



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Plan ministériel

Anciens Combattants Canada

2018-2019

L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et
ministre associé de la Défense nationale

Canada 

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants Canada, 2018.

Catalogue N° V1-9F-PDF

ISSN 2371-7041

Table des matières

Message du ministre	1
Aperçu de nos plans.....	3
Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et par la suite	5
Responsabilités essentielles	6
Avantages, services et soutien.....	6
Commémoration	11
Ombudsman des vétérans	14
Services internes d'ACC.....	16
Dépenses et ressources humaines	19
Dépenses prévues.....	19
Ressources humaines prévues.....	21
Budget des dépenses par crédit voté.....	22
État des résultats condensé prospectif	22
Renseignements supplémentaires	23
Renseignements ministériels.....	23
Profil organisationnel	23
Raison d'être, mandat et rôle d'ACC.....	23
Mandat du Ombudsman des vétérans	23
Contexte opérationnel et risques principaux	23
Cadre de présentation de rapports	24
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	26
Tableaux de renseignements supplémentaires	26
Dépenses fiscales fédérales.....	26
Coordonnées de l'organisation.....	26
Annexe : Définitions.....	31
Notes en fin d'ouvrage.....	34

Message du ministre

C'est avec plaisir que je présente le Plan ministériel 2018-2019 d'Anciens Combattants Canada (ACC). Le Plan ministériel donne de l'information sur les résultats que nous prévoyons atteindre pendant l'année à venir, au profit des membres des Forces armées canadiennes (FAC), des vétérans, des membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), des familles et des autres personnes que nous servons.

Le Plan ministériel est une occasion de présenter les objectifs de rendement annuels et de préciser les ressources humaines et financières qui seront nécessaires à l'atteinte de ces objectifs. Ce plan montre aux Canadiens comme leur argent sera dépensé et comment notre travail respecte notre mandat ainsi que les priorités du gouvernement du Canada.



Une orientation clé pour l'exercice 2018-2019 est de placer le bien-être des vétérans au cœur de toutes nos activités. En faisant de l'excellence du service une priorité, nous veillerons à ce que les vétérans bénéficient d'une amélioration de la qualité, de la rapidité et de l'efficacité de la prestation des services qu'ils reçoivent. Nous mettrons aussi l'accent sur la mobilisation des Canadiens dans les efforts déployés pour rendre hommage à la contribution et au sacrifice de tous ceux qui ont servi et qui continuent de servir notre pays en temps de guerre, de conflit et de paix.

Les principes de soins, compassion et respect seront le fondement de nos efforts cette année. Nous prenons soin des hommes et des femmes qui ont servi le Canada, ainsi que de leur famille. Nous faisons preuve de compassion à l'égard de leurs besoins, et nous sommes déterminés à y répondre.

Le 1^{er} avril 2018, plusieurs programmes récemment mis sur pied ou remaniés entreront en vigueur, comme annoncé dans le Budget de 2017 :

- Allocation pour études et formation
- Services de réorientation professionnelle
- Fonds d'urgence pour les vétérans
- Allocation de reconnaissance pour aidant
- Élargissement du Programme pour les familles des vétérans
- Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille
- Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les états de santé mentale connexes
- Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Honorant les promesses faites aux vétérans dans le Budget de 2017, nous avons, en décembre dernier, annoncé la mise en œuvre de notre plan pour la pension à vie. Celle-ci est un ensemble complet de prestations financières qui rétablit des paiements mensuels à vie pour souffrance et

douleur, qui met en œuvre une nouvelle allocation de reconnaissance et qui réunit plusieurs prestations axées sur le revenu.

En outre, nous faisons de réels progrès au chapitre de l'excellence des soins offerts aux membres des FAC et de leur famille. De pair avec le ministère de la Défense nationale, ACC continue de faire fond sur la nécessité de simplifier la transition des membres des FAC qui quittent la vie militaire vers les programmes et services offerts aux vétérans.

Le budget de 2018 met l'accent sur le bien-être général des vétérans et de leur famille grâce à des investissements dans les soutiens et les services qui leur sont offerts. Ce budget prend appui sur les investissements importants des budgets de 2016 et de 2017 qui ont amélioré la sécurité financière d'un grand nombre de vétérans. Afin de s'assurer que les vétérans obtiennent les services et les avantages lorsqu'ils en ont besoin, le gouvernement accroîtra la capacité d'Anciens Combattants Canada en matière de prestation de services.

C'est un grand privilège de diriger l'équipe qui appuie les hommes et les femmes qui ont répondu à l'appel du devoir ainsi que les familles qui les ont soutenus pendant leur service. Il n'est guère étonnant que 95 % des participants au Sondage national auprès des clients aient indiqué que les employés d'ACC les avaient servis avec respect.

Nous espérons connaître une année 2018-2019 fructueuse alors que le Ministère continue de concrétiser les résultats que les vétérans et leur famille méritent et auxquels les Canadiens s'attendent sur le plan de la commémoration des hommes et des femmes qui ont servi notre pays.

Cordialement,

L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

Aperçu de nos plans

La situation de chaque vétéran est différente. Tous les vétérans partagent toutefois une expérience commune, à savoir le changement profond qui s'opère dans leur vie dans le cadre de la transition vers la vie après le service. Les transitions les mieux réussies sont celles qui se produisent lorsqu'un vétéran se trouve dans un état de bien-être, ce qui implique un bon équilibre entre les aspects financier, mental, physique et social. Bien que la sécurité financière soit importante, elle ne représente que l'un des éléments essentiels au bien-être. Lorsqu'un vétéran a la sécurité financière, il peut se concentrer sur tous les autres aspects de la vie, comme la famille, la collectivité et la santé. En 2018-2019, le Ministère cherchera à réaliser un ensemble complet de prestations financières pour reconnaissance de la souffrance et de la douleur et remplacement du revenu ainsi que de programmes et services de bien-être visant à aider les vétérans à faire une transition réussie vers la vie après le service.

Accomplir notre mission

En mettant les vétérans au cœur de tout ce que nous faisons – nos philosophies, nos idées et nos activités – nous nous assurons de centrer nos efforts sur leur bien-être et sur celui de leur famille. Nous nous efforçons d'être proactifs et de répondre rapidement et avec compassion aux besoins des vétérans et de leur famille. Le Ministère s'emploie à leur offrir les services et les prestations les mieux adaptés à leurs besoins particuliers. Nous sommes aussi déterminés à rendre hommage aux sacrifices et aux réalisations des hommes et des femmes qui ont participé aux efforts militaires du Canada. Ce faisant, nous mobiliserons les Canadiens de partout au pays afin qu'ils participent activement à la commémoration. Nos activités seront fondées sur les faits et axées sur les résultats. Pour ce faire, nous recueillerons des données directement auprès des vétérans et d'autres intervenants et nous examinerons les résultats de recherches et d'expériences pertinentes au sein d'autres administrations. Par la collecte et l'analyse de cette information, ACC continuera d'appliquer l'approche de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) destinée à faciliter l'intégration systématique de considérations liées au sexe dans les processus d'élaboration des politiques, de planification et de prise de décisions.

