 jeunes Canadiens ont pris part à la cérémonie, et d'autres activités ont également eu lieu à Ottawa, à Toronto et à Vancouver.

- En juin 2012, 42 vétérans canadiens du *Bomber Command* se sont rendus à Londres, en Angleterre, en compagnie du ministre des Anciens Combattants, pour assister au dévoilement du monument commémoratif du *Bomber Command* par Sa Majesté la reine Elizabeth. Les membres du contingent canadien ont retrouvé des centaines de vétérans du *Bomber Command* de pays alliés, qui s'étaient tous rassemblés pour la cérémonie.
- Des vétérans qui ont pris part au raid sur Dieppe se sont joints au Ministre en août 2012, en France, pour souligner le 70^e anniversaire de cette bataille;
- L'année 2013 a été déclarée [Année des vétérans de la guerre de Corée](#)^{xxv}; l'événement coïncide avec le 60^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée. De nombreuses activités et cérémonies ont eu lieu pour commémorer le service et les sacrifices des Canadiens qui ont combattu durant la guerre de Corée. À mentionner notamment une sculpture de glace créée dans le cadre du carnaval Bal de neige 2013 à Ottawa de même que la reconstitution d'une des parties de hockey qui se jouaient sur la rivière Imjin, en Corée, par des soldats canadiens, pendant les hivers de 1952 et de 1953. En juillet 2013, l'honorable Julian Fantino, ministre des Anciens Combattants et des vétérans canadiens ont assisté à une cérémonie nationale en Corée pour souligner le 60^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée.

En 2012-2013, Anciens Combattants Canada a poursuivi ses recherches de surveillance et d'analyse afin de trouver les activités les plus pertinentes et efficaces pour reconnaître les vétérans de l'ère moderne. Il s'agit ici d'une question très complexe. Le Ministère a continué de réviser sa trousse d'apprentissage intitulée *Les Forces armées canadiennes autour du monde*, aux fins de publication et de diffusion futures. Il a appuyé l'activité organisée par le Centre national des arts pour rendre hommage aux vétérans, dans le cadre de la Fête du Canada à Ottawa; il a fourni son appui et été présent à diverses cérémonies tenues partout au pays pour marquer la Journée nationale des Gardiens de la paix, et il a rendu hommage à cinq vétérans des Forces armées canadiennes lors d'une cérémonie de remise de la Mention élogieuse du ministre à Londres.

Au cours de l'année, plus de 600 cérémonies et activités commémoratives à l'échelle nationale, régionale et internationale ont été inscrites au calendrier d'activités en ligne d'Anciens Combattants Canada. Presque la totalité de ces activités (98,5 %) étaient organisées par des organismes externes. Malgré une baisse du nombre d'activités organisées par des organismes externes ayant été présentées au Ministère par rapport à l'an dernier, le calendrier des activités a demeuré un moyen efficace de promouvoir les activités commémoratives organisées aux quatre coins du Canada. Il faudra peut-être élaborer des mesures de promotion de cet outil plus vigoureuses afin d'augmenter le nombre d'avis publiés dans le calendrier à l'avenir.

Le Ministère a continué d'afficher un bon rendement au chapitre du traitement rapide des distinctions honorifiques en 2012-2013. Dans 94 % des cas, les demandes ont été traitées et les médailles ont été expédiées dans les délais prévus dans les normes de service publiées. Les normes sont comme suit : huit semaines pour les demandes de premières médailles, huit semaines pour le traitement des

décisions relatives aux médailles perdues et quatre semaines pour l'expédition des médailles. L'objectif selon la norme de service est de 80 %.

