

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Rapport sur les résultats ministériels



2019-2020

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

This publication is also available in English.

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

N° de Catalogue V1-10F-PDF

ISSN 2560-9661

Table des matières

Message du ministre	1
Coup d’œil sur les résultats ainsi que le contexte opérationnel.....	3
Résultats : ce que nous avons accompli	5
Qu’est-ce qu’un Cadre ministériel de résultats ?.....	5
Responsabilité essentielle.....	6
Avantages, services et soutien.....	6
Commémoration	15
Ombudsman des vétérans.....	20
Nos Services internes	23
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines 27	27
Dépenses réelles.....	27
Ressources humaines réelles	30
Dépenses par crédit voté.....	31
Dépenses et activités du gouvernement du Canada.....	31
États financiers et faits saillants des états financiers.....	31
États financiers.....	31
Faits saillants des états financiers	31
Renseignements supplémentaires.....	33
Profil organisationnel	33
Raison d’être, mandat et rôle : composition et responsabilités	33
Mandat de l’Ombudsman des vétérans	33
Contexte opérationnel et principaux risques.....	33
Cadre de présentation de rapports	34
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes	35
Tableaux de renseignements supplémentaires	35
Dépenses fiscales fédérales.....	35
Coordonnées de l’organisation	35
Annexe : définitions	37
Notes en fin d’ouvrage.....	40

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Message du ministre

C'est un honneur pour moi d'agir comme ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, et je suis heureux de présenter le Rapport sur les résultats ministériels de 2019-2020.

Réduire les délais d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité demeure notre priorité absolue. Nous avons embauché des centaines de nouveaux employés depuis l'été 2020, nous avons amélioré notre façon d'utiliser la technologie et nous avons mis à l'essai de nouvelles méthodes novatrices afin de rendre le processus de demande plus efficace.



En 2019, le Ministère a lancé [Pension à vie](#)ⁱ, une combinaison d'avantages qui apporte une reconnaissance, un soutien du revenu et une stabilité aux militaires et aux vétérans aux prises avec une maladie ou une blessure liée au service. L'expérience acquise lors de ce travail nous éclairera et permettra de définir les améliorations futures.

Améliorer le processus de transition vers la vie après le service des membres des FAC et de leur famille est aussi d'une importance vitale. Nous avons tenu deux salons de l'emploi et de l'éducation, nous avons fourni 390 000 \$ sur trois ans à Opération Entrepreneur et à la suite des investissements effectués dans le budget de 2019, le Centre d'excellence sur la douleur chronique a officiellement ouvert ses portes le 1^{er} avril 2020. Nous avons aussi organisé notre premier [Forum des femmes vétérans](#)ⁱⁱ et nous avons créé le [Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2](#)ⁱⁱⁱ. Ces efforts constituent une étape importante pour assurer l'égalité d'accès véritable à nos prestations et services pour les femmes vétérans et les vétérans LGBTQ2.

L'année qui s'achève a aussi été marquée par un certain nombre d'anniversaires commémoratifs importants. En 2019-2020, nous avons souligné le 75^e anniversaire du Jour J et de la bataille de Normandie, de la campagne d'Italie et de la bataille de l'Escaut; il s'agit d'événements cruciaux ayant conduit à la fin de la Seconde Guerre mondiale. Alors que nous nous adaptons aux circonstances voulant qu'il y ait moins d'événements et de cérémonies en personne en raison de la COVID-19, nous devons continuer de trouver des moyens nouveaux et intéressants de raconter ces histoires importantes et de perpétuer l'héritage de ceux et celles qui ont combattu et qui sont morts au service du Canada.

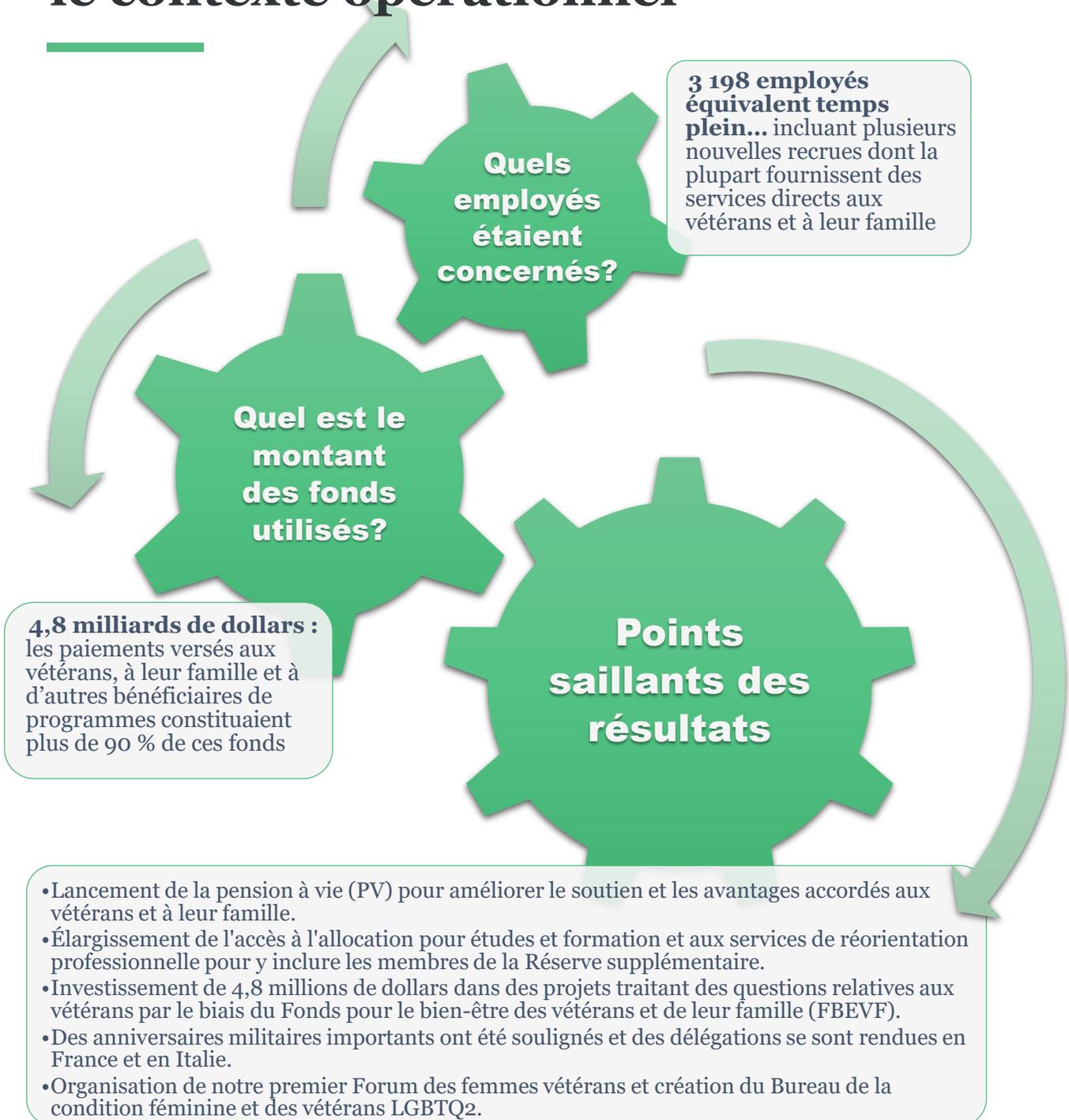
Tout ce travail est rendu possible par nos employés dévoués qui s'efforcent de répondre aux besoins des vétérans du Canada et de leur famille. Je suis particulièrement fier de la façon dont les employés ont relevé les défis posés par la pandémie de COVID-19 afin de maintenir les services que nous offrons aux vétérans.

Nous continuerons de faire progresser ces priorités – et bien d'autres – au cours des années à venir. Après tout, les vétérans canadiens méritent que nous leur offrions le meilleur de nous-mêmes.

Sincèrement,

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

Coup d'œil sur les résultats ainsi que le contexte opérationnel



Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints d'Anciens Combattants Canada, consulter la section « [Résultats : ce que nous avons accompli](#) » du présent rapport. Des informations supplémentaires sur le contexte opérationnel ainsi que sur les principaux risques sont disponibles sur [notre site web](#)^{iv}.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Résultats : ce que nous avons accompli

Qu'est-ce qu'un Cadre ministériel de résultats ?

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

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

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

L'[Étude sur la vie après le service militaire \(ÉVASM\)](#)^v (menée tous les trois ans) nous fournit la meilleure source de renseignements et de données disponibles sur la communauté des vétérans. Le travail se poursuit avec d'autres ministères pour recueillir plus d'informations à l'appui des conclusions de l'ÉVASM, faire davantage d'analyses de données et recueillir des renseignements plus souvent pour mieux comprendre la communauté des vétérans..

Afin de compléter l'ÉVASM, le recensement de 2021 inclura une question permettant d'identifier les vétérans. Cette mesure nous permettra de relever les caractéristiques démographiques, sociales et économiques des vétérans au Canada; nous pourrons ainsi mieux comprendre les besoins de tous les vétérans et de leur famille. Une meilleure compréhension de la répartition démographique et géographique des anciens militaires canadiens nous permettra d'adapter nos politiques et nos services, toujours dans l'objectif de mieux répondre aux divers besoins des vétérans et de leur famille.