Engagement prévu dans la lettre de mandat : Pension à vie

En décembre 2017, le ministre O'Regan a dévoilé la pension à vie proposée par le gouvernement – un ensemble de prestations de reconnaissance, de soutien du revenu et de stabilité pour les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes qui souffrent d'une blessure ou d'une maladie liée au service. Ces prestations entreront en vigueur le 1^{er} avril 2019.

Points saillants de l'exercice 2018-2019

- Offrir des services quotidiens et des activités de commémoration de qualité
- Mettre en œuvre les initiatives du budget de 2017
- Préparer la mise en œuvre des initiatives récemment annoncées dans le budget de 2018, notamment :
 - La pension à vie;
 - L'élimination de l'arriéré;
 - L'entretien des cimetières et des sépultures.

Prendre soin de nos gens

Nous aspirons à créer un lieu de travail qui fait preuve de soins, de compassion et de respect et qui délègue, fait confiance et habilite. De bonnes pratiques de gestion, comme le développement de leaders, l'habilitation des employés, la validation ou la communication, le renforcement de l'apprentissage et du perfectionnement, la mise en valeur commune de mesures en milieu de travail et l'accent sur l'excellence du service dans notre milieu de travail de choix, doivent être manifestes dans tout ce que nous faisons. En ayant une main-d'œuvre motivée et avisée, nous sommes en mesure de fournir aux vétérans et à leur famille le niveau de service élevé qu'ils méritent et de mobiliser les Canadiens, y compris les jeunes, dans le cadre d'importantes initiatives de commémoration.

Points saillants de l'exercice 2018-2019

- Recruter, former, motiver et fidéliser les employés
- S'assurer d'un rendement solide et d'une bonne approche de gestion des talents
- Mettre en place des mesures qui mettent en valeur la diversité, l'inclusion, l'équilibre entre le travail et la vie personnelle et la santé des employés

S'améliorer et s'adapter

Anciens Combattants Canada aspire à être un chef de file dans l'approche adoptée à l'égard des changements, des défis et des avancées sur le plan des priorités et des technologies. Nous avons fait de grands pas en ce qui concerne la disponibilité d'information et de services en ligne et nous continuerons de miser sur la technologie pour rendre nos prestations et services plus accessibles en ligne. Nous continuerons de faire fond sur les réussites comme Mon dossier ACC et saisirons les occasions d'explorer d'autres solutions numériques avant tout. La mise au point de nos processus internes permettra aussi de réduire la complexité et d'accroître l'efficacité grâce à une utilisation accrue de l'automatisation pour simplifier les processus et pour améliorer la mise en commun de l'information entre ACC et le ministère de la Défense nationale.

Nous avons la possibilité d'insister sur l'importance de l'engagement et de la rétroaction des utilisateurs tandis que nous élaborons nos processus numériques avant tout pour les vétérans et nos autres clients. Alors que nous développons nos services numériques, nos utilisateurs demeurent notre point de mire, de sorte que nos processus (numériques et autres) soient aussi centrés sur les vétérans/utilisateurs que possible. Nous consulterons régulièrement nos utilisateurs et ferons fond sur leurs commentaires dans le cadre de nos travaux de développement.

Points saillants de l'exercice 2018-2019

- Continuer d'élaborer et d'appliquer une approche « numérique avant tout, avec soutien »
- Chercher des occasions de mettre à l'essai et d'élaborer des approches innovatrices en matière de services aux vétérans et à leur famille

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus d'Anciens Combattants Canada, consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et par la suite

Ce plan 2018-2019 présente notre nouveau Cadre ministériel sur les résultats (CMR)¹, lequel précise ce que nous faisons (responsabilités essentielles), ce que nous tentons de faire ou d'influencer (résultats ministériels) et comment nous évaluerons les progrès réalisés (indicateurs de résultat ministériel). Nous avons centré notre nouveau cadre sur le bien-être des vétérans et de leur famille, et les résultats que nous souhaitons atteindre sont durables – ils devraient résister à l'épreuve du temps.

Lors de l'élaboration de ce cadre, nous avons examiné et utilisé des recherches bien établies dans les domaines du bien-être, notamment bon nombre des résultats ministériels que nous souhaitons influencer. Des recherches approfondies montrent ce qui contribue au bien-être des vétérans, à savoir les domaines du bien-être. Au nombre de ces domaines figurent la santé et la sécurité financière. Les résultats que nous cherchons à atteindre sous la responsabilité essentielle « Avantages, services et soutien » sont directement axés sur le bien-être des vétérans, alors que les résultats de notre deuxième responsabilité essentielle sont liés à la commémoration.

Les résultats attendus qui sont précisés dans le CMR représentent un équilibre entre les résultats que notre gouvernement peut, de façon réaliste, s'attendre à influencer, et les résultats plus ambitieux à plus long terme. Nous reconnaissons toutefois que le Ministère ne peut y parvenir seul. Pour véritablement influencer le bien-être des vétérans, notre gouvernement doit continuer de travailler en étroite collaboration avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement, avec des groupes d'intervenants et avec les collectivités partout au pays.

Pour cette première année du CMR, nous nous reposons fortement sur l'Étude sur la vie après le service (menée tous les trois ans) en guise de source de données. Bien qu'il s'agisse de la meilleure source d'information et de données probantes disponible, nous continuerons de collaborer avec les autres ministères pour trouver d'autres sources de données afin de compléter les constatations de l'Étude sur la vie après le service, de renforcer la capacité en matière d'analyse de données, d'accroître la fréquence de la collecte de données et de travailler avec d'autres ministères pour élargir nos connaissances de la communauté des vétérans.

La section suivante est organisée en fonction du CMR et des résultats que nous souhaitons atteindre.

¹ Le Cadre ministériel des résultats peut être consulté dans son intégralité dans la section Cadre de présentation de rapports du présent rapport.

Responsabilités essentielles

Avantages, services et soutien

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

Faits saillants de la planification

Mettre en œuvre les engagements prévus dans le Budget de 2017

En 2018-2019, ACC continuera de mettre en œuvre les engagements établis dans la lettre de mandat du gouvernement et les priorités ministérielles, y compris les initiatives annoncées dans le Budget de 2017. Le 1^{er} avril 2018, les initiatives suivantes, qui sont toutes des engagements établis dans la lettre de mandat, entreront en vigueur :

- Nouvelle allocation pour études et formation
- Remaniement des Services de réorientation professionnelle
- Allocation de reconnaissance pour aidant versée directement aux aidants naturels des vétérans
- Changements aux Services de réadaptation professionnelle
- Élargissement de l'accès au Programme pour les familles des militaires
- Création du Centre d'excellence sur le TSPT et les états de santé mentale connexes
- Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille (nouveau fonds)
- Fonds d'urgence pour les vétérans (nouveau fonds)

Points saillants du budget de 2018

- Régime d'avantages de la pension à vie pour aider les vétérans à vivre une vie réussie après le service
- Financement pour accroître notre capacité en matière de prestation de services afin de contribuer à fournir des services plus rapides aux vétérans et à leur famille

Fixer les conditions du rétablissement de pensions à vie (engagement établi dans la lettre de mandat)

Grâce à la pension à vie proposée, les membres des FAC et les vétérans malades ou blessés recevront pour le reste de leur vie de nouvelles prestations versées par paiements mensuels. Ces prestations, qui entreront en vigueur le 1^{er} avril 2019, visent à indemniser et reconnaître la douleur et la souffrance qui sont rattachées aux invalidités liées au service et à donner plus de souplesse au mode d'indemnisation de telles invalidités. Ces changements font partie d'un ensemble complet de prestations financières pour reconnaissance de la souffrance et de la douleur et remplacement du revenu ainsi que de programmes et services de bien-être visant à aider les vétérans à faire une transition réussie vers la vie après le service.