Sous-programme 2.1.3 – Partenariats et ententes de collaborations

Anciens Combattants Canada s'associe à divers ministères gouvernementaux, organismes sans but lucratif, établissements d'enseignement, gouvernements provinciaux, administrations municipales et entités sociales qui ont des responsabilités ou objectifs communs en matière de commémoration. Ces ententes, qui se renforcent mutuellement, permettent au Ministère d'élargir sa portée à l'étranger, à l'échelle nationale et au sein des collectivités du Canada (p. ex., la Légion royale du Canada, les Amis de Vimy en France, la Défense nationale au Canada). Le Ministère appuie financièrement les projets commémoratifs par l'entremise du Fonds de partenariat d'action communautaire, du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments et du Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités. De plus, le Ministère examine des moyens de collaborer avec le secteur privé afin d'offrir des initiatives et des messages en rapport avec la commémoration. Ce sous-programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
3,6	3,6	0,0	7,5	9,5	(1,9)
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Les Canadiens ont plus d'occasions de participer à des activités de commémoration dans des collectivités partout au Canada	Nombre d'occasions (ententes de financement) offertes aux Canadiens de participer à des activités de commémoration dans des collectivités partout au Canada	227		218 occasions ont reçu un appui financier du Ministère.	

Analyse du rendement et leçons tirées

En 2012-2013, Anciens Combattants Canada a fourni un soutien financier pour quelque 218 demandes pour offrir aux Canadiens des occasions de commémoration dans des collectivités partout au Canada. De ce nombre, il y a eu 140 demandes visant des activités de commémoration, 55 demandes d'aide pour restaurer des cénotaphes et des monuments, et 23 demandes d'aide à l'érection de nouveaux monuments commémoratifs.

En moyenne, les décisions liées aux trois programmes de financement ont été prises dans les limites de la norme de service publiée de 12 semaines, 93 % du temps, en 2012-2013. (L'objectif était de 80 %).

En rationalisant ses processus opérationnels au cours du dernier exercice, le Ministère a réduit de façon considérable le temps requis pour prendre une décision concernant les demandes présentées au Fonds de partenariat d'action communautaire, l'un des plus importants programmes de financement des possibilités de commémoration. En effet, les décisions relatives aux demandes de financement présentées ont respecté la norme de service de 12 semaines 81 % du temps, alors que le taux n'était que de 50 % en 2011-2012. Le Ministère poursuit ses efforts pour trouver encore d'autres façons de réduire les formalités administratives et de rendre le Fonds de partenariat d'action communautaire encore plus efficace. Par ailleurs, le Programme de restauration de cénotaphes et de monuments et le Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités affichent un respect de la norme de service à 100 %.

Sous-programme 2.1.4 – Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières

Ce sous-programme vise à perpétuer le souvenir des Canadiens décédés qui ont servi leur pays en temps de guerre et en temps de paix, en préservant pour toujours les symboles érigés à leur mémoire. Cela comprend la responsabilité de l'entretien des 14 monuments commémoratifs des deux guerres mondiales situés en Europe, de pierres tombales partout dans le monde et de deux cimetières ministériels au Canada. Les monuments commémoratifs de guerre et les sépultures de plus de 110 000 morts à la guerre en Europe sont entretenus avec la collaboration de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth dans le cadre d'un partenariat. Une subvention annuelle est également versée pour l'entretien des tombes des soldats canadiens morts à la guerre et inhumés en Corée. Deux éléments commémoratifs uniques qui rendent hommage aux femmes et aux hommes qui sont morts en servant le Canada, soit le Mémorial virtuel de guerre du Canada et les Livres du Souvenir, sont également entretenus dans le cadre de cette activité. Ce programme est exécuté grâce aux subventions et aux fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
19,0	16,7	2,3	33,1	41,6	(8,5)
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats prévus		
Les cimetières, pierres tombales et monuments commémoratifs érigés au Canada sont préservés pour toujours	Nombre d'actions posées aux fins de l'entretien de pierres tombales	7 000	L'objectif n'a pas été atteint : 4 050 tâches d'entretien exécutées sur 2 622 pierres tombales.		
	Pourcentage de travaux d'entretien de monuments commémoratifs à l'étranger réalisés, selon les modalités de l'entente annuelle conclue avec le fournisseur de services	85 %	80 %		

Analyse du rendement et leçons tirées

Dans le cadre du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments, 4 050 tâches d'entretien ont été exécutées sur 2 622 pierres tombales dans l'ensemble du Canada. La portée des travaux est très étendue, ce qui rend la planification très difficile, et le défi a été plus grand en 2012-2013 qu'auparavant. Cela a contribué au non-respect de l'objectif fixé qui était de 7 000.

Quant aux travaux d'entretien des monuments commémoratifs à l'étranger, les travaux prévus n'ont été réalisés qu'à 80 %. Ce résultat est attribuable en partie à des mauvaises conditions météorologiques et en partie à des problèmes techniques imprévus subis par le fournisseur de services.