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

Responsabilité essentielle

Avantages, services et soutien

Description : Assurer les soins de santé et le bien-être des vétérans, des personnes à charge ou des conjoints survivants par un éventail de services et d'avantages sociaux, la recherche, les partenariats et la défense de leurs intérêts.

RÉSULTATS

La population des vétérans au Canada change et évolue constamment. Dans cette optique, nous aussi, nous évoluons continuellement pour améliorer nos activités et notre façon de faire afin de répondre à leurs besoins. Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, nous continuons de travailler afin de rehausser les avantages et les services que nous offrons aux vétérans et aux autres clients grâce à diverses initiatives. Nous avons dressé la liste des efforts qu'il faut investir afin d'atteindre chacun de nos objectifs, ou résultats ministériels (RM), et nous avons mis l'accent sur les résultats régis par [les engagements établis dans la lettre de mandat du ministre de 2017^{vii} ou 2019^{viii} \(ELM\)¹](#).

Résultats ministériels : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

La santé va bien plus loin que la santé physique ou l'absence de maladie. Les problèmes de santé chroniques et mentaux sont des obstacles courants qui entravent le bien-être des vétérans, tout particulièrement lorsqu'ils se manifestent ensemble. Voici nos réalisations en 2019-2020 à l'appui de ce résultat :

- En juin 2019, le Centre de santé mentale Royal Ottawa, grâce à un financement que nous lui avons accordé, a pu ouvrir le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les états de santé mentale connexes. Son mandat est d'établir des réseaux de savoir qui réunissent des chercheurs de partout au Canada et de l'étranger afin de rehausser l'expertise en matière de santé mentale militaire et des vétérans, de prévention du suicide et de troubles liés à la consommation de substances. *[ELM : Centre d'excellence en matière de santé mentale]*
- Nous avons mis sur pied un programme de financement de la recherche en juin 2019. Grâce à ce programme :
 - ▶ nous accorderons 25 millions de dollars sur dix ans afin de maintenir les activités de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans;
 - ▶ nous avons fourni un financement à l'Université McMaster, un chef de file canadien en matière de traitement et de recherche portant sur la douleur chronique, afin qu'elle puisse établir un centre d'excellence en matière de

¹ Le premier ministre a mis à jour les engagements de la lettre de mandat au cours de l'exercice le 13 décembre 2019. Par conséquent, les ELM peuvent se trouver dans la liste actuelle ou dans la liste archivée.

douleur chronique pour effectuer des recherches sur l'une des plus grandes préoccupations en matière de santé chez les vétérans canadiens.

[ELM : Centre d'excellence en matière de douleur chronique]

- Au moyen du FBEVF, nous avons dépensé 4,8 millions de dollars sur des projets qui abordent des enjeux tels que l'itinérance, la santé mentale, l'emploi et la transition vers la vie civile.
- De concert avec Statistique Canada, nous avons travaillé sur l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de 2019, afin de broser un nouveau portrait de la santé physique et mentale des vétérans.

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

La situation financière, l'un des domaines du bien-être, est reconnue comme l'un des facteurs principaux dans le bien-être. Des niveaux plus élevés de revenus et de stabilité financière sont associés à :

- plus d'indépendance;
- la santé;
- un accès à des services de soins;
- des logements de qualité;
- la stabilité familiale;
- plus de contrôle et de choix pour gérer les défis de la vie de manière générale.

Afin d'aider les vétérans et leur famille à atteindre un sentiment de sécurité financière :

- Nous avons mis sur pied la pension à vie (PV) pour améliorer le soutien et les avantages accordés aux vétérans et à leur famille. Les principales caractéristiques de la PV comprennent :

Plus de
80 000
vétérans, membres des FAC et leur famille ont fait la transition vers la nouvelle gamme d'avantages de la PV, qui comprend l'indemnité pour douleur et souffrance, l'indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance et la PRR.

- ▶ le versement d'indemnités mensuelles à vie afin de reconnaître la douleur et la souffrance associées à une maladie ou à une blessure liée au service;
 - ▶ une prestation mensuelle qui offre une aide au revenu à court et à long terme aux vétérans et à leur famille;
 - ▶ l'augmentation du soutien financier accordé aux survivants pour le faire passer de 50 % à 70 % de la prestation de remplacement du revenu (PRR) à laquelle les vétérans ou les membres des FAC auraient eu droit après l'âge de 65 ans;
 - ▶ de nouveaux formulaires Web guidés dans Mon dossier ACC en lien à ces nouvelles prestations.
- [ELM : Rétablir la pension à vie; rationalisation; augmentation du montant de la pension de survivant]*

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

Se sentir utile est la motivation qui porte les gens vers un avenir riche et ce sentiment fait partie intégrante du bien-être. Prendre part à des activités enrichissantes contribue à la santé, à l'intégration sociale, au sentiment fondamental d'existence et d'identité, sans compter qu'une telle participation permet de structurer la vie au quotidien.

En 2019-2020, les activités suivantes ont contribué à atteindre ce résultat ministériel :

- Nous avons financé le nouveau Paiement de reconnaissance des vétérans métis (PRVM), géré par le Ralliement national des Métis (RNM), qui accorde aux vétérans métis de la Seconde Guerre mondiale un versement de reconnaissance unique de 20 000 \$.
- Nous avons travaillé avec le MDN et les FAC ainsi que la Commission de la fonction publique à améliorer l'embauche des vétérans au sein de la fonction publique fédérale. Nous avons pris les mesures suivantes :
 - ▶ mise en place de services de perfectionnement professionnel pour susciter et soutenir les jumelages d'emplois;
 - ▶ tenue de deux salons de l'emploi et de l'éducation axés sur les emplois et les occasions d'apprentissage dans la communauté;
 - ▶ mise sur pied de séances d'information sur les programmes et initiatives de transition d'ACC à l'intention des membres des FAC, des vétérans et de leur famille.

[ELM : Fermer la brèche]

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

La libération du service militaire constitue une transition de taille dans la vie d'un vétéran. Ce résultat ministériel met l'accent sur les compétences, les connaissances et les capacités nécessaires pour « gérer la vie ». Il s'agit notamment de gérer le stress et de s'adapter au changement. Voici ce que nous avons accompli en 2019-2020 pour faire avancer ce résultat ministériel :

- Nous avons apporté des changements législatifs en juillet 2019 afin de permettre aux membres de la Réserve supplémentaire d'accéder à l'allocation pour études et formation.
- Nous avons actualisé la politique sur les services de réorientation professionnelle afin de l'étendre aux membres de la Réserve supplémentaire.
- Comme indiqué précédemment, nous avons travaillé avec le ministère de la Défense nationale (MDN) et la Commission de la fonction publique pour appuyer

l'embauche de vétérans au sein de la fonction publique fédérale en mettant en œuvre des services de perfectionnement professionnel, en organisant des foires de l'emploi et de l'éducation, ainsi qu'au moyen de séances d'information portant sur nos programmes et initiatives de transition.

[ELM : Fermer la brèche]

- Nous avons travaillé avec les FAC pour améliorer le processus de transition des vétérans, notamment au moyen d'une première année réussie du projet Fermer la brèche. Les faits saillants comprennent :
 - ▶ une manière plus simple pour que les membres des FAC en voie de libération obtiennent une liste de leurs médicaments et une protection médicale approuvée;
 - ▶ un outil d'examen préalable commun aux FAC et à nous qui assure l'uniformité des renseignements au moment de la transition;
 - ▶ plus de capacité et de ressources dans Mon dossier ACC afin de mieux appuyer les militaires en voie de libération;
 - ▶ mise en œuvre de la Carte de service des vétérans pour reconnaître les anciens militaires et pour appuyer une transition harmonieuse.

[ELM : Fermer la brèche]

- Afin d'améliorer les interactions avec les vétérans, les membres des FAC et leur famille, nous avons fait appel à leur participation grâce à :
 - ▶ la tenue de 142 présentations auprès de plus de 3 000 participants des FAC au sujet de nos services et avantages, notamment des séminaires portant sur le Service de préparation à une seconde carrière (SPSC);
 - ▶ la mise sur pied de kiosques d'information au cours de 27 journées d'activités pour les familles des FAC, et la participation à 52 autres activités connexes de sensibilisation à la transition.

[ELM : Fermer la brèche]

- L'essai de transition, établi pour appuyer la transition vers la vie civile des membres des FAC et pour leur offrir des services en ce sens, est toujours en cours à la base à Borden et nous examinons la possibilité d'un essai futur à la BFC Petawawa aussi. De plus, nous avons établi 28 centres de transition ACC-FAC partout au Canada. *[ELM : Fermer la brèche]*

- Nous avons continué à jouer un rôle proactif dans les [communications avec des organisations pour éliminer l'itinérance et pour sensibiliser les vétérans aux services et avantages que nous pouvons leur offrir](#)^{ix}. Au cours de cet exercice, nous avons visité des refuges toutes les 8 à 12 semaines afin de discuter avec des vétérans en difficulté, nous avons effectué 42 présentations auprès d'organisations afin d'étendre notre activité de sensibilisation et nous avons collaboré sur un projet de logements pour vétérans à Edmonton.