Comme il a été annoncé en décembre 2017, ces changements permettront aussi de simplifier l'exécution des programmes en regroupant six prestations existantes en une seule prestation mensuelle, à savoir la prestation de remplacement du revenu. On veillera ainsi à ce que chaque vétéran blessé obtienne des conseils et du soutien d'ordre financier pour déterminer quelle forme d'indemnisation est la plus appropriée pour lui et sa famille.

Fournir de meilleurs services d'éducation, de counseling et de formation aux familles qui procurent soins et soutien aux vétérans ayant des problèmes de santé physique ou mentale liés à leurs états de service (engagement établi dans la lettre de mandat)

Un programme de formation des aidants naturels en ligne qui est axé précisément sur la culture militaire est offert avec une ressource en ligne appelée Caregiver Zone. Celle-ci vise à aider les aidants à développer leurs connaissances et leurs compétences, à accroître la confiance en leurs capacités, à obtenir eux-mêmes du soutien et à obtenir une validation quant à l'immense tâche que représente le soutien d'un proche. Les aidants naturels devraient ainsi être mieux outillés pour prendre soin des vétérans et de leur famille.

Améliorer les Services de réorientation professionnelle pour aider les vétérans à acquérir les compétences nécessaires pour faire une transition réussie vers la vie civile (engagement établi dans la lettre de mandat)

La réorientation professionnelle est un processus qui se poursuit tout au long de la vie professionnelle et qui exige planification et préparation. En fin de compte, les résultats sont liés à trois thèmes principaux : l'état de préparation, à savoir l'établissement d'une culture qui reconnaît et soutient tous les aspects de la transition de la vie militaire à la vie civile; le recrutement et l'emploi, à savoir l'établissement, dans les secteurs public et privé, d'une culture qui reconnaît et soutient la transition vers la vie civile et qui accroît le recrutement de vétérans; la synergie, à savoir l'amélioration des connaissances et de la compréhension des enjeux relatifs à l'emploi de vétérans dans tous les secteurs. La stratégie d'emploi et de transition de carrière conjointe d'ACC et des FAC permet aux vétérans de faire la transition vers un emploi civil en améliorant leur état de préparation, en mettant de l'avant le recrutement et l'emploi et en favorisant une collaboration au sein de la communauté d'emploi des vétérans. De plus, en stricte collaboration avec les FAC, ACC a entrepris l'élaboration du plan Emploi civil : Une stratégie pour les vétérans d'aujourd'hui et de demain, qui est un plan global visant à accroître les possibilités d'emploi pour les vétérans, à favoriser leur bien-être et à appuyer leur réussite lors de la transition vers la vie civile. Cette stratégie cadre aussi avec de récents engagements pris par le gouvernement fédéral en vue de renforcer la collaboration entre les FAC et ACC pour s'assurer que les vétérans obtiennent le respect, le soutien, les soins et les possibilités économiques et professionnelles qu'ils méritent.

Services de gestion de cas et de soutien

La gestion de cas est un service offert par ACC pour aider les vétérans, les membres de la GRC et leur famille qui ont de la difficulté à gérer une transition ou un changement dans leur vie. Les demandes de services de gestion de cas présentées par des vétérans dépassent toutes les prévisions. Nous entendons par conséquent mettre en œuvre, en 2018-2019, des initiatives visant à accroître l'efficacité et l'efficience de la gestion des cas, à assurer la qualité de services aux vétérans qui en ont besoin et à continuer d'améliorer le ratio gestionnaire de cas : clients.

Nous entendons mettre en œuvre une approche axée sur un soutien encadré pour la prestation des services. Un soutien encadré signifie que les vétérans et leur famille sont entièrement pris en charge par un agent des services aux vétérans qui constitue l'unique contact avec ACC. Nous mettrons aussi à jour les outils électroniques de gestion des cas, élaborerons un nouveau modèle de transition conjoint d'ACC et des FAC et améliorerons les évaluations des vétérans et des risques.

ACS+

- L'âge des vétérans canadiens est varié, tout comme le sont leurs besoins. Par conséquent, un modèle de prestation de services idéal doit être souple pour mobiliser et toucher les vétérans de tous âges en plus d'offrir des services personnalisés afin de répondre le mieux possible à leurs besoins particuliers.
- La pension à vie proposée vise à répondre aux besoins particuliers des vétérans. Les prestations visent à s'assurer que les hommes et les femmes admissibles bénéficient d'une sécurité financière, sont reconnus et indemnisés pour leur douleur et leur souffrance elles répondront aux différents besoins de tous les vétérans, afin que les résultats soient les mêmes et qu'il y ait égalité pour tous.
- ACC a adopté une approche axée sur la santé de la population à l'égard du bien-être des vétérans. Dans le cadre de l'établissement des prestations de la pension à vie proposée, ACC veut s'assurer que les changements proposés sont justes pour les deux sexes et qu'il n'existe aucun obstacle fondé sur le sexe qu'il soit nécessaire d'atténuer ou de briser.
- Comme tous les programmes offerts à ACC, l'intention du modèle de prestation de services est de pouvoir répondre aux besoins des vétérans, quel que soit leur sexe. Pour ce faire, il faut comprendre le rôle que jouent les personnes de différents genres dans les FAC en vue de s'assurer que les propositions sont équitables pour les deux sexes.
- Le Bureau de services juridiques des pensions a efficacement fait valoir les points de vue sociétaux et a obtenu des décisions favorables pour des femmes et d'autres vétérans qui auparavant auraient pu être désavantagés en raison de préjugés sexistes.
- Le Ministère garantit que les vétérans, hommes et femmes, admissibles sont pris en compte en fonction d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Les prestations de soutien financier que les vétérans reçoivent d'ACC sont comparées au revenu médian brut de la population canadienne pour s'assurer que le revenu du vétéran ne tombe pas sous la mesure fiscale de faible revenu calculée par Statistique Canada. Par ailleurs, ACC procède à un sondage auprès des vétérans pour obtenir leurs commentaires sur leur satisfaction à l'égard de leur situation financière. L'information disponible dans la base de données d'ACC et les données du sondage nous aident à savoir si la sécurité financière des vétérans en général, et plus précisément les hommes et les femmes vétérans, correspond aux objectifs établis dans le Cadre ministériel des résultats.