Il y a eu 265 541 visites au Mémorial virtuel de guerre du Canada et aux Livres du Souvenir en ligne.

Il y a eu 217 321 visites à la Chapelle du Souvenir de la Tour de la Paix sur la Colline du Parlement pour y consulter les Livres du Souvenir.

Sous-programme 2.1.5 – Programme de funérailles et d'inhumation

Ce programme vise accorder une aide financière au titre des dépenses relatives aux funérailles à l'inhumation et aux pierres tombales des vétérans admissibles, en reconnaissance de leur service au Canada. En vertu du *Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants*, l'aide financière est destinée aux vétérans décédés dont le service est admissible, lorsque la cause du décès est liée au service militaire ou lorsque la succession n'a pas les fonds nécessaires pour offrir au vétéran des funérailles, une inhumation et une pierre tombale dignes de lui. Le Programme de funérailles et d'inhumation est administré par le Fonds du Souvenir, une organisation indépendante sans but lucratif, au nom d'Anciens Combattants Canada. Le programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP)		
Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
11,3	8,3	3,0	1,7	2,1	(0,4)
Résultats en matière de rendement					
Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs		Résultats prévus	
Une aide financière est accordée pour aider à payer les dépenses de funérailles et d'inhumation des vétérans admissibles	Pourcentage de décisions liées aux demandes de prestations pour dépenses de funérailles et d'inhumation rendues en respectant la norme de service publiée de 30 jours	80 %		87 %	

Analyse du rendement et leçons retenues

Les dépenses liées au Programme de funérailles et d'inhumation étaient de 3 M\$ de moins que prévu en raison de la diminution du nombre de demandes reçues dans le cadre du programme du [Fonds du Souvenir](#)^{xxvi}. Le montant de la subvention accordée à la [Commission des sépultures de guerre du Commonwealth](#)^{xxvii} a aussi chuté, principalement en raison des taux de change favorables entre le dollar canadien et d'autres devises.

Le Programme de funérailles et d'inhumation comporte deux volets. Le volet des dépenses d'inhumation couvre les dépenses liées à l'achat d'une tombe, les frais d'ouverture et de fermeture d'une tombe et le coût des services de crémation. Dans son Budget de 2013, le gouvernement a proposé de simplifier le volet des dépenses de funérailles en doublant le montant du remboursement maximal de 3 600 \$ à 7 386 \$. Le but est de veiller à ce que les bénéficiaires, quelle que soit leur situation financière, puissent se permettre de payer des funérailles adéquates. De plus, l'ancienne liste de dépenses admissibles a été remplacée par un certain nombre de déclarations générales permettant une souplesse accrue. En raison de ce changement, les services funéraires comportant des différences religieuses ou culturelles ou des pratiques non traditionnelles sont maintenant mieux couverts. Surtout, ce changement rend le programme plus convivial pour les familles et les plus proches parents qui, à cause de leur détresse, sont incapables de composer avec la paperasse. En fait, cette amélioration fait suite à l'initiative *Réduire la paperasse pour les vétérans d'Anciens Combattants Canada*, conçue pour simplifier l'accès aux politiques et aux programmes et pour simplifier le système pour les utilisateurs.

Programme 3.1 – Bureau de l'ombudsman des vétérans

3.1
Bureau de l'ombudsman des
vétérans

Ce programme offre aux vétérans et à d'autres personnes (vétérans ayant servi en temps de guerre, vétérans et membres en service des Forces armées canadiennes [Force régulière et Force de réserve], membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, époux, conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge et membres de la famille admissibles, autres personnes et représentants admissibles des groupes susmentionnés) la possibilité de demander que leurs plaintes soient soumises à un examen indépendant. Le programme favorise un traitement juste et équitable en ce qui concerne l'accès aux services, aux avantages et aux programmes d'Anciens Combattants Canada. Pour y arriver, on fournit aux clients de l'information et des renvois, de façon à leur faciliter l'accès aux programmes et aux services, on examine et on traite les plaintes résultant de la Déclaration des droits des anciens combattants et des décisions concernant des avantages et des services pour lesquels il n'existe aucun droit d'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), on examine et on analyse les problèmes d'ordre systémique liés à l'exécution des programmes et à la prestation des services du Ministère, on fournit de l'information et on fait des recommandations au ministre concernant ces problèmes. Ce programme est exécuté grâce à des fonds d'exploitation.