[ELM : logements abordables]

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

Nous œuvrons de manière permanente dans le but d'améliorer l'efficacité de nos programmes en évaluant la santé et le bien-être des vétérans, ainsi que leur satisfaction à l'égard de la prestation de services. Le tout nous permet de déterminer les prochaines étapes. En 2019-2020, les activités suivantes ont contribué à ce résultat ministériel :

- En 2019-2020, nous avons poursuivi les travaux en vue de prendre des décisions en temps opportun et de réduire les retards. Pour y parvenir, nous avons amélioré et simplifié les processus, nous avons embauché 260 équivalents temps plein de plus pour appuyer l'exécution des programmes et pour lancer la PV, et nous avons mis sur pied des équipes responsables des prestations aux vétérans (ERPV) affectées au traitement des demandes du début à la fin. *[ELM : rationalisation]*

Nous avons lancé un nouveau système de TI en matière de gestion de cas afin d'appuyer la modernisation des systèmes et la mise en œuvre de nouveaux avantages. Résultat : 66 % de toutes les demandes de PV arrivent électroniquement par le biais de Mon dossier ACC.

- Nous avons continué à faciliter l'accès des vétérans aux avantages et aux services :
 - ▶ en établissant des ambassadeurs de Mon dossier ACC dans nos bureaux afin qu'ils soient mieux disposés à aider les vétérans et les membres des FAC;
 - ▶ en travaillant avec des médecins d'ACC pour simplifier les questionnaires médicaux et pour raccourcir les demandes papier. *[ELM : rationalisation]*
- Au cours de l'exercice, le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) a offert gratuitement des services de conseils juridiques à 11 406 clients pour les aider à obtenir une indemnisation qui reconnaît la douleur et la souffrance issues d'invalidités liées au service.
- Nous avons examiné notre plan pour ajuster le processus de droit aux indemnités pour six invalidités secondaires, comme il en a été fait mention dans notre [Plan ministériel](#)^x, et nous avons décidé d'examiner plus en profondeur ces travaux et d'y inclure une approche plus vaste et pluriannuelle afin de rendre des décisions plus rapidement en modernisant la Table des invalidités. *[ELM : rationalisation]*

- De concert avec Statistique Canada, nous avons travaillé sur diverses initiatives, notamment :
 - ▶ le quatrième cycle d'enquête de l'EVASM, notre source principale d'informations sur les vétérans canadiens. Les données de l'enquête 2019, publiées dans le présent rapport, mesurent les résultats et aident à éclairer les améliorations à apporter à nos programmes et services;
 - ▶ l'ajout d'une question pour identifier les vétérans dans le recensement de 2021 afin de mieux comprendre les besoins de tous les vétérans et de leur famille en vue de nous aider à améliorer nos programmes et services.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

Tout au long de l'exercice, nous avons continué à mettre en œuvre l'ensemble des aspects de l'ACS+ pour veiller à ce que nos politiques, nos programmes et nos initiatives soient exempts de tout préjugé.

- À la suite des [excuses officielles du gouvernement du Canada \(GC\) aux Canadiens LGBTQ2^{xi}](#), nous avons mis sur pied une unité pour établir la priorité des appels et pour accélérer les demandes de prestations d'invalidité provenant de demandeurs qui pensaient initialement qu'ils n'étaient pas admissibles.
- À l'appui de la promesse du GC de promouvoir l'égalité entre les sexes, la diversité et l'inclusion, nous avons créé le [Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2ⁱⁱⁱ](#) pour contribuer à nos efforts pour faire avancer l'égalité entre les sexes, la diversité et l'inclusion dans l'ensemble du Portefeuille d'Anciens Combattants.
- Nous avons axé nos efforts sur l'établissement d'une stratégie d'ACS+ pour notre ministère afin d'aider à favoriser des résultats équitables pour tous les vétérans.
- En réponse aux [constatations du Bureau de l'ombudsman des vétérans \(BOV\)^{xii}](#) en ce qui concerne les décisions opportunes et transparentes, nous avons recruté un spécialiste des sexes et de l'ACS, dont la mission est d'examiner nos outils, nos processus et les procédures que nous employons pour prendre des décisions en matière de prestations d'invalidité. L'examen a confirmé les constatations du BOV et a permis de relever des possibilités d'amélioration.
- Nous avons organisé un [Forum des femmes vétéransⁱⁱ](#), une première au Canada. Des femmes vétérans, des intervenants, des chercheurs, des experts en la matière et des représentants du gouvernement se sont réunis pour discuter ouvertement au sujet des défis auxquels sont confrontées les femmes vétérans.

Expérimentation

- En collaboration avec les FAC, nous avons mis au point la Liste de tâches pour la transition. Cet outil offre aux militaires des informations sur les étapes à suivre en vue de leur transition vers la vie après le service. Nous avons mis à l'essai les

systèmes, nous avons effectué un essai d'utilisateur et nous avons établi des recommandations pour apporter des améliorations en fonction des résultats. *[ELM : Fermer la brèche]*

- Notre équipe responsable de l'intelligence artificielle (IA) a développé un logiciel prototype qui aurait le potentiel d'automatiser le processus d'examen des documents médicaux relatifs au service (DMRS) en ce qui a trait à l'hypoacousie et aux acouphènes afin d'aider à rationaliser le processus de prise de décisions. Nous prévoyons de poursuivre les essais en 2020-2021 pour mieux comprendre les répercussions d'un tel système et pour cerner son utilisation potentielle en lien à d'autres problèmes de santé. *[ELM : automatisation; rationalisation]*

Résultats atteints²

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2018-2019 ³	Résultats réels 2017-2018 ³
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente*	50 %	Le 31 mars 2020	39 %	46 %	
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente*	60 %	Le 31 mars 2020	48 %	56 %	
	% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel	30 %	Le 31 mars 2020	47 % ⁴	47 % ⁵	Données disponibles à compter de 2018-2019 ⁶
Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.	% de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la mesure de faible revenu*	5 % ⁷	Le 31 mars 2020	6 %	4 %	
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière*	70 %	Le 31 mars 2020	72 %	69 %	
Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens.	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale*	75 %	Le 31 mars 2020	71 %	74 %	
	Taux d'emploi chez les vétérans*	70 %	Le 31 mars 2020	60 %	65 %	
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face.	% de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement*	55 %	Le 31 mars 2020	45 %	52 %	
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne*	20 % ⁷	Le 31 mars 2020	25 %	20 %	
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.	% de clients qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada	85 %	Le 31 mars 2021	s.o. ⁸	81 % ⁹	81 %

² Les indicateurs marqués d'un astérisque (*) sont mesurés à l'aide des données de l'EVASM. Cette enquête n'est menée que tous les trois ans, puisqu'on ne s'attend pas à d'importants changements dans les réponses sur une période plus courte. Une augmentation de la fréquence de l'enquête pourrait également mener à un épuisement des répondants et serait donc coûteuse. Les résultats pour 2017-2018 et 2018-2019 sont dérivés de l'EVASM 2016. Les résultats de l'EVASM 2019 sont désormais disponibles dans l'exercice 2019-2020.

³ Les résultats de 2017-2018 et 2018-2019 proviennent de l'EVASM 2016. Cette enquête n'est menée que tous les trois ans, car on ne s'attend pas à ce que des changements importants dans les réponses se produisent sur des périodes plus courtes, par conséquent le résultat est reporté jusqu'à ce qu'un nouveau résultat soit disponible.

⁴ Au cours de l'exercice 2019-2020, le réseau de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) financé par ACC a offert ses services à 10 067 clients. Selon les données portant sur environ 15 % (1 534) de ces clients, 47 % ont manifesté une importante amélioration de leur santé mentale. Ce pourcentage est équivalent à celui indiqué dans l'exercice 2018-2019, mais considérablement plus important que le 30 % d'amélioration des résultats de surveillance des traitements pour santé mentale noté dans les ouvrages scientifiques.

⁵ Au cours de l'exercice 2018-2019, 9 351 clients ont pu jouir des services du réseau de cliniques TSO financé par ACC. Étant donné un certain nombre de difficultés associées à l'intégration des résultats de la surveillance, les données de près de 10 % (915) des clients servis au cours du dernier exercice ont été analysées. De ces 915 clients de cliniques TSO, 47 % ont manifesté une grande amélioration sur le plan de leur santé mentale.

⁶ Étant donné que cet indicateur précis n'a pas été mesuré antérieurement, aucune donnée historique n'est disponible. ⁷ Il s'agit des cibles maximales. En d'autres termes, plus le résultat est faible, meilleur est le résultat pour les vétérans.

⁸ Les résultats du Sondage national de 2020 d'ACC ne sont pas encore disponibles. Nous avons interrompu les travaux sur le terrain pour ce projet (y compris pour la collecte de données) le 20 mars 2020 après l'interruption de toutes les enquêtes d'opinion publique d'ACC en raison des mesures sanitaires entourant la COVID-19. Les travaux sur le terrain et la collecte de données reprendront ultérieurement (date à déterminer).

⁹ Ce résultat est un report du Sondage national de 2017 d'ACC, étant donné que le sondage de suivi a été reporté en 2018-2019 en raison de diverses circonstances.