Expérimentation

- Selon le Sondage national auprès des clients de 2017, nous devons améliorer nos processus de demande. Le 1^{er} avril 2018, nous aurons le pouvoir d'annuler l'obligation de présenter une demande d'indemnité s'il est établi, suivant l'information déjà recueillie, qu'une personne est admissible à une indemnité, à des services ou à une aide. Cette approche vise à simplifier le processus de demande de programmes et de prestations, y compris les prestations de la pension à vie proposée.
- Nous travaillons de concert avec le Service numérique canadien pour élaborer un outil en ligne « Avantages en bref » qui permettra aux vétérans de plus aisément s'assurer qu'ils bénéficient de tous les avantages d'ACC auxquels ils ont droit. Nous nous préparons aussi à mettre en œuvre un nouvel outil de libre-service en ligne qui permettra aux vétérans et à d'autres personnes de déterminer plus aisément les délais de traitement en lien avec nos principaux programmes. Ces efforts s'harmonisent à la Politique sur les services, ainsi qu'à l'engagement lié au gouvernement ouvert du gouvernement du Canada.

Résultats prévus

Le nouveau Cadre ministériel des résultats représente un changement important dans la façon dont le rendement est évalué et rapporté. C'est la première fois que des objectifs ont été établis pour ces mesures et, comme beaucoup des indicateurs de résultats sont nouveaux et fondés sur des données qui ne sont recueillies que tous les trois ans, notre date cible pour atteindre ces objectifs a été établie en conséquence. La plupart de ces objectifs représentent les résultats minimaux difficiles mais réalistes que nous voulons obtenir, compte tenu du fait que la responsabilité du bien-être des vétérans est partagée par plusieurs administrations, d'autres ministères et chacun des vétérans.

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente	50 %	Le 31 mars 2020	49 %	49 %	46 %
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente	60 %	Le 31 mars 2020	60 %	60 %	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	Données disponibles à compter de 2018-2019 ²		
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 % ³	Le 31 mars 2020	5 %	5 %	4 %
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière	70 %	Le 31 mars 2020	74 %	74 %	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	75 %	75 %	74 %
	Taux d'emploi chez les vétérans	70 %	Le 31 mars 2020	69 %	69 %	65 %
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie civile, de la gérer et d'y faire face.	% de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie civile s'est fait facilement	55 %	Le 31 mars 2020	54 %	54 %	52 %
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne	20 % ³	Le 31 mars 2020	23 %	23 %	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 2019	s.o.	s.o.	81 %

Le Ministère a observé une tendance à la baisse dans divers résultats ces dernières années découlant en partie d'une hausse du nombre de libérations des FAC pour raisons médicales,

² Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

³ Il s'agit des cibles maximales. En d'autres mots, plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

notamment de militaires ayant servi en Afghanistan. Les améliorations récentes apportées aux programmes et aux services offerts aux vétérans et à leur famille visent à améliorer ces résultats.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
4 263 463 384	4 263 463 384	4 284 105 457	4 303 578 130

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
1 951,1	1 951,1	1 951,1

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Anciens Combattants Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du Gouvernement du Canada \(GC\)](#)ⁱ.

Commémoration

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

Faits saillants de la planification

La commémoration comprend un ensemble d'éléments complémentaires à l'appui de l'obligation du gouvernement du Canada de rendre hommage à la contribution et au sacrifice de tous ceux qui ont servi et qui continuent de servir notre pays en temps de guerre, de conflit et de paix.

- En 2018, nous marquerons le centenaire de la fin de la Première Guerre mondiale, notamment Les cent jours du Canada et l'armistice du 11 novembre 1918. Faisant fond sur les initiatives entreprises par le Ministère depuis le début de la période centenaire en 2014, les activités de commémoration de 2018 auront lieu au Canada et outre-mer. Diverses initiatives seront axées sur ces jalons importants, y compris des cérémonies et des événements, des activités au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel, en France, des bannières le long du boulevard de la Confédération dans la région de la capitale nationale, une exposition de photos extérieure à Ottawa et des ressources d'apprentissage de la Semaine de vétérans pour mobiliser les jeunes et les éducateurs.
- En 2018, les Canadiens pourront aussi souligner le 65^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée. Pour commémorer cet important jalon de l'histoire du Canada, nous organiserons et appuierons différentes cérémonies et nous travaillerons avec Patrimoine canadien pour créer des bannières de rue spéciales qui seront déployées à Ottawa. Pour souligner et faire connaître cette année importante, des ressources d'apprentissage portant sur la guerre de Corée seront offertes aux jeunes et aux éducateurs.
- Nous continuerons de mobiliser la collectivité et d'autres groupes qui souhaitent réaliser des projets commémoratifs, comme la tenue d'événements et la création de monuments de guerre communautaires. En 2018, des subventions et contributions pourraient être accordées pour des projets liés au centenaire de la fin de la Première Guerre mondiale, au 65^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée ou à d'autres jalons militaires.
- Le Ministère jettera les bases d'initiatives nationales et internationales visant à commémorer les principaux jalons de la Seconde Guerre mondiale en 2019 (p. ex. le jour J et la bataille de Normandie, la campagne italienne, etc.) et en 2020 (p. ex. la libération des Pays-Bas/jour de la Victoire en Europe et jour de la Victoire en Extrême-Orient). Les Canadiens auront l'occasion de marquer le 75^e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale et les jeunes en particulier pourront tisser des liens avec ceux qui se sont si vaillamment portés à la défense de la paix et de la liberté.

Points saillants de la commémoration en 2018 :

- Centenaire de la fin de la Première Guerre mondiale
- 65^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée

- Les Livres du Souvenir, qui commémorent la vie de Canadiens qui ont fait le sacrifice ultime en servant notre pays en uniforme, reposent dans la chambre du Souvenir de la Tour de la Paix, sur la Colline du Parlement. Comme la chambre du Souvenir sera fermée au public pendant la prochaine remise en état de l'édifice du Centre, nous collaborons avec des partenaires pour nous assurer que ces œuvres d'art demeurent entre bonnes mains et accessibles au public.
- En outre, nous demeurons déterminés à créer un monument commémoratif national de la mission du Canada en Afghanistan. Ce monument reconnaîtra l'engagement et le sacrifice des hommes et des femmes du Canada, militaires et civils, qui ont servi en Afghanistan, de même que le soutien qui leur a été apporté par les Canadiens au pays. Le Ministère continuera de travailler en étroite collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale pour faire avancer cet important projet commémoratif.