Ressources financières (en millions de dollars)					Ressources humaines (ETP) ¹⁴		
Budget principal 2012-2013	Total des autorisations 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
5,9	6,2	5,9	5,1	0,8	40,0	44,0	(4,0)
Résultats en matière de rendement							
Résultats attendus	Indicateurs de rendement		Objectifs		Résultats prévus		
Les vétérans et les autres clients connaissent les services de l'ombudsman et y ont accès	Pourcentage de contacts auxquels on donne suite		90 %		96 %		
	Nombre de visiteurs uniques sur le site Web ou un autre média social du Bureau de l'ombudsman des vétérans		Nombre identique ou accru par rapport aux statistiques de 2011-2012 (4 102 visiteurs uniques sur le site Web du Bureau de l'ombudsman des vétérans)		14 330 visiteurs uniques sur le site Web du Bureau de l'ombudsman des vétérans (août – mars 2013) ¹⁵ 789 visiteurs uniques sur la page Facebook du Bureau de l'ombudsman des vétérans		
Les vétérans et les autres clients, Anciens Combattants Canada, les personnes ou les entités influentes et les décideurs	Nombre de présentations faites aux comités des anciens combattants du Sénat et des Chambres des communes et nombre de		5 présentations		2 présentations à des comités des Chambres des communes 3 séances d'information		

¹⁴ Ces nombres incluent 10 postes d'Anciens Combattants Canada qui offrent un soutien au Bureau de l'ombudsman des vétérans.

¹⁵ En raison des changements apportés au site Web, il n'y a aucune donnée pour la période précédant août 2012.

gouvernementaux connaissent les questions soulevées par le bureau de l'ombudsman, ainsi que les recommandations de ce dernier	séances d'information données aux parlementaires		aux parlementaires
---	--	--	--------------------

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a continué d'apporter une aide directe par le biais d'activités d'intervention précoce, de sorte que les plaintes, les demandes de renseignements et les renvois soient traités rapidement et correctement. Des 6 732 contacts que le Bureau de l'ombudsman des vétérans a eus en 2012-2013 (par téléphone, par courriel et par lettre), la majorité (73 %) étaient des appels téléphoniques. La plupart de ces appels (96 %) reçus pendant les heures d'ouverture ont été traités promptly — ce résultat dépasse la norme de service publiée de 90 %. Il en a résulté l'ajout de 1 845 nouveaux cas aux 236 cas de l'exercice précédent.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a étudié plusieurs problèmes d'ordre systémique et diffusé les rapports suivants en 2012-2013 :

[Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : une carte d'identité nationale des vétérans](#)^{xxviii}

(Octobre 2012)

[Le droit des vétérans à la divulgation : une question d'équité procédurale](#)^{xxix} (Novembre 2012)

[Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire](#)^{xxx} (Janvier 2013)

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a continué de faire un suivi des recommandations présentées dans des rapports antérieurs ([Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable](#)^{xxxi}, [Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : une question d'équité procédurale](#)^{xxxii}), et il est en voie de terminer son examen du Programme de soins de longue durée, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, du Programme d'aide à la vie autonome et du programme de soutien à la GRC. De plus, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a entamé l'examen de 25 nouveaux problèmes liés à l'application et à l'interprétation des politiques et des procédures.

En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a mobilisé des vétérans et d'autres intervenants afin de les sensibiliser à des préoccupations et à des priorités nouvelles dans le cadre de plusieurs initiatives, par exemple, en tenant des assemblées publiques à l'échelle du pays, en comparaisant devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes et en communiquant avec la population canadienne, en ligne, par les médias sociaux.

En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a traité et fermé 1 953 cas :

- 90 % des cas ont été réglés, transférés à un autre organisme ou jugés non fondés
- 10 % des cas dépassaient le mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans ou nécessitaient des modifications à la législation faisant l'objet d'examen ou d'enquêtes

En juillet 2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a créé un groupe de travail sur les services et prestations de pension de la GRC et d'Anciens Combattants Canada. Il lui a confié le mandat d'examiner l'impact des avantages administrés par Anciens Combattants Canada pour la GRC (membres et anciens membres).