Le rapport détaillé sur l'EVASM n'était pas disponible pour le présent RRM et une analyse est en cours. Les améliorations constantes que nous apportons aux programmes et aux services destinés aux vétérans et leur famille visent à améliorer les résultats.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-20	Dépenses réelles 2019-2020 (autorisations utilisées)	Écart 2019-2020 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
4 205 757 171	4 205 757 171	5 045 620 982	4 625 183 299	419 426 127

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart 2019-2020 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
2 310,5	2 326,4	15,9

Une analyse intégrale des ressources financières et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines](#) » du présent rapport.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le répertoire des programmes sont disponibles dans l'[InfoBase du gouvernement du Canada \(GC\)](#)^{vi}.

Commémoration

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

RÉSULTATS

Les vétérans souhaitent que les Canadiens comprennent le prix à payer pour la liberté. Ils veulent que tous se souviennent de leurs sacrifices et ils veulent que les valeurs pour lesquelles ils se sont battus perdurent en chacun d’entre nous. Dans cette optique, nous continuerons d’appuyer le gouvernement du Canada dans son devoir de commémorer les contributions et les sacrifices de tous ceux qui ont servi – ou qui servent toujours – en temps de guerre, de conflits armés et en temps de paix au moyen des divers engagements établis dans la lettre de mandat du ministre (ELM)¹⁰. Nous avons dressé ci-dessous la liste des efforts investis pour atteindre nos objectifs.

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

Le Canada est un pays magnifique, notamment en raison des sacrifices des femmes et des hommes qui ont servi – et qui continuent de servir – au sein des FAC. Nous aspirons à les honorer, tant aujourd’hui qu’à l’avenir. En 2019-2020, les activités suivantes ont contribué à l’atteinte de ce résultat ministériel :

- Nous avons souligné le 75^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie, le 75^e anniversaire de la bataille de l’Escaut et le 75^e anniversaire de la campagne d’Italie en dirigeant des délégations du GC en France et en Italie, ainsi qu’au moyen de diverses initiatives au Canada et en Europe. Il s’agissait de cérémonies, d’activités, de la création de l’épinglette commémorative « Botte du souvenir » et de la distribution de quelque 4,5 millions de ressources d’apprentissage, de produits historiques et d’articles commémoratifs afin de mobiliser les jeunes et les enseignants.



- Nous avons poursuivi les travaux en collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale pour établir à Ottawa un monument national en l’honneur de la mission canadienne en Afghanistan. Cette initiative visait notamment à inviter de potentielles équipes de conception à présenter des soumissions au moyen du processus de demande de qualification (dirigé par Patrimoine canadien) et à mener des consultations auprès de vétérans, de membres de la famille et d’autres intervenants, y compris le grand public canadien, pour décider de la conception de ce monument.

¹⁰ Le premier ministre a mis à jour les engagements de la lettre de mandat au cours de l’exercice le 13 décembre 2019. Par conséquent, les ELM peuvent se trouver dans la liste actuelle ou dans la liste archivée.

- Nous avons élaboré des plans pour souligner le 75^e anniversaire de la libération des Pays-Bas.

Projet d'entretien des sépultures

Nous avons terminé presque la moitié de ce projet quinquennal en ce qui a trait aux réparations.

Nombre total de réparations : 57 179

Terminées en 2018-2019 : 12 141 (21 %)

Terminées en 2019-2020 : 13 569 (24 %)

Total des réparations achevées jusqu'à présent : 25 710 (45 %)

- Nous avons entrepris l'entretien de deux lieux commémoratifs outremer (bois de Bourlon et cote 62) et nous poursuivons le maintien de 12 autres lieux commémoratifs en Europe.

- Nous avons lancé de nouvelles sections du site Web portant sur les [vétérans juifs](#)^{xiii} et les [petits immigrants britanniques](#)^{xiv}, ainsi

que sur [divers efforts des FAC](#)^{xv} en Afghanistan, dans les Balkans, au Rwanda, à Chypre et pendant la guerre du Golfe.

- Nous avons adapté presque toutes nos sections du site Web pour les présenter dans une nouvelle conception dynamique et nous avons aussi amélioré le contenu des pages Web pour plusieurs événements marquants de 2019-2020 tels que le 75^e anniversaire du jour J/de la bataille de Normandie, la campagne d'Italie et la bataille de l'Escaut.
- Nous avons ajouté de nouveaux plans de leçons à la [section des Peuples autochtones du site Web](#)^{xvi}.

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

En tant que ministère, nous œuvrons en vue de mobiliser les Canadiens de tous âges pour qu'ils rendent hommage aux vétérans et à ceux qui sont morts en service, pour les reconnaître et pour nous assurer que l'héritage de leurs immenses contributions pour la paix et la liberté est préservé pour les générations futures. En 2019-2020, les activités suivantes ont contribué à l'atteinte de cet objectif :

- Un financement a été accordé à 206 projets commémoratifs dans le cadre du Programme de partenariat pour la commémoration.
- Une enquête a été menée sur l'expérience des visiteurs au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel; on prévoit d'effectuer cette enquête tous les deux ou trois ans à partir de maintenant. L'intention de l'enquête est de cerner ce qui, selon les visiteurs, fonctionne bien et ce qui pourrait rendre leur expérience plus significative.

- L'expérience des visiteurs à nos lieux commémoratifs outre-mer a été rehaussée en installant la nouvelle exposition [Visages de la liberté](#)^{xvii} au Centre d'accueil et d'éducation à Vimy.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Nous avons veillé à ce qu'il y ait une représentation multigénérationnelle lors des activités en France (juin 2019) et en Italie (novembre et décembre 2019).
- Nous avons souligné le 75^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie en organisant des activités commémoratives au Canada qui regroupaient des vétérans, des groupes autochtones, des groupes de jeunes et des membres actuels des FAC.
- Des matériels d'apprentissage ont pu brosser le portrait de la diversité des identités canadiennes. Ils ont permis d'expliquer les importantes contributions et les sacrifices de ceux qui ont servi et qui servent toujours notre pays.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2017-2018
Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.	% de clients vétérans qui sont satisfaits de la façon dont les initiatives commémoratives d'Anciens Combattants Canada honorent les vétérans et ceux qui sont morts en service	80 %	Le 31 mars 2020	s.o. ¹¹	76 % ¹²	76 %
	Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada	2 000 000	Le 31 mars 2020	2 659 840	2 175 446	2 548 041
	Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel	900 000	Le 31 mars 2020	815 291 ¹³	904 249	1 077 506
Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage.	% de Canadiens qui disent faire un effort pour manifester leur appréciation à l'égard des vétérans et de ceux qui sont morts en service	75 %	Le 31 mars 2020	75 %	74 %	73 %
	Nombre de mentions « J'aime » sur la page Facebook « Le Canada se souvient » ¹⁴	1 000 000	Le 31 mars 2020	1 060 007	1 059 735	1 065 795
	Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada	200 000	Le 31 mars 2020	548 512	436 969	474 945

¹¹ Les résultats du Sondage national de 2020 d'ACC ne sont pas encore disponibles. Nous avons interrompu les travaux sur le terrain pour ce projet (y compris pour la collecte de données) le 20 mars 2020 après l'interruption de toutes les enquêtes d'opinion publique d'ACC en raison des mesures sanitaires entourant la COVID-19. Les travaux sur le terrain et la collecte de données reprendront ultérieurement (date à déterminer).

¹² Ce résultat est un report du Sondage national de 2017 d'ACC, étant donné que le sondage de suivi a été reporté en 2018-2019 en raison de diverses circonstances.

¹³ Les visites à Vimy et à Beaumont-Hamel ont diminué parce que les commémorations soulignant divers faits marquants de la Première Guerre mondiale ont pris fin en 2018-2019. De plus, les répercussions de la COVID-19 ont commencé à se faire sentir en février 2020.

¹⁴ L'objectif pour cet indicateur a été fixé par erreur à 4 000 000 de « J'aime » par an. Cette cible était basée sur une méthodologie d'addition des résultats de chaque trimestre pour produire le total annuel; cependant, le nombre de « J'aime » de la page Facebook s'accumule quotidiennement comme un total courant. En raison de cette erreur, l'objectif et les résultats des trois exercices financiers indiqués ci-dessus ont été corrigés. Les objectifs et les résultats chiffrés des plans ministériels 2018-2019 et 2019-2020 ont également été corrigés (l'indicateur a été introduit en 2018-2019). Cet indicateur sera retiré à compter de 2020-2021.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-20	Dépenses réelles 2019-2020 (autorisations utilisées)	Écart 2019-2020 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
44 916 250	44 916 250	84 184 571	81 485 684	36 569 434

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart 2019-2020 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
95,4	90,0	(5,4)

Une analyse intégrale des ressources financières et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines](#) » du présent rapport.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le répertoire des programmes sont disponibles dans l'[InfoBase du gouvernement du Canada](#) (GC)^{vi}.

Ombudsman des vétérans

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

RÉSULTATS

Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, le BOV a continué de se pencher sur les questions et les plaintes relatives aux programmes et aux services offerts par ACC (ou par de tiers au nom d’ACC) afin de déterminer le traitement équitable des vétérans et de leur famille.