Faire état des résultats

- Pour orienter les améliorations aux politiques et aux programmes, le groupe de la Commémoration s'appuiera sur les données sur le rendement et sur les recommandations et les observations tirées des évaluations. La recherche sur l'opinion publique, comme le Sondage sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des vétérans, aidera à mesurer l'impact du programme Le Canada se souvient et du Programme de funérailles et d'inhumation, ainsi que leur capacité à atteindre les résultats souhaités.
- Dans un même ordre d'idées, les constatations tirées des évaluations seront utilisées pour orienter l'élaboration de nouvelles approches et différentes mises au point, au besoin. Entre autres exemples, nous mettrons en œuvre des mesures visant à s'assurer que les successeurs des vétérans dont le décès est jugé lié au service obtiennent rapidement les prestations et la reconnaissance auxquelles ils ont droit. De plus, le Ministère élaborera et mettra en œuvre une approche visant à saisir des commentaires supplémentaires des visiteurs au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel, les deux seuls sites historiques nationaux situés à l'extérieur du Canada.
- ACC peut être assuré de son effet positif en maintenant d'excellents résultats année après année en ce qui a trait au nombre de visites au Mémorial virtuel de guerre du Canada et aux monuments commémoratifs outre-mer.

Points saillants du budget de 2018

Financement pour entretenir les sépultures de nos vétérans au Canada et à l'étranger, afin de continuer de manifester notre respect à l'égard de leur bravoure et de leurs sacrifices continues.

ACS+

- Nous réaliserons des initiatives et des activités clés qui favoriseront des résultats favorables en matière d'inclusivité. Les délégations pour les cérémonies et les événements seront intergénérationnelles. Les épreuves et les réalisations des vétérans de la Seconde Guerre mondiale, de la guerre de Corée et des conflits modernes continueront d'être mises de l'avant au moyen d'un contenu comme la série de témoignages vidéo Des héros se racontent. Aucun effort ne sera épargné pour élaborer du matériel mettant en vitrine des hommes et des femmes de différents milieux culturels et de différentes régions. En outre, le Ministère utilisera divers outils, comme les médias sociaux, pour promouvoir les initiatives de commémoration partout au pays.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
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	Données disponibles à compter de 2017-2018 ⁴		
	Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada	2 000 000	Le 31 mars 2019	1 539 133	1 564 735	2,322,941
	Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel	900 000	Le 31 mars 2019	814 004	974 836	925,834
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 2019	66 %	Sondage non réalisé cette année	73%
	Nombre de mentions « J'aime » sur la page Facebook « Le Canada se souvient »	4 000 000	Le 31 mars 2019	3 387 783	3 768 296	4 102 940
	Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada	200 000	Le 31 mars 2020	Données disponibles à compter de 2016-2017 ⁴		202 353

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
42 409 890	42 409 890	40 333 490	40 433 490

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
89,6	89,6	89,6

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Anciens Combattants Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).ⁱ

⁴ Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

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.

Faits saillants de la planification

- Le Bureau de l’ombudsman des vétérans (BOV) a pour mandat de veiller au traitement juste des vétérans et de leur famille par le Ministère. En encourageant le Ministère à fournir des avantages et des services adéquats, suffisants et accessibles qui répondent aux besoins particuliers des vétérans et de leur famille, le BOV appuiera à la fois le Ministère et le gouvernement du Canada dans le respect de leur obligation d’assurer le bien-être des vétérans et de leur famille.
- Le BOV continuera de tirer pleinement avantage de la technologie pour moderniser les opérations et pour accroître leur efficacité.
- Mobilisant les vétérans, les familles et les intervenants de différentes façons (y compris des assemblées publiques, des médias sociaux et des allocutions), le BOV cernerá les préoccupations de la communauté des vétérans. Le BOV sensibilisera les parlementaires et d’autres influenceurs clés à l’égard de la nécessité d’agir, tout en se penchant sur les questions nouvelles et systémiques liées au portefeuille du Ministère, en faisant des recommandations, en assurant un suivi des progrès réalisés par le Ministère au chapitre des recommandations et en intervenant rapidement afin que les plaintes et les demandes de renseignements soient réglées en temps opportun. À cet effet, le BOV cherchera à traiter 75 % des plaintes reçues dans les 60 jours ouvrables et à mettre en œuvre 70 % des recommandations dans les trois ans.
- Au cours des trois dernières années, le BOV a reçu des plaintes de plus en plus complexes. Cela a causé un ralentissement au niveau du traitement. Pour remédier à cette situation, le BOV a mis en œuvre une initiative axée sur des processus allégés et simplifiés ainsi qu’un nouveau système de gestion de cas et il fournira une formation supplémentaire à l’équipe chargée de traiter les cas complexes. Ces efforts devraient permettre d’améliorer nos normes de service, de mieux comprendre la gestion de nos programmes et d’établir des résultats prévus pour 2018-2019 plus réalistes.

ACS+

- En examinant les plaintes, les problèmes nouveaux et systémiques liés aux avantages et aux services fournis par le Ministère, le BOV évaluera l’équité selon la définition suivante : les avantages et les services adéquats sont en place, ils sont suffisants pour répondre aux besoins, et ils sont accessibles facilement et rapidement. Le BOV examinera les règlements, les politiques et les programmes d’ACC dans une optique d’équité pour tous qui prend en considération la communauté diversifiée des vétérans. Si des obstacles ou des lacunes en matière de pertinence, de suffisance ou d’accessibilité sont cernés, pour un groupe en particulier ou la communauté en général, le BOV

informera la Ministère et formulera des recommandations aux fins d'amélioration. En outre, le BOV présentera des séances d'apprentissage et d'information sur l'ACS+ à son équipe pendant l'exercice financier 2018-2019 et fera le point chaque année pour englober les nouveaux employés.

Expérimentation

- Au cours des deux prochaines années, le BOV espère ajouter une fonction de clavardage en ligne pour mieux soutenir l'accès en temps réel des vétérans aux services du BOV et intégrer entièrement notre formulaire de plainte en ligne au nouveau système de gestion de cas. Cela est conforme à l'approche adoptée par le gouvernement du Canada pour accroître la numérisation des services.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
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.	Nombre de plaintes reçues par l'ombudsman des vétérans	1 300	Le 31 mars 2019	977	1 485	1 253
	% de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables	75 %	Le 31 mars 2019	72 %	62 %	60 %
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	Données disponibles à compter de 2018-2019 ⁵		

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
5 386 623	5 386 623	5 386 623	5 386 623

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
38	38	38

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Anciens Combattants Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).¹

⁵ Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

Services internes d'ACC

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 renvoient aux activités et aux ressources de 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 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 et services de gestion des acquisitions.

Faits saillants de la planification

Les Services internes d'ACC ont pour rôle de soutenir les activités entreprises par le Ministère pour s'acquitter des engagements établis dans la lettre de mandat, tout en contribuant au respect des priorités pangouvernementales.

Prendre soin des nôtres

Faisant fond sur l'accueil et l'orientation des étudiants et d'autres pratiques exemplaires, nous renforcerons les pratiques de recrutement depuis la planification jusqu'à l'orientation.

La gestion des talents sera rehaussée pour soutenir la planification de la relève, pour développer le leadership à tous les échelons et pour améliorer la gestion du rendement. L'apprentissage et le perfectionnement seront soutenus en établissant clairement les occasions d'apprentissage pour tous les échelons grâce à « Planifier sa carrière ».