Au cours de l'exercice, l'ombudsman s'est réuni deux fois avec le Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans pour le consulter sur plusieurs questions en cours d'examen par le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Le conseil est formé de représentants des vétérans; de conseillers professionnels du milieu universitaire, du secteur des soins de santé, du domaine de la réadaptation et d'autres domaines; ainsi que de personnes chevronnées dans divers domaines d'expertise. La structure de ce groupe est passée de celle d'un comité à celle d'un conseil en 2012-2013.

Programme 4.1 – Services internes**4.1
Services internes**

Les Services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes administrées de façon à répondre aux besoins des programmes et aux autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions, services de gestion des voyages et autres services administratifs.

Les Services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble de l'organisation et non celles qui sont propres à un programme.

Ressources financières (en millions de dollars)					Ressources humaines (ETP)		
Budget principal 2012-2013	Total des autorisations 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013	Écart	Prévues 2012-2013	Réelles 2012-2013	Écart
70,4	80,7	70,4	80,4	(10,0)	709,0	680,0	29,0

Analyse du rendement et leçons retenues

Fidèle à son rôle de participant clé aux initiatives pangouvernementales de modernisation et d'amélioration de la fonction publique, Anciens Combattants Canada a travaillé à améliorer des domaines tels que l'approvisionnement, les finances et les ressources humaines. Des partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux, comme Services partagés Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, s'avèrent efficaces pour réduire la paperasse et pour offrir des services de façon plus efficiente.

Un groupe de travail national auquel participaient des représentants de partout au pays a mené des discussions sur des possibilités d'amélioration et des mesures cernées par le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Le plan d'action qui en a résulté comprend 51 engagements qui seront mesurés par l'entremise de rapports annuels.

En ce qui concerne la dotation à Anciens Combattants Canada, afin de se conformer au Processus opérationnel commun des ressources humaines, plusieurs améliorations ont été apportées, notamment des changements au processus d'entrevue de fin d'emploi de même que l'intégration et la mise en ligne des plans de gestion du rendement et des plans d'apprentissage.

Dans la foulée de ses efforts visant à renforcer la protection des renseignements personnels, le Ministère a lancé en mai 2012 son [Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels 2,0](#)^{xxxiii} — qui fait fond sur le premier plan d'action, comportant dix éléments, lancé en 2010. Les nouvelles mesures se regroupent en cinq secteurs : Formation et sensibilisation; gouvernance; administration et pratiques; surveillance et évaluation; et établissement de rapports et détermination des priorités.

En voici quelques points saillants :

- Offrir aux employés une formation sur les principes de la protection des renseignements personnels;
- Rationaliser les formulaires de consentement;
- Veiller à ce que toutes les nouvelles initiatives se conforment à l'ensemble des exigences en matière de protection des renseignements;
- Surveiller les transactions qui comprennent des renseignements personnels.

Le Ministère s'engage à respecter les normes les plus strictes en matière de protection des renseignements personnels. C'est pourquoi tous les principaux éléments du nouveau plan ont été entièrement mis en œuvre avant octobre 2012. Pour que les vétérans soient convaincus que leurs renseignements personnels sont protégés, Anciens Combattants Canada reconnaît que le coût d'une culture soucieuse de protéger ces renseignements est une éternelle vigilance.

Stratégie fédérale de développement durable (SFDD)

Objectif de la SFDD	Indicateur de rendement de la SFDD	Objectif de la SFDD	État du rendement de la SFDD
Écologisation des opérations gouvernementales	Pourcentage de cibles d'écologisation des opérations gouvernementales de la SFDD, qui sont sur le point de répondre aux attentes, si ce n'est déjà fait, ou de les dépasser, si ce n'est déjà fait (selon l'auto-évaluation faite à l'aide des indicateurs de feux de circulation).	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Anciens Combattants Canada participe à l'atteinte des objectifs environnementaux fédéraux par le biais du programme Services internes. Le Ministère continue d'appuyer la Stratégie fédérale de développement durable et contribue à l'écologisation des opérations gouvernementales dans les domaines suivants du thème IV : Écologisation des immeubles; Élimination des équipements électroniques et électriques excédentaires; Réduction du nombre d'imprimantes; Réduction de la consommation de papier; Tenue de réunions écologiques; Achats écologiques.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant l'écologisation des opérations gouvernementales d'Anciens Combattants Canada, veuillez consulter les Tableaux de renseignements supplémentaires.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations et de la situation financière nette ministérielle