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

Les vétérans et leur famille ont communiqué avec le Bureau pour plusieurs raisons. Si un vétéran appelle parce qu’il sent qu’il a été traité injustement par ACC, le BOV est tenu d’enquêter sur la plainte contre le Ministère et de promouvoir l’équité. En 2019-2020 :

- Le BOV a traité 1 874 dossiers (98 %) sur les 1 916 créés auprès du BOV au cours de l’exercice 2019-2020. De ces dossiers, le Bureau a catégorisé 1 596 (83 %) plaintes concernant le portefeuille d’Anciens Combattants Canada et en a traité 1 415 (89 %) en respectant la norme de service de 60 jours. L’amélioration en matière de temps nécessaire au règlement provient des processus organisationnels simplifiés, des nouvelles embauches et du réalignement des dossiers reçus et des fonctions d’enquête.

Résultats ministériels : Les problèmes liés aux programmes, aux services et aux soutiens offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d’Anciens Combattants Canada sont cernés et traités.

À titre de suivi dans le cadre du premier résultat ministériel, le BOV a décelé des enjeux systémiques provenant des appels de vétérans, ainsi qu’en provenance d’activités de sensibilisation partout au pays dans l’optique de relever toute autre question commune revêtant une grande importance. En 2019-2020, les activités suivantes ont contribué à l’atteinte du résultat ministériel :

- Le BOV a amorcé des micro-enquêtes pour aborder les préoccupations à l’égard des enjeux systémiques uniques afin qu’il puisse clore rapidement les enquêtes et établir des rapports et des recommandations. Trois micro-enquêtes ont été amorcées en 2019-2020, notamment :

- ▶ la prestation de remplacement du revenu (PRR) pour les vétérans de la Force de réserve (cette micro-enquête comprend deux recommandations, dont la mise en œuvre a été partiellement acceptée par ACC);
 - ▶ le paiement de la prestation de retraite supplémentaire¹⁵;
 - ▶ les avantages pour soins de santé mentale accordés de plein droit aux membres de la famille¹⁵.
- Afin de mieux sensibiliser et pour élargir la portée des services du Bureau, l'ombudsman des vétérans a communiqué avec des gens de partout au pays. Ces activités ont été organisées en sept mini-tournées au cours desquelles il a rencontré des gens seul à seul et des groupes. Il a ainsi pu cerner les préoccupations des vétérans et de leur famille, et il a pu instruire divers groupes au sujet des services offerts. De plus, le BOV :
 - ▶ a rencontré des partenaires clés des secteurs de la recherche, des programmes pour vétérans et de la protection des groupes concernés;
 - ▶ a attiré l'attention du pays au moyen de deux comparutions devant un comité parlementaire et de sensibilisation médiatique sur les questions du temps d'attente et sur les besoins en matière d'un système plus harmonisé pour les vétérans;
 - ▶ a obtenu une couverture médiatique nationale sur la question du soutien aux familles en matière de santé mentale;
 - ▶ a mis sur pied un bulletin électronique intitulé « Pleins feux sur l'équité », qui sera lancé en 2020-2021, pour générer une plus grande sensibilisation et pour élargir la portée des services du BOV.
 - Les travaux sur le rapport [Indemnisation des vétérans canadiens : Une analyse comparative des régimes d'avantages](#)^{xviii} a été menée. Le BOV a également amorcé une enquête exhaustive sur les processus de révision et d'appel d'ACC, et il a dirigé un examen pour déceler les enjeux qui touchent les femmes vétérans en ce qui a trait aux programmes et aux services d'ACC.
 - Lancement d'un nouveau cadre d'enquête à l'aide du triangle de l'équité, à l'instar de plusieurs bureaux provinciaux d'ombudsman, pour expliquer les travaux réalisés. Ce cadre permet d'évaluer les dossiers dans l'optique de l'équité, en mettant l'accent sur l'engagement relationnel, les processus destinés aux décideurs et les résultats découlant de la décision.



Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Alors qu'il travaillait sur les priorités de l'organisme, notamment les enquêtes, le BOV a mis en application une optique d'ACS+ dans ses plans. Au cours de l'étape de la planification, les enquêtes systémiques font également l'objet d'une ACS+.
- Le BOV a continué à améliorer la question de la diversité du Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans pour y inclure plus de femmes (vétérans, aidantes et professionnelles de la santé) et des vétérans autochtones.

¹⁵ En date de la fin de l'exercice 2019-2020, il n'a pas encore été publié.

Expérimentation

- Le Bureau a continué sa transition vers le numérique afin de mieux appuyer l'accès des vétérans aux services offerts. ACC a repoussé la mise en œuvre prévue d'un outil de réservation en ligne et l'intégration totale du formulaire de plainte en ligne dans le système de gestion de cas du GC afin de mettre en œuvre d'autres priorités du gouvernement. Ces initiatives sont désormais prévues pour 2020-2021.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2017-2018
Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont traitées en temps opportun.	% de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables	75 %	Le 31 mars 2020	89 %	68 %	68 %
Les problèmes liés aux programmes, aux services et aux soutiens offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont cernés et traités.	% des recommandations du BOV relatives aux problèmes nouveaux et d'ordre systémique qui sont mises en œuvre par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada	70 %	Le 31 mars 2021	s.o. ¹⁶	79 %	75 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-20	Dépenses réelles 2019-2020 (autorisations utilisées)	Écart 2019-2020 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
5 502 468	5 502 468	5 370 414	4 115 575	(1 386 893)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart 2019-2020 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
38,0	32,5	(5,5)

Une analyse intégrale des ressources financières et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines](#) » du présent rapport.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le répertoire des programmes sont disponibles dans l'[InfoBase du gouvernement du Canada](#) (GC)^{vi}.

¹⁶ Le résultat n'est pas disponible, étant donné qu'il a été modifié pour passer à un cycle trisannuel. De plus, il a été modifié pour l'exercice 2020-2021, comme indiqué dans le Plan ministériel 2020-2021 (indicateur 3.2.2). Par conséquent, la méthodologie sera dorénavant différente.

Nos Services internes

Description : On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes du ministère. Les 10 catégories de services sont :

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

RÉSULTATS

Nos services internes continuent de faire progresser les ELM du ministre et les priorités du gouvernement du Canada. Au moyen d'un soutien organisationnel, nos services internes veillent à ce que les secteurs touchés par nos programmes disposent des outils et des ressources nécessaires pour présenter des résultats aux vétérans, à leur famille, ainsi qu'aux Canadiens.

Nos services internes contribuent à tous les résultats ministériels déterminés dans le Cadre ministériel des résultats.

Les éléments suivants ont contribué à atteindre nos objectifs pour 2019-2020 :

- Un appui a été accordé à la mise en œuvre d'initiatives conçues pour améliorer les résultats pour les vétérans en améliorant notre suite d'outils de gestion de cas à l'appui des initiatives « Fermer la brèche », qui appuient les vétérans en cours de transition. Nous avons mis au point des prototypes et des plans pour ces outils, notamment un prototype d'outils de gestion de cas, une liste de tâches relatives à la transition pour les militaires et un outil d'examen préalable en format public. *[ELM : Fermer la brèche]*
- Les travaux se sont poursuivis pour le remplacement de l'ancien système de gestion financière par une solution de type SAP, dont la mise en œuvre est prévue pour le 1^{er} avril 2021. Nous avons formé une équipe de projet et les travaux ont débuté pour élaborer des documents de stratégies en matière de formation, de conversion de données et d'élimination des anciens systèmes.
- Quelque 9 500 dossiers de sécurité du personnel ont été numérisés, ce qui a engendré des gains d'efficacité considérables au sein des services de sécurité et

nous permet de nous harmoniser avec les initiatives sur le milieu de travail du GC.

- Comme indiqué à la section « Expérimentation » de la responsabilité essentielle « Avantages, services et soutien », nous continuons de nous fonder sur le projet d'IA pour déterminer la valeur organisationnelle et pour élaborer un autre projet pour réduire les temps de traitement en ce qui a trait aux demandes de prestations pour hypoacousie et acouphènes. Nous prévoyons de poursuivre le développement de notre capacité en matière d'IA et de déceler davantage de possibilités pour utiliser cette technologie en vue d'améliorer le service. *[ELM : automatisation]*
- Un projet pilote de signature électronique pour les formulaires entourant les déplacements a été mis en œuvre afin de rendre le processus beaucoup plus efficace et pour appuyer les initiatives écologiques.
- Un groupe d'essai pour examiner l'ensemble de notre inventaire a été mis en place afin de s'assurer qu'il respecte les normes en matière d'accessibilité, tant pour nos clients que pour nos utilisateurs internes.
- Un appui continu a été fourni à nos employés au moyen d'initiatives :
 - ▶ en établissant un centre d'expertise pour un milieu de travail sûr et positif qui favorise la santé psychologique, la sécurité et le bien-être;
 - ▶ en faisant de la sensibilisation sur la santé mentale, le mieux-être, la diversité et l'inclusion au moyen des travaux continus de l'unité de mieux-être en milieu de travail, d'activités ministérielles et de communications;
 - ▶ en établissant une équipe pour appuyer la résolution rapide de questions concernant la paye;
 - ▶ en favorisant une culture organisationnelle au sein de laquelle la gestion des talents et le perfectionnement du leadership sont au premier plan.
- Des outils pour appuyer les processus d'embauche ont été utilisés, comme un logiciel en ligne pour les évaluations. Nous pouvons préparer des questions d'entrevue préenregistrées, les candidats font ensuite des enregistrements vidéo de leurs réponses puis nous les envoient. Cette mesure permet de réduire les besoins en matière d'entrevues sur place et les besoins en logistique administrative, pour ainsi poursuivre nos travaux, même en situation de pandémie.
- Au cours de l'exercice 2019-2020, nous avons considérablement amélioré nos communications en ligne avec les vétérans à l'aide de médias sociaux qui ciblent une plus vaste portion de la population canadienne. Grâce aux analyses des médias sociaux, nous pouvons mieux prévoir les besoins en matière d'informations pour les vétérans et leur famille, puis nous pouvons mieux répondre à ces besoins.
- Plusieurs activités de mobilisation virtuelles et en personne ont été organisées, y compris des consultations avec des vétérans qui ne sont pas des clients d'ACC à

l'heure actuelle – une première pour ACC – et diverses séances avec des groupes consultatifs ministériels et le groupe d'intervenants du sous-ministre.