La mise en place de mesures qui mettent en valeur la diversité, l'inclusion, l'équilibre entre le travail et la vie personnelle et la santé des employés se poursuivra. Entre autres exemples, la Stratégie et le Plan d'action en santé mentale seront mis en œuvre en collaboration avec les employés et les agents négociateurs. Parmi les mesures favorables en milieu de travail, notons « L'importance de la civilité! » et le « Défi de la conscience ». Pour soutenir un environnement de travail sécuritaire, des efforts de communication et de rayonnement seront déployés pour accroître la sensibilisation à l'égard des ressources et des outils du Système de gestion informelle des conflits (SGIC). Une formation obligatoire sur le harcèlement et la discrimination sera mise en œuvre pour tous les gestionnaires et employés.

Soutenir les engagements établis dans le Budget

Nous entendons soutenir les engagements tels que la pension à vie proposée, l'allocation pour relève d'un aidant familial et la prestation de remplacement du revenu en élaborant et en mettant en œuvre des systèmes et des solutions axés sur la technologie de l'information.

Harmonisation aux initiatives et aux outils normalisés de technologie de l'information du gouvernement du Canada

- Mettre en œuvre l'initiative de modernisation des finances du gouvernement du Canada, en remplaçant le système financier actuel d'ACC par un système financier centralisé du gouvernement du Canada.
- Reprendre la mise en œuvre de l'Initiative de transformation des services de courriel.
- Déplacer des parties du site Web externe d'ACC vers une infrastructure en nuage modernisée.
- Continuer de soutenir l'initiative de gouvernement ouvert et veiller à la conformité d'ACC.

Gestion et planification financières

En 2018-2019, nous continuerons d'accroître l'exactitude de nos prévisions et nous assurerons de présenter, dans la mesure du possible, une image fidèle de l'environnement complexe et dynamique dans lequel nous évoluons.

Loi sur l'accès à l'information

Des modifications sont apportées à la Loi sur l'accès à l'information pour élargir les autorisations liées aux demandes d'accès à l'information, pour refuser les demandes de mauvaise foi et pour publier proactivement de l'information, tout cela à l'appui des engagements liés à l'ouverture et à la transparence.

Infrastructure et processus plus écologiques

Nous numérisons plus de processus afin d'offrir des services de façon plus efficiente et plus durable. Pour attirer et maintenir en poste un effectif talentueux et mobile, nous offrons maintenant des modalités de travail plus souples qui adoptent une approche du milieu de travail fondée sur les activités.

ACS+

Un comité d'examen de l'architecture d'entreprise sera mis sur pied pour veiller à ce que tous les projets axés sur la technologie de l'information respectent l'orientation stratégique du gouvernement du Canada. Les membres de ce comité offriront une vaste représentation de manière à s'assurer que les répercussions de nos efforts sur les divers groupes d'hommes et de femmes sont examinées. Les mesures mises en œuvre en milieu de travail soutiendront un environnement ACS+ inclusif, incluant une définition claire de la formation obligatoire dans « Planifier sa carrière ».

Expérimentation

Pour soutenir les efforts d'expérimentation du Ministère, nous mettrons en œuvre le laboratoire d'intelligence artificielle/informatique cognitive (IBM Watson), un projet à deux volets axé sur la technologie d'intelligence artificielle conversationnelle, ainsi qu'un projet pilote visant à déterminer les éléments à valeur opérationnelle sur les lecteurs du réseau partagé en vue de leur migration vers GCDocs.

Plan ministériel 2018-2019

Nous mettrons aussi en œuvre un projet pilote en partenariat avec d'autres ministères fédéraux pour mettre à l'essai des pratiques de recrutement innovatrices visant à soutenir l'embauche de vétérans.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021
83 294 535	83 294 535	82 137 640	75 219 527

Ressources humaines (équivalents temps plein)

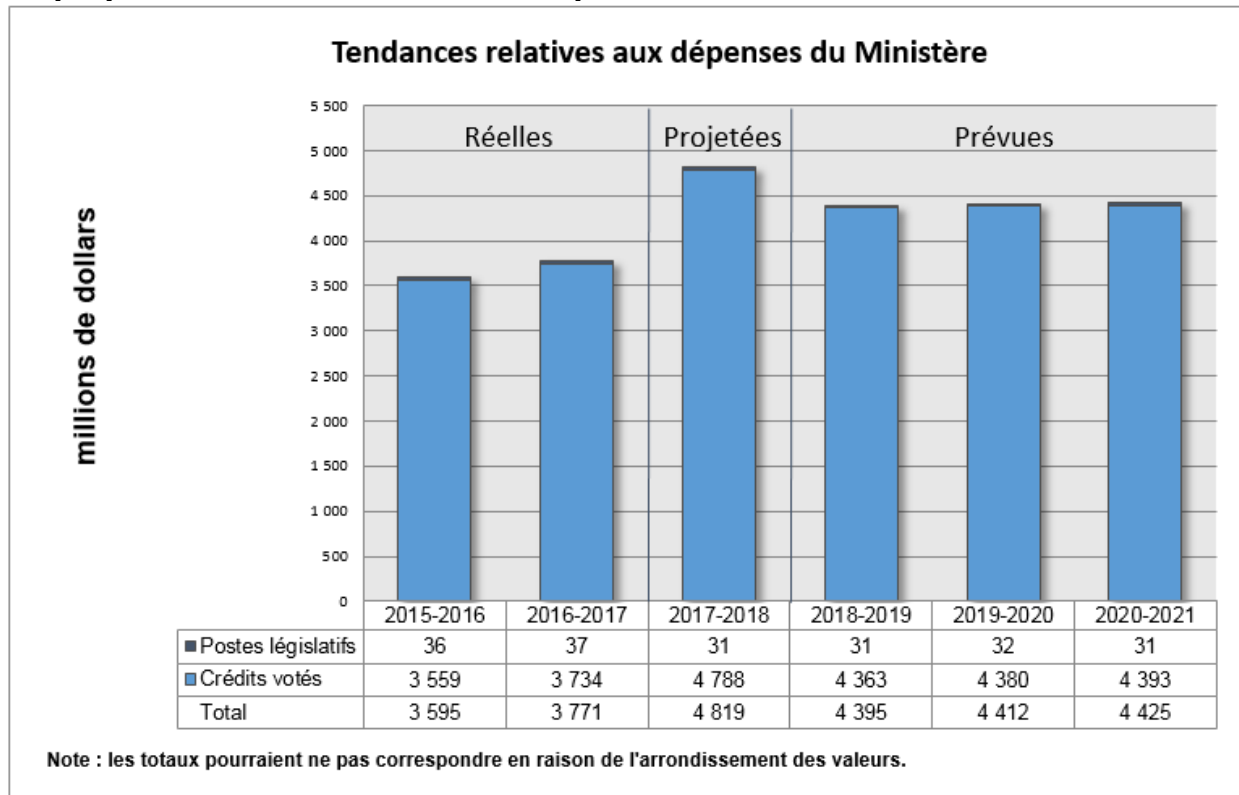
Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021
646,1	646,1	646,1

Dépenses et ressources humaines

Les montants indiqués dans cette section n'incluent pas les initiatives annoncées dans le budget de 2018. Elles seront incluses dans des rapports ultérieurs à mesure qu'elles seront approuvées.