Anciens Combattants Canada					
État condensé des opérations et de la situation financière nette ministérielle (non vérifié)					
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013					
(en milliers de dollars)					
	Résultats prévus 2012-2013	Résultats réels 2012-2013	Résultats réels 2011-2012	Variation en dollars (résultats réels contre résultats prévus 2012-2013)	Variation en dollars (résultats réels 2012-2013 contre résultats réels 2011-2012)
Total des charges	3 618 119	3 515 349	3 517 101	102 770	(1 752)
Total des revenus	-	21	19	(21)	2
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 618 119	3 515 328	3 528 109	102 791	(12 781)
Situation financière nette du ministère	83 867	86 012	88 010	(2 145)	(1 998)

Les dépenses du Ministère en 2012-2013 étaient relativement semblables à celles de 2011-2012. Les dépenses liées aux activités continues ont chuté de moins de 1 % (2 M\$) — surtout en raison de deux facteurs qui se sont annulés : une diminution des dépenses de fonctionnement de l'ordre de 70 M\$ et une augmentation de 68 M\$ au chapitre des dépenses de programmes.

La diminution des dépenses de fonctionnement a été le résultat de plusieurs facteurs, par exemple : l'initiative *Réduire la paperasse pour les vétérans*; la mise en œuvre des décisions du Budget de 2012; la fin des paiements à titre gracieux liés aux répercussions pour la santé de l'utilisation de l'agent Orange à la Base des Forces armées canadiennes Gagetown; ainsi que la diminution du recours à des services de santé en raison de la réduction du nombre de vétérans ayant servi en temps de guerre.

L'augmentation des dépenses de programmes a aussi été le résultat de plusieurs facteurs, principalement (comme les exercices antérieurs) les dépenses accrues liées à la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le gros de cet accroissement est lié aux indemnités d'invalidité (68 M\$) et aux allocations pour perte de revenus (40 M\$). Ces augmentations ont été partiellement atténuées par une diminution du financement accordé aux programmes traditionnels du Ministère, cette diminution étant attribuable à la baisse du nombre de vétérans traditionnels ayant servi en temps de guerre. La plus forte augmentation se trouve au chapitre des pensions d'invalidité (61 M\$). Elle a été atténuée en partie par une augmentation des dépenses du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (23 M\$).

État condensé de la situation financière

Anciens Combattants Canada État condensé de la situation financière (non vérifié) Au 31 mars 2013 (en milliers de dollars)			
	2012-2013	2011-2012	Variation en dollars
Total des passifs nets	99 618	88 282	11 336
Total des actifs financiers nets	82 525	66 242	16 283
Dette nette du ministère	17 093	22 040	(4 947)
Total des actifs non financiers	103 105	110 050	(6 945)
Situation financière nette du ministère	86 012	88 010	(1 998)

Les passifs nets ont augmenté d'environ 11 M\$ en 2013. Les comptes créditeurs et les charges à payer ont augmenté de 15 M\$. Cette augmentation a été atténuée, en partie, par une diminution de 4 M\$ aux chapitres des vacances des employés et des indemnités de départ. Les actifs financiers nets ont augmenté de 16 M\$. Le Trésor a grimpé de 15 M\$, et les comptes débiteurs, de 1 million de dollars. Les actifs non financiers ont diminué de quelque 7 M\$ en 2013, surtout en raison de l'amortissement.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants se trouvent sur le [site Web d'Anciens Combattants Canada](#)^{xxxiv}.

Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)

Écologisation des opérations gouvernementales (EOG)

Vérifications internes et évaluations

Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes

Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor

Rapport Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé [Dépenses fiscales et évaluations](#)^{xxxv}. Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées

Si vous souhaitez présenter une demande de renseignements généraux concernant Anciens Combattants Canada, ses programmes ou ses services, veuillez composer le **1-866-522-2022**.