- Un certain nombre de groupes ont été consultés pour créer un manuel permettant d'uniformiser tous les produits d'ACC. Il contient des directives à l'intention des employés sur la manière de mettre en application notre image de marque sur l'ensemble des canaux et des points de contact.
- Nous avons continué à travailler sur nos objectifs en matière de durabilité :
 - ▶ en faisant progresser la mise en œuvre de la vision Milieu de travail GC : planification du réaménagement des bâtiments de l'Administration centrale pour y introduire des technologies modernisées et des configurations de l'espace permettant plus de polyvalence et favorisant des pratiques organisationnelles durables;
 - ▶ en continuant à favoriser les ententes de travail flexible et en progressant vers un personnel qui travaille davantage à distance;
 - ▶ en réduisant l'utilisation du papier et en réduisant les besoins en matière de stockage excessif en renforçant la sensibilisation à l'égard des pratiques modernes en milieu de travail.
- Nous avons mis en œuvre des changements apportés à la *Loi sur l'accès à l'information*, qui sont entrés en vigueur le 21 juin 2019. Afin d'appuyer les nouvelles exigences en matière de publications proactives, nous avons mis au point un schéma de processus et nous avons respecté toutes les échéances législatives en ce qui a trait aux publications proactives au cours de la période d'établissement de rapports.
- Nous avons établi un groupe de travail sur l'accessibilité et avons lancé le Réseau de l'accessibilité d'ACC à l'appui de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, et nous nous sommes assurés d'être accessibles, de par notre conception, dans notre manière de contribuer à un Canada sans obstacle et pour appuyer les clients, les employés et les intervenants externes.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- Nous avons lancé le projet de services inclusifs par rapport au genre à l'appui de la modernisation du GC en matière de pratiques relatives aux renseignements portant sur le sexe et le genre. Dans le cadre de ce projet, nous avons examiné quand, où et comment nous recueillons, utilisons ou affichons des renseignements sur le sexe dans notre ministère. L'évaluation initiale de nos programmes et de nos systèmes informatiques est à présent terminée. La planification pour l'étape de la mise en œuvre se poursuivra en 2020-2021.
- Nous avons examiné les formulaires des ressources humaines et les lettres d'embauche pour nous assurer qu'ils ne sont pas genrés. Il s'agit d'un effort permanent pour l'ensemble des formulaires et des documents.

- Nous avons favorisé et rendu possibles diverses options d'arrangements de travail, notamment des horaires flexibles et le télétravail, afin d'éliminer les obstacles à l'emploi.

Expérimentation

- Nous avons travaillé en vue d'améliorer l'expérience utilisateur et la performance du contenu lié à la commémoration sur le site veterans.gc.ca^{xix}. Au moyen des résultats issus des essais d'utilisateurs, nous avons établi une meilleure architecture de site Web afin de rendre plus facile la recherche de contenu, de réduire le temps pour exécuter une tâche et pour exposer les utilisateurs à du nouveau contenu dans le but de leur faire découvrir la section « Commémoration » du site Web.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-20	Dépenses réelles 2019-2020 (autorisations utilisées)	Écart 2019-2020 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
87 875 420	87 875 420	121 753 731	121 589 799	33 714 379

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein réels 2019-2020	Écart 2019-2020 (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus)
723,1	749,1	26,0

Une analyse intégrale des ressources financières et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines](#) » du présent rapport.

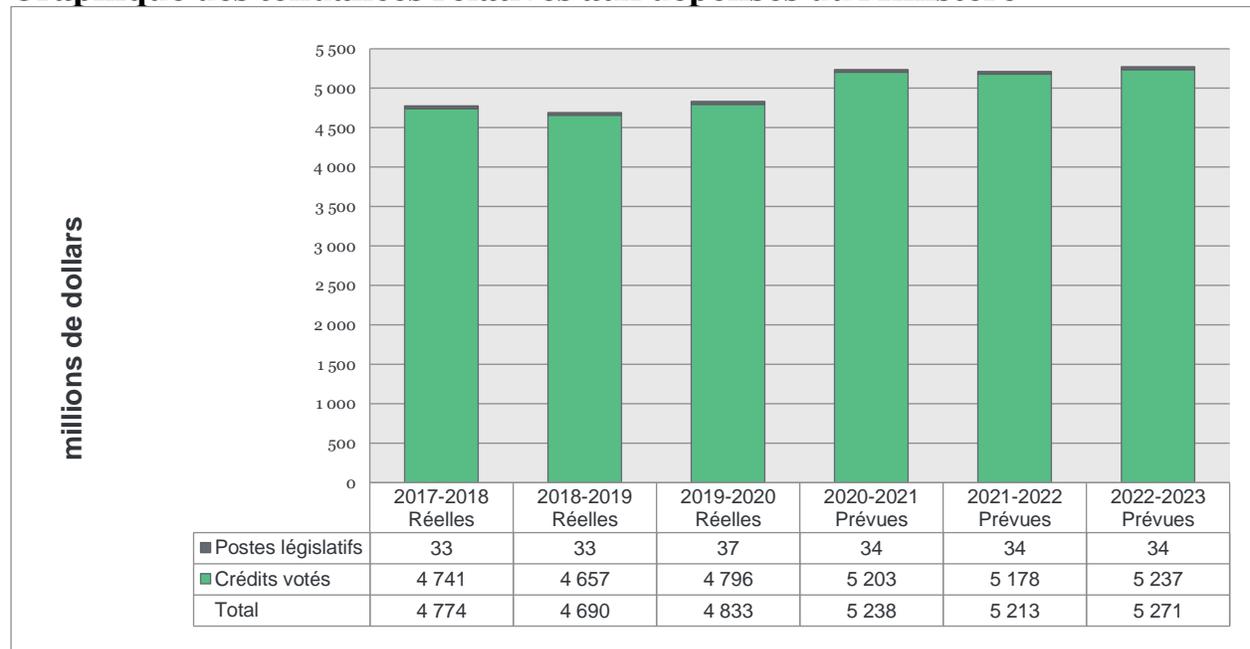
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Nous avons établi notre budget annuel afin de répondre aux besoins en matière d'avantages et de services des vétérans admissibles. Un élément essentiel de ce processus est la prévision, qui permet de nous assurer que nous disposons des fonds nécessaires pour répondre aux besoins de tous les vétérans admissibles qui pourraient avoir besoin d'aide au cours d'une année donnée. Bien évidemment, notre budget varie d'une année à l'autre en raison de la demande de ses programmes, qui sont fondés sur les besoins et les droits des vétérans. En d'autres termes, des vétérans qui ont droit à une prestation se voient accorder ladite prestation, peu importe si 10 ou 10 000 vétérans en font la demande.

Bien que les prévisions aident à nous assurer que les fonds nécessaires sont disponibles, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui présentent une demande d'utilisation d'un programme ou d'un service. Le processus budgétaire du gouvernement est conçu pour tenir compte de ces fluctuations; c'est pour cette raison que des changements sont apportés d'une année à l'autre à la fois aux dépenses prévues et aux dépenses réelles. Les fluctuations en matière de dépenses sont normales, étant donné que la prévision initiale est généralement effectuée plusieurs mois avant la période de déclaration et qu'elle est rajustée tout au long de l'année en fonction des résultats réels.