Dépenses prévues

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



Le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Autrement dit, les vétérans reçoivent les avantages auxquels ils ont droit, que le nombre de demandeurs s'élève à 10 ou à 10 000.

Exception faite des annonces faites dans le Budget de 2018, ACC prévoit une baisse des dépenses de l'ordre de 9 % (424 millions de dollars) pour l'exercice 2018-2019, comparativement aux dépenses prévues de 4,8 milliards de dollars en 2017-2018. Cette baisse est principalement attribuable au financement, en 2017-2018, de l'initiative visant l'augmentation de l'indemnité d'invalidité prévue dans le Budget de 2016. Un paiement rétroactif unique sera ainsi versé à tous les vétérans qui ont reçu une indemnité depuis l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants en 2006.

Les dépenses prévues augmenteront dans les années subséquentes (2019-2020 et 2020-2021) puisqu'on s'attend à une demande accrue pour les programmes et services du Ministère. Tout

financement supplémentaire découlant de cette demande sera obtenu lors des cycles ultérieurs du Budget des dépenses pour s'assurer que tous les vétérans admissibles obtiennent les prestations et les mesures de soutien dont ils ont besoin, peu importe leur nombre.

Dans l'ensemble, environ 90 % du budget du Ministère représente les paiements prévus aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires des programmes. Le Ministère continue de constater une hausse du nombre de vétérans des FAC et de familles bénéficiant des programmes d'ACC. En même temps, le nombre de vétérans ayant servi en temps de guerre diminue et les survivants deviennent un segment plus important de la population servie par ACC.

En raison de cette tendance démographique marquée par un plus grand nombre de vétérans des FAC et un moins grand nombre de vétérans ayant servi en temps de guerre, les prévisions indiquent une plus grande demande pour les programmes comme l'indemnité d'invalidité (excluant le paiement rétroactif unique), l'allocation pour perte de revenus et les prestations de retraite supplémentaires, mais une baisse de la demande pour les programmes et les prestations traditionnels comme les pensions d'invalidité et l'allocation aux anciens combattants.

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

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses 2015-2016	Dépenses 2016-2017	Prévisions des dépenses 2017-2018	Budget principal des dépenses 2018-2019	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020 ⁶	Dépenses prévues 2020-2021
Avantages, services et soutien	3 460 748 951	3 629 832 295	4 665 375 892	4 263 463 384	4 263 463 384	4 284 105 457	4 303 578 130
Commémoration	50 028 142	55 553 811	57 784 417	42 409 890	42 409 890	40 333 490	40 433 490
Ombudsman des vétérans	4 600 441	4 630 182	5 076 840	5 386 623	5 386 623	5 386 623	5 386 623
Total partiel	3 515 377 534	3 690 016 288	4 728 237 149	4 311 259 897	4 311 259 897	4 329 825 570	4 349 398 243
Services internes d'ACC	79 656 670	80 792 453	91 034 875	83 294 535	83 294 535	82 137 640	75 219 527
Total	3 595 034 204	3 770 808 741	4 819 272 024	4 394 554 432	4 394 554 432	4 411 963 210	4 424 617 770

Il y aura une baisse des dépenses liées aux avantages, aux services et au soutien de 2017-2018 à 2018-2019. Le budget de 2017-2018 comprenait aussi un paiement rétroactif unique à tous les vétérans qui ont obtenu une indemnité d'invalidité depuis l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants en 2006.

Si ce financement unique n'était pas pris en compte, les dépenses liées aux avantages, aux services et au soutien augmenteraient chaque année, principalement du fait que la demande pour l'indemnité d'invalidité et pour l'allocation pour perte de revenus et les prestations de retraite supplémentaires continue d'augmenter.

⁶ Ces montants ne comprennent que les éléments qui ont été approuvés à ce jour. Comme la pension à vie proposée doit encore être mise au point suivant un processus législatif, elle n'est pas encore incluse dans les tableaux de données financières.

En ce qui concerna la Commémoration, les dépenses réelles en 2016-2017 et les dépenses prévues sont plus élevées que pour les années précédentes. Cela est principalement lié aux dépenses pour la commémoration de jalons importants pour la Première Guerre mondiale, soit les batailles de la crête de Vimy et de Passchendaele, et pour la Seconde Guerre mondiale, soit le raid sur Dieppe, ainsi qu'aux dépenses pour les Jeux Invictus 2017 qui ont été tenus à Toronto (Ontario).

Les dépenses prévues pour programme du BOV devraient demeurer stables pour les trois prochaines années.

Enfin, approximativement 2 % du total des dépenses prévues sont affectés aux Services internes, ce qui permettra de soutenir l'exécution des programmes et les obligations de l'organisation.

Ressources humaines prévues

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes (équivalents temps plein)⁷

Responsabilités essentielles et services internes	Réels 2015-2016 ⁸	Réels 2016-2017	Prévisions 2017-2018	Prévus 2018-2019	Prévus 2019-2020	Prévus 2020-2021
Avantages, services et soutien	2 294,1	1 887,2	1 981,8	1 951,1	1 951,1	1 951,1
Commémoration	83,7	91	89,6	89,6	89,6	89,6
Ombudsman des vétérans	33,8	32	33,7	38	38	38
Total partiel	2 411,6	2 010,2	2 105,1	2 078,7	2 078,7	2 078,7
Services internes d'ACC	597,8	626	643,1	646,1	646,1	646,1
Total	3 009,4	2 636,2	2 748,2	2 724,8	2 724,8	2 724,8

ACC continue de renforcer ses ressources de première ligne. Un financement supplémentaire pour les ressources humaines a été approuvé dans chacun des trois plus récents budgets fédéraux, toujours dans le but d'améliorer la prestation des services et des programmes aux vétérans, de mettre en œuvre de nouveaux programmes ou d'améliorer les programmes existants.

Au nombre de ces efforts, notons : une augmentation des services de gestion de cas; la création de trois nouvelles prestations (l'allocation de sécurité du revenu de retraite, l'indemnité pour blessure grave et l'allocation de reconnaissance pour aidant); une augmentation des prestations financières pour les vétérans (y compris les réservistes); des investissements dans la santé mentale; et la réouverture de bureaux d'ACC partout au pays.

Dans l'ensemble, ACC continuera de maintenir les niveaux de ressources de première ligne nécessaires pour fournir les programmes et les services aux vétérans et à leur famille. Allant de

⁷ Les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

⁸ Le 1^{er} avril 2016, ACC a transféré l'Hôpital Sainte-Anne et ses ressources en équivalents temps plein au gouvernement du Québec, d'où une réduction du nombre global de ressources humaines à ACC.

l'avant, ACC continuera de chercher d'autres occasions de s'assurer que d'importantes ressources sont déployées là où cela est nécessaire, de manière à améliorer et renforcer les services et les avantages pour les vétérans et leur famille.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour tout renseignement sur les crédits d'Anciens Combattants Canada consulter le [Budget principal des dépenses de 2018-2019](#)ⁱⁱ

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations d'Anciens Combattants Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, il est possible que les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web d'Anciens Combattants Canada](#).ⁱⁱⁱ

État des résultats condensé prospectif⁹ pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés 2017-2018	Résultats prévus 2018-2019	Ecart (résultats prévus pour 2018-2019 moins résultats projetés de 2017-2018)
Total des dépenses	4 821 286 324	4 404 601 616	(416 684 709)
Total des revenus	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 821 286 324	4 404 601 616	(416 684 709)

Le coût net estimatif des opérations pour l'exercice 2018-2019 est de 4 404,6 millions de dollars. Environ 90 % des dépenses prévues pour 2018-2019 sont versées directement aux clients d'ACC ou en leur nom sous forme d'indemnités, de soutien financier, de soins de santé et d'activités de commémoration.

