



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

**ANCIENS
COMBATTANTS
CANADA**

Plan ministériel

2019-2020

L'original signé par :

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

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants Canada, 2019.

Catalogue N° V1-9F-PDF

ISSN 2371-7041

Table des matières

Message du ministre	1
Aperçu de nos plans et contexte opérationnel.....	3
Résultats prévus : ce que nous voulons accomplir cette année et par la suite ...	7
Responsabilités essentielles.....	7
Avantages, services et soutien.....	7
Commémoration	13
Ombudsman des vétérans.....	16
Services internes d'ACC	19
Dépenses et ressources humaines	23
Dépenses prévues.....	23
Ressources humaines prévues	25
Budget des dépenses par crédit voté.....	26
État des résultats condensé prospectif	26
Renseignements complémentaires.....	29
Renseignements ministériels.....	29
Profil organisationnel	29
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	29
Mandat de l'Ombudsman des vétérans	29
Cadre de présentation de rapports	30
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	32
Tableaux de renseignements supplémentaires	33
Dépenses fiscales fédérales	33
Coordonnées de l'organisation	33
Annexe : définitions.....	35
Notes en fin d'ouvrage	38

Cette page est laissée vide intentionnellement

Message du ministre

À titre de ministre des Anciens Combattants, j'ai l'honneur de présenter le Plan ministériel d'Anciens Combattants Canada (ACC) pour l'exercice financier 2019-2020. Le Plan ministériel fournit de l'information sur le travail du Ministère ainsi que sur ses plans et ses priorités pour 2019-2020. Le rapport décrit ce que nous prévoyons réaliser et comment les membres des Forces armées canadiennes (FAC), les vétérans, les membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et les familles que nous servons en bénéficieront.



L'une des grandes priorités pour 2019-2020 demeure de veiller à ce que le bien-être des vétérans et de leur famille soit au centre de toutes nos activités. Nos derniers budgets ont accru la sécurité financière des vétérans et de leur famille, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin. Les investissements comprennent une attention accrue au bien-être mental, un soutien financier pour les aidants naturels et l'allocation pour études et formation qui aide les vétérans à atteindre leurs objectifs en matière d'éducation et de carrière postmilitaire.

Je crois qu'il est de la responsabilité de chacun d'entre nous de se souvenir de ceux qui ont servi et continuent de servir notre pays. En assumant cette responsabilité, nous faciliterons le plus possible l'accès à nos services et à nos programmes. Nous continuerons d'améliorer nos programmes et nos services en écoutant ce que nos vétérans nous disent. Par exemple, ils nous ont dit qu'ils voulaient retourner à une pension à vie, et le 1^{er} avril 2019, nous offrirons exactement cela par l'entremise de la Pension à vie aux vétérans malades ou blessés.

Il est important de garder à l'esprit que la Pension à vie n'est qu'une partie des avantages et des mesures de soutien en place pour aider les vétérans et leur famille à atteindre un sentiment de bien-être. Par exemple, le premier ministre m'a donné le mandat clair de réduire la complexité et de renforcer les partenariats entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale. Notre objectif est de « fermer la brèche » et d'assurer une transition sans heurt et plus simple pour que les membres des FAC aient accès aux programmes et services d'ACC.

Nous veillerons à ce que tous les membres libérés des FAC, ainsi que les vétérans et leur famille, aient les connaissances et la capacité d'accéder à la gamme de services disponibles pour les guider dans leur transition de la vie militaire à la vie après le service. Nous travaillerons avec nos collègues des FAC pour développer des outils et des guides complets qui incluent :

- À portée de la main des militaires, un site Web conjoint sur la transition qui fournit un point d'accès unique à tous les programmes pour appuyer la transition pendant et après la période de service.
- Mon guide de transition, une référence prête à l'emploi pour les militaires et les familles qui désirent obtenir de l'information sur le soutien et les services disponibles tout au long du processus de transition;
- L'application Mes services de transition, qui peut être téléchargée à partir de l'App Store d'Apple et de Google Play.

La commémoration de ceux qui ont servi notre grand pays est tout aussi importante et doit se faire avec la plus grande sensibilité et le plus grand respect. En 2019, nous soulignerons des jalons militaires importants, comme le 75^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie et le 75^e anniversaire de la campagne d'Italie. En reconnaissant et en honorant le service et les sacrifices extraordinaires consentis il y a 75 ans, nous conserverons vivante la mémoire de l'expérience du Canada pendant la Seconde Guerre mondiale pour les générations à venir.

Il y a encore beaucoup à faire. Parmi les autres priorités, mentionnons l'avancement de notre Stratégie de lutte contre l'itinérance, la mise sur pied d'une équipe chargée de traiter les demandes de prestations d'invalidité de la GRC et la collaboration avec des collègues des FAC pour lancer la dernière étape de la mise en œuvre de la carte de service des vétérans. Le Ministère servira les vétérans et leur famille avec le soin, la compassion et le respect qu'ils méritent et s'efforcera d'obtenir des résultats continus pour atteindre les objectifs énoncés dans ce plan. J'espère que l'année 2019-2020 sera couronnée de succès.

Sincèrement,

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

Aperçu de nos plans et contexte opérationnel

À Anciens Combattants Canada, nous appuyons le bien-être et la reconnaissance des vétérans du Canada et de leur famille. Nous définissons le bien-être comme le fait pour un vétéran d'être satisfait et épanoui, d'avoir un but dans la vie, d'avoir une sécurité financière et un logement sûr, d'être en bonne santé physique et mentale, d'être très résilient à l'égard du changement, d'être intégré dans sa collectivité, d'être conscient et fier de ce qu'il a accompli, et d'être valorisé et apprécié.

La population que nous servons à Anciens Combattants Canada est composée d'environ 650 000 anciens membres des Forces armées canadiennes d'âge, de situation financière, d'emplacement et de soutien familial variés. Cette population a des besoins croissants et divers, et il y a un risque que nous ayons de la difficulté à répondre à ces besoins tout en fournissant des services rapides et de grande qualité. Pour nous assurer de répondre à ces besoins, nous évoluons et adaptons continuellement nos activités et notre façon de faire en