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



Note : les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2019-2020	Dépenses réelles 2017-2018 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles 2018-2019 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles 2019-2020 (autorisations utilisées)
Avantages, services et soutien	4 205 757 171	4 205 757 171	5 106 760 246	5 085 853 568	5 045 620 982	4 627 278 058	4 528 562 537	4 625 183 299
Commémoration	44 916 250	44 916 250	42 966 357	43 057 917	84 184 571	56 866 415	45 032 805	81 485 684
Ombudsman des vétérans	5 502 468	5 502 468	5 483 671	5 483 660	5 370 414	4 960 234	3 735 430	4 115 575
Crédit d'Exécution du budget – fonds non affectés	—	—	—	—	31 836 037	—	—	—
Total partiel	4 256 175 889	4 256 175 889	5 155 210 274	5 134 395 145	5 167 012 004	4 689 104 707	4 577 330 772	4 710 784 557
Services internes	87 875 420	87 875 420	82 491 980	78 223 017	121 753 731	84 786 373	113 132 181	121 589 799
Total	4 344 051 309	4 344 051 309	5 237 702 254	5 212 618 162	5 288 765 735	4 773 891 080	4 690 462 953	4 832 374 356

Écart entre les dépenses réelles en 2019-2020 et les dépenses prévues pour 2019-2020

Comme présenté dans les tableaux financiers, nous avons dépensé 4,8 milliards de dollars au cours de l'exercice 2019-2020, dont plus de 90 % étaient des versements remis aux vétérans, aux familles et à d'autres bénéficiaires de programmes. Nos dépenses actuelles pour l'exercice 2019-2020 étaient de 488 millions de dollars de plus par rapport aux dépenses prévues, principalement en raison des facteurs suivants :

Avantages, services et soutien

- ▶ augmentation de la demande pour certains types de programmes et services, plus particulièrement la demande entourant la suite de programmes de PV;
- ▶ augmentation de l'indemnité pour douleur et souffrance en raison d'un plus grand nombre de vétérans qui optent pour des sommes forfaitaires plutôt que pour des paiements mensuels;
- ▶ versements remis au cours de l'exercice relativement à la correction de l'indexation des pensions d'invalidité;
- ▶ paiements versés pour respecter nos obligations judiciaires, comme établi par le [règlement définitif du recours collectif Toth^{xx}](#).

Crédit d'exécution du budget

- ▶ mise en œuvre d'initiatives inscrites au budget de 2019, notamment la reconnaissance des vétérans métis, l'appui aux vétérans dans le cadre de leur transition vers la vie civile, la commémoration des vétérans du Canada et l'appui à la recherche en matière de santé des militaires et des vétérans.

Services internes

- ▶ efforts continus pour réduire les temps d'attente et pour améliorer la prestation de services et de programmes aux vétérans et à leur famille, plus particulièrement au moyen de la mise en œuvre des nouvelles initiatives de PV.

Le financement des éléments susmentionnés n'a pas été inclus dans le budget prévisionnel au début de l'exercice 2019-2020.

Dépenses prévues de 2020-2021 à 2022-2023

Au cours des trois prochaines années, les dépenses prévues connaîtront des fluctuations en raison de la demande pour certains programmes et services, alors que le financement temporaire pour certaines initiatives prendra fin.

Les dépenses prévues pour l'exercice 2020-2021 ont augmenté par rapport aux dépenses réelles de 2019-2020. Cette augmentation est principalement attribuable à une hausse de la demande pour des avantages et des services, plus particulièrement pour la suite de programmes de PV. De plus, on prévoit qu'un plus grand nombre de vétérans continuera de choisir l'option de paiement forfaitaire pour toucher la prestation d'indemnité pour douleur et souffrance.

Au cours de l'exercice 2021-2022, on prévoit que les dépenses diminueront d'environ 25 millions de dollars par rapport aux dépenses prévues pour 2020-2021. La fluctuation des dépenses prévues tient compte des rajustements annuels fondés sur des données à jour concernant la participation des clients et les dépenses de programme. Nous continuons d'enregistrer une croissance pour la série de programmes de Pension à vie et d'autres programmes. En outre, de plus en plus de vétérans choisissent de recevoir leur indemnité pour douleur et souffrance sous forme de paiement forfaitaire plutôt que de paiements mensuels. Ces augmentations sont toutefois contrebalancées par la clôture du financement accordé pour 2020-2021 afin de nous permettre d'apporter des rajustements correctifs relativement à la pension d'invalidité (majoration), ce qui donne lieu à une diminution globale des dépenses prévues pour 2021-2022.

Au cours de l'exercice 2022-2023, les dépenses prévues devraient augmenter de 58 millions de dollars par rapport aux dépenses prévues pour 2021-2022. Comme mentionné précédemment, nous anticipons une augmentation globale de la demande pour plusieurs programmes et services. Cette augmentation se traduit par un plus grand nombre de services – et des services de meilleure qualité – offerts aux vétérans canadiens et à leur famille.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes (Équivalents temps plein)¹⁷

Responsabilités essentielles et services internes	2017-2018 Réels	2018-2019 Réels	2019-2020 Prévus	2019-2020 Réels	2020-2021 Prévus	2021-2022 Prévus
Avantages, services et soutien	1 961,4	2 076,4	2 310,5	2 326,4	2 070,3	2 068,7
Commémoration	88,4	86,0	95,4	90,0	92,6	92,6
Ombudsman des vétérans	34,1	34,3	38,0	32,5	38,0	38,0
Total partiel	2 083,9	2 196,7	2 443,9	2 448,9	2 200,9	2 199,3
Services internes	645,8	671,0	723,1	749,1	707,4	701,6
Total	2 729,7	2 867,7	3 167,0	3 198,0	2 908,3	2 900,9

En conséquence à un financement obtenu grâce au budget de 2019, nous avons été en mesure d'embaucher des ressources additionnelles afin d'améliorer les services et le soutien aux vétérans à mesure que ces derniers effectuent la transition vers la vie civile. Cela a entraîné une augmentation de 1 % par rapport au niveau de ressources humaines prévu pour l'exercice 2019-2020.

À compter de l'exercice 2020-2021, le gouvernement investira 192 millions de dollars pour élargir le nombre de ressources en matière de gestion de cas et décisions liées aux prestations d'invalidité prévu dans le budget de 2018. Cette mesure vise à suivre le rythme des demandes entrantes, établir des processus décisionnels innovateurs et embaucher de nouvelles équipes pour réduire l'arriéré. Les niveaux budgétaires futurs refléteront cet investissement.

Comparativement aux résultats réels pour l'exercice 2018-2019, le nombre d'employés a augmenté de 11,5 % en raison du financement prévu par le budget de 2018 à l'appui de l'excellence du service et de la mise en œuvre de la suite de programmes de PV. La majorité de cette augmentation a été relevée dans la responsabilité essentielle des avantages, services et soutien.

Le nombre d'employés dans la responsabilité essentielle liée à la commémoration est demeuré stable au cours de l'exercice 2019-2020 par rapport à ce qui était prévu pour 2019-2020 et par rapport aux résultats réels de 2018-2019.

De plus, le nombre d'employés dans la responsabilité essentielle liée à l'ombudsman des vétérans était légèrement inférieur à ce qui était prévu pour l'exercice 2019-2020 en raison de retards accusés dans la dotation prévue.

Nous avons connu une légère hausse du nombre d'employés dans la responsabilité essentielle liée aux services internes. Cette augmentation de près de 4 % s'agence aux

¹⁷ Certains totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

augmentations globales en matière de ressources humaines de première ligne et en matière d'appui à la mise en œuvre de la nouvelle suite de programmes de PV au cours de l'exercice 2019-2020.

L'information sur les ressources humaines et financières liée à notre Répertoire des programmes est disponible dans l'[InfoBase du GC](#)^{vi}.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur nos dépenses votées et les dépenses législatives, consulter les [Comptes publics du Canada de 2019-2020](#)^{xxi}.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses d'Anciens Combattants Canada avec les activités et dépenses du gouvernement du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{vi}.

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Nos états financiers (non audités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019 se trouvent sur notre [site Web](#)^{xxii}.

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2019-2020	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2018-2019	Écart (résultats réels 2019-2020 moins résultats prévus 2019-2020)	Écart (résultats réels 2019-2020 moins résultats réels 2018-2019)
Total des charges	4 366 340 750	4 723 863 087	4 775 833 613	357 522 337	(51 970 526)
Total des revenus	–	20 727	5 255	20 727	15 472
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 366 340 750	4 723 842 360	4 775 828 358	357 501 610	(51 985 998)

Nos dépenses ministérielles totales étaient d'environ 357,5 millions de dollars de plus que ce qui était prévu en 2019-2020 en tant que financement autorisé par le Parlement au cours de l'exercice. Ce financement était destiné aux versements aux vétérans en provenance de programmes tels que les pensions d'invalidité, ainsi qu'au financement additionnel pour la suite de programmes de pension à vie, qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019.

Lorsque nous comparons nos dépenses réelles globales en 2019-2020 par rapport à l'année précédente, nos dépenses ont diminué de 52 millions de dollars. Cette réduction est le résultat d'une diminution globale dans nos programmes de subventions et contributions. En 2019-2020, lorsque nous comparons les dépenses par rapport à l'exercice précédent, nous constatons une diminution des dépenses en indemnités et allocations d'invalidité, en allocations pour perte de revenus et en allocations de sécurité du revenu de retraite. Certaines augmentations ont été relevées en raison de la mise en œuvre de nouveaux programmes, notamment la prestation du remplacement du revenu et l'indemnité pour douleur et souffrance. De plus, nos dépenses de fonctionnement au sein du Ministère ont dans l'ensemble diminué.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	2019-2020	2018-2019	Écart (2019-2020 moins 2018-2019)
Total des passifs nets	178 562 746	264 690 816	(86 128 070)
Total des actifs financiers nets	183 109 620	160 428 417	22 681 203
Dette nette du Ministère	(4 546 875)	104 262 399	(108 809 274)
Total des actifs non financiers	12 728 633	12 498 490	230 143
Situation financière nette du Ministère	17 275 508	(91 763 909)	109 039 417

Une diminution totale de 86,1 millions de dollars a été relevée en matière de passif net par rapport à 2018-2019. Cet écart est attribuable à une diminution du passif associé au recours collectif *Toth*.