⁹ Les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Seamus O'Regan, 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](#)^{iv}
- ▶ [Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes](#)^v (Nouvelle Charte des anciens combattants)¹⁰
- ▶ [Loi sur les pensions](#)^{vi}

Année d'incorporation ou de création : 1923

Raison d'être, mandat et rôle d'ACC

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

Mandat du Ombudsman des vétérans

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

Contexte opérationnel et risques principaux

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

¹⁰ La Loi sera 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 :

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle 1 : Avantages, services et soutien		Responsabilité essentielle 2 : Commémoration		Responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans	
	Résultats ministériels	Indicateurs	Résultats ministériels	Indicateurs	Résultats ministériels	Indicateurs
	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 	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 ♦ Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada ♦ Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel 	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"> ♦ Nombre de plaintes reçues par l’ombudsman des vétérans ♦ % de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables
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 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 ♦ Nombre de mentions « J’aime » sur la page Facebook « Le Canada se souvient » ♦ Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d’engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada 	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 BOV relatives aux problèmes nouveaux et d’ordre systémique qui sont mises en œuvre par le Portefeuille d’Anciens Combattants Canada 	
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 	Services internes		Ombudsman des vétérans		
Les vétérans sont capables de s’adapter à la vie civile, de la gérer et d’y faire face	<ul style="list-style-type: none"> ♦ % de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie civile 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 					

Répertoire des programmes	Responsabilité essentielle 1 : Avantages, services et soutien		Responsabilité essentielle 2 : Commémoration		Responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans	
	Avantages et allocations pour pensions d’invalidité	Indemnités d’invalidité, avantages pour blessure grave et de décès	Programme Le Canada se souvient		Ombudsman des vétérans	
	Allocation pour perte de revenus	Allocation pour incidence sur la carrière	Programme de funérailles et d’inhumation			
Prestations de retraite	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	Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes					
Fonds d’urgence pour les vétérans	Le Programme du centre d’excellence sur le TSPT et les états de santé mentale connexes					
Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille						

Concordance entre le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes de 2018-2019, et l'architecture d'alignement des programmes de 2017-2018

Le Répertoire des programmes du Ministère représente 100 % des dépenses et des ressources humaines du Ministère, y compris les dépenses législatives. À l'heure actuelle, il reflète largement la précédente architecture d'alignement des programmes. Il devrait toutefois évoluer à mesure que de nouvelles initiatives sont mises en œuvre, comme la pension à vie proposée.

Responsabilités essentielles et Répertoire des programmes 2018-2019	Programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes 2017-2018	Pourcentage du programme du plus bas niveau de l'architecture d'alignement des programmes qui correspond (en dollars) au programme du Répertoire des programmes
Responsabilité essentielle 1 : Avantages, services et soutien		
Avantages et allocations pour pensions d'invalidité	1.1.1 Avantages et allocations pour pensions d'invalidité	100 %
Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès	1.1.2 Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès	100 %
Allocation pour perte de revenus	1.2.1 Prestations pour perte de revenus	100 %
Allocation pour incidence sur la carrière	1.2.2 Allocation pour incidence sur la carrière	100 %
Prestations de retraite	1.2.3 Prestations de retraite	100 %
Avantages pour soins de santé	1.3.1 Avantages pour soins de santé	100 %
Services de réadaptation	1.3.2 Services de réadaptation	100 %
Soins de longue durée	1.3.3 Soins immédiats et à long terme	100 %
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	1.3.4 Programme pour l'autonomie des anciens combattants	100 %
Allocation pour relève d'un aidant familial	1.3.5 Allocation pour relève d'un aidant familial	100 %
Allocation aux anciens combattants	1.2.5 Allocation aux anciens combattants	100 %
Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	1.2.4 Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	100 %
Fonds d'urgence pour les vétérans	s.o.	s.o.
Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les états de santé mentale connexes	s.o.	s.o.
Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille	s.o.	s.o.
Responsabilité essentielle 2 : Commémoration		
Programme Le Canada se souvient	2.1.1 Hommage public et sensibilisation	100 %
	2.1.2 Programme de partenariat pour la commémoration	100 %
	2.1.3 Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières	100 %
Programme de funérailles et d'inhumation	2.1.4 Programme de funérailles et d'inhumation	100 %
Responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans		
Ombudsman des vétérans	3.1 Ombudsman des vétérans	100 %

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au Répertoire des programmes d’Anciens Combattants Canada sont accessibles dans l’[InfoBase du GC](#).ⁱ

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le [site Web d’Anciens Combattants Canada](#).^x

- ▶ Analyse comparative entre les sexes;
- ▶ Audits internes à venir au cours du prochain exercice;
- ▶ Couverture prévue des évaluations au cours des cinq prochains exercices;
- ▶ Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus;
- ▶ Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de moins de 5 millions de dollars; et
- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable

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](#).^{xi} 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

Annexe : Définitions

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

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que l'analyse va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre). L'identité de chacun est déterminée par de multiples facteurs qui se recoupent; l'ACS+ tient compte de ces facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)¹¹

Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)

Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)

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

crédit (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

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

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

¹¹ L'architecture d'alignement des programmes a été remplacée par le Répertoire des programmes en vertu de la Politique sur les résultats.

dépenses votées (voted expenditures)

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

équivalent temps plein (full time equivalent)

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

expérimentation (experimentation)

Activités visant à étudier, mettre à l'essai et comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

indicateur de rendement (performance indicator)

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

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)

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

initiative horizontale (horizontal initiatives)

Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (p. ex., par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

plan (plans)

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

plan ministériel (Departmental Plan)

Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priorities)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle 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 du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2017-2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c.-à-d. la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

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

programme (program)

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

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

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

responsabilité essentielle (Core Responsibility)

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

résultat (results)

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

résultat ministériel (Departmental Result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

résultat stratégique (Strategic Outcome)

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

structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)

Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ii. Budget principal des dépenses de 2018-2019, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- iii. État des résultats condensé prospectif, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/future-oriented-financial-statements>
- iv. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- v. Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- vi. Loi sur les pensions, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- vii. Raison d'être, mandat et rôle d'ACC, <http://www.veterans.gc.ca/eng/about-us/mandate>
- viii. Mandat de l'ombudsman des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/mandat>
- ix. Contexte opérationnel et risques principaux, <http://www.veterans.gc.ca/eng/about-us/operating-context-risks>
- x. Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-plan/2018-2019>
- xi. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>