Pour communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, composez le **1-877-330-4343**.

Sites Web

Les sites Web suivants offrent des renseignements plus détaillés sur les documents indiqués dans le présent rapport.

Anciens Combattants Canada :

veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans :

ombudsman-veterans.gc.ca

Publications

ACC produit diverses publications sur ses programmes et ses services. Vous pouvez en obtenir des exemplaires sur le site Web du Ministère : veterans.gc.ca

Si vous avez des questions concernant le présent rapport, veuillez communiquer avec :

Direction générale de la gestion ministérielle intégrée

Anciens Combattants Canada

C.P. 7700

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 8M9

Courriel : plan@vac-acc.gc.ca

ⁱ Le Canada se souvient, <http://www.veterans.gc.ca/fra/commemoration>

ⁱⁱ Déclaration des droits des anciens combattants, <http://www.veterans.gc.ca/fra/bor/vbor>

ⁱⁱⁱ Navigateur des avantages, <http://www.veterans.gc.ca/fra/avantages>

^{iv} Navigateur des avantages, <http://www.veterans.gc.ca/fra/avantages>

^v Mon cahier ACC, <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/mvb>

^{vi} Applications mobiles, <http://www.veterans.gc.ca/fra/outils-electroniques>

^{vii} Mon dossier ACC, <http://www.veterans.gc.ca/fra/endirect>

- ^{viii} Plan d'action de transition des vétérans, <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/action-transition>
- ^{ix} Mon dossier ACC, <http://www.veterans.gc.ca/fra/endirect>
- ^x Mon cahier ACC, <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/mvb>
- ^{xi} Coach ESPT Canada, <http://www.veterans.gc.ca/fra/outils-electroniques/coach-espt-canada>
- ^{xii} Connexion TSO, <http://www.veterans.gc.ca/fra/mental-health/osi/osi-app>
- ^{xiii} Navigateur des avantages, <http://www.veterans.gc.ca/fra/avantages>
- ^{xiv} Du régiment aux bâtiments, <http://helmetstohardhats.ca/>
- ^{xv} Embauchez un vétéran, <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/emplois>
- ^{xvi} Rapport de vérification d'Anciens Combattants, http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/ar-vr_vac_2012_f.asp
- ^{xvii} Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : une carte d'identité nationale des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/identity-identite-11-2012-fra.cfm>
- ^{xviii} Le droit des vétérans à la divulgation – une question d'équité procédurale, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/disclosure-divulgateion-11-2012-fra.cfm>
- ^{xix} Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/reviewcharter01-examencharte01-01-2013-fra.cfm>
- ^{xx} Comptes publics du Canada, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- ^{xxi} Navigateur des avantages, <http://www.veterans.gc.ca/fra/avantages>
- ^{xxii} L'anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée, <http://www.veterans.gc.ca/fra/archives/korean-guerre/dapprentissage>
- ^{xxiii} Semaine des vétérans, <http://www.veterans.gc.ca/fra/commemoration/semaine-veterans>
- ^{xxiv} Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants, <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/mentionelogieuse>
- ^{xxv} Année des vétérans de la guerre de Corée, <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/presse/communiqu/1672>
- ^{xxvi} Fonds du Souvenir, <http://www.lastpostfund.ca/FR/home.php>
- ^{xxvii} Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, <http://www.cwgc.org>
- ^{xxviii} Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : une carte d'identité nationale des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/identity-identite-11-2012-fra.cfm>
- ^{xxix} Le droit des vétérans à la divulgation : une question d'équité procédurale, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/disclosure-divulgateion-11-2012-fra.cfm>
- ^{xxx} Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/reviewcharter01-examencharte01-01-2013-fra.cfm>
- ^{xxxi} Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/vrab-tacra-03-2012-fra.cfm>
- ^{xxxii} Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : une question d'équité procédurale, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/reports-rapports/reason-raison-fra.cfm>
- ^{xxxiii} Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels 2,0, <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/plan-vie-privee/plan2-0>
- ^{xxxiv} Site Web d'Anciens Combattants Canada, <http://www.veterans.gc.ca/fra/departement/reports/dpr-rmr/2012-2013/tables>
- ^{xxxv} Dépenses fiscales et évaluations, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>