En 2019-2020, le total des actifs financiers nets a augmenté de 22,7 millions de dollars par rapport à 2018-2019 en raison d'une augmentation des comptes débiteurs pour trop-payés.

La dette nette ministérielle, soit la différence entre le passif net et les actifs financiers nets, comme présenté ci-dessus, a diminué de 108,8 millions de dollars en 2019-2020 par rapport à 2018-2019.

Le total des actifs non financiers a augmenté de 230 000 \$ en 2019-2020 par rapport à 2018-2019 en raison de la construction d'un nouveau centre à Esquimalt, en Colombie-Britannique. De plus, ce total a été compensé par l'amortissement des immobilisations corporelles.

Renseignements supplémentaires

Profil organisationnel

- Ministre de tutelle :** L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
- Administrateur général :** Général (à la retraite) Walter Natynczyk, C.M.M., C.S.M., C.D., sous-ministre
- Portefeuille ministériel :** Anciens Combattants
- Instruments habilitants :**
- ▶ *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*^{xxiii}
 - ▶ *Loi sur le bien-être des vétérans*^{18, xxiv}
 - ▶ *Loi sur les pensions*^{xxv}

Année d'incorporation ou de création : 1923

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

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

Mandat de l'Ombudsman des vétérans

Le mandat de l'ombudsman des vétérans est présenté sur le [site Web du Bureau de l'ombudsman des vétérans](#)^{xxvii}.

Contexte opérationnel et principaux risques

L'information sur le contexte opérationnel et les risques principaux est accessible sur le [site Web d'Anciens Combattants Canada](#)^{xxviii}.

¹⁸ La *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes (Nouvelle Charte des anciens combattants)* a été renommée dès le 1^{er} avril 2018.

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels d’Anciens Combattants Canada pour 2018-2019 sont illustrés ci-dessous :

#1 Responsabilité essentielle : Avantages, services et soutien		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente % de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente % de vétérans dont la santé mentale s’est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel 	<ul style="list-style-type: none"> Prestations d’invalidité Avantages pour soins de santé Services de transition Soins de longue durée Programme pour l’autonomie des anciens combattants Allocation de reconnaissance des aidants naturels Allocation aux anciens combattants Soutien du revenu Fonds d’urgence pour les vétérans Centre d’excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille Financement de la recherche*
Les vétérans et leur famille jouissent d’une sécurité financière	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la mesure de faible revenu % de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière 	
Les vétérans ont l’impression que leur vie a un sens	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale Taux d’emploi chez les vétérans 	
Les vétérans sont capables de s’adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d’y faire face	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s’est fait facilement % de vétérans qui déclarent avoir besoin d’aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne 	
Les vétérans sont satisfaits des services qu’ils reçoivent	<ul style="list-style-type: none"> % de clients qui se disent satisfaits de la qualité des services qu’ils reçoivent d’Anciens Combattants Canada 	
#2 Responsabilité essentielle : Commémoration		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés	<ul style="list-style-type: none"> % de clients vétérans qui sont satisfaits de la façon dont les initiatives commémoratives d’Anciens Combattants Canada honorent les vétérans et ceux qui sont morts en service # de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada # de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel 	<ul style="list-style-type: none"> Programme Le Canada se souvient Programme de funérailles et d’inhumation
Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage	<ul style="list-style-type: none"> % de Canadiens qui disent faire un effort pour manifester leur appréciation à l’égard des vétérans et de ceux qui sont morts en service # de mentions « J’aime » sur la page Facebook « Le Canada se souvient » # de Canadiens ayant participé à des activités d’engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada 	
#3 Responsabilité essentielle : Ombudsman des vétérans		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le Portefeuille d’Anciens Combattants Canada sont traitées en temps opportun	<ul style="list-style-type: none"> % de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables 	<ul style="list-style-type: none"> Ombudsman des vétérans
Les problèmes liés aux programmes, aux services et aux soutiens offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d’Anciens Combattants Canada sont cernés et traités	<ul style="list-style-type: none"> % des recommandations du Bureau de l’ombudsman des vétérans relatives aux problèmes nouveaux et d’ordre systémique qui sont mises en œuvre par le Portefeuille d’Anciens Combattants Canada 	

SERVICES INTERNES

*Financement de la recherche a été ajouté en milieu de l’exercice 2019-20.

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'ACC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{vi}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur [notre site Web](#)^{xxix}.

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable
- ▶ Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus
- ▶ Analyse comparative entre les sexes plus
- ▶ Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes

Dépenses fiscales fédérales

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 Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxx}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada

161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**
www.veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans

134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7K2

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

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Annexe : définitions

crédit (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

responsabilité essentielle (core responsibility)

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

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Plan ou projet qu'un ministère a choisi de cibler et dont il rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

résultat ministériel (departmental result)

Une conséquence ou un résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

Indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Une mesure quantitative du progrès réalisé par rapport à un résultat ministériel.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Un cadre qui relie les responsabilités essentielles du ministère à ses résultats ministériels et à ses indicateurs de résultats ministériels.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Rapport d'un ministère qui présente les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

expérimentation (experimentation)

La tenue d'activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décisions fondée sur des éléments probants, et à améliorer les résultats pour les Canadiens en apprenant ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles approches), mais en est différente, car elle comporte

une comparaison rigoureuse des résultats. À titre d'exemple, le fait d'utiliser un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être un cas d'innovation; le fait de conduire des essais systématiques du nouveau site Web par rapport aux outils existants de sensibilisation ou un ancien site Web pour voir celui qui permet une mobilisation plus efficace est une expérimentation.

équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

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

Processus analytique utilisé pour évaluer l'effet des politiques, des programmes et des services sur divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes allosexuelles en fonction de multiples facteurs, notamment la race, l'ethnie, la religion, l'âge et l'incapacité physique ou mentale.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2019 (c'est-à-dire lutter contre les changements climatiques, renforcer la classe moyenne, parcourir le chemin de la réconciliation, assurer la santé et la sécurité des Canadiens et placer le Canada en position favorable pour assurer sa réussite dans un monde incertain.

initiative horizontale (horizontal initiative)

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

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

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

rendement (performance)

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

indicateur de rendement (performance indicator)

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

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

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

plan (plan)

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

dépenses prévues (planned spending)

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

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

programme (program)

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

répertoire des programmes (program Inventory)

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

résultat (result)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

cible (target)

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

Notes en fin d'ouvrage

- i. Pension à vie, <https://www.veterans.gc.ca/fra/services/pension-a-vie>
- ii. Forum des femmes vétérans, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/veterans-forum>
- iii. Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/women-LGBTQ2/office>
- iv. Contexte opérationnel et risques principaux, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- v. Étude sur la vie après le service militaire (ÉVASM), <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/research-directorate/publications/reports/lass-2016>
- vi. InfoBase du gouvernement du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- vii. Engagements établis dans la lettre de mandat du ministre - 2017, <https://pm.gc.ca/fr/mandate-letters/2017/10/04/archived-minister-veterans-affairs-and-associate-minister-national>
- viii. Engagements établis dans la lettre de mandat du ministre - 2019, <https://pm.gc.ca/fr/mandate-letters/2019/12/13/minister-veterans-affairs-and-associate-minister-national-defence>
- ix. Comprendre l'itinérance chez les vétérans, <https://www.veterans.gc.ca/fra/housing-and-home-life/at-risk-housing/homeless>
- x. Plan ministériel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-plan/2019-2020/report/2-0#benefits>
- xi. Excuses officielles du gouvernement du Canada (GC) aux Canadiens LGBTQ2, <https://pm.gc.ca/fr/nouvelles/communiqués/2017/11/28/premier-ministre-presente-des-excuses-aux-canadiens-lgbtq2>
- xii. Constatations du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV), <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/decisions-opportunes-transparentes>
- xiii. Vétérans juifs, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/people-and-stories/jewish-canadian-service>
- xiv. Les petits immigrants britanniques, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/people-and-stories/british-home-children>
- xv. Guerres et conflits, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/wars-and-conflicts>
- xvi. Peuples autochtones, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/people-and-stories/indigenous-peoples>
- xvii. Visages de la liberté, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/vimy/education-centre/faces-of-freedom>
- xviii. Indemnisation des vétérans canadiens : Une analyse comparative des régimes d'avantages, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/financial-compensation-analysis>
- xix. Site Web d'Anciens Combattants Canada, <https://www.veterans.gc.ca/>
- xx. Règlement définitif du recours collectif *Toth*, <https://www.veterans.gc.ca/fra/help/faq/toth-settlement>
- xxi. Comptes publics du Canada de 2019-2020, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxii. Nos états financiers, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-financial-statements>
- xxiii. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xxiv. Loi sur le bien-être des vétérans, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- xxv. Loi sur les pensions, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xxvi. Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/mandate>
- xxvii. Mandat de l'Ombudsman des vétérans, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/mandat>
- xxviii. Contexte opérationnel et principaux risques, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- xxix. Tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-results-report/2019-2020/supplementary-tables>
- xxx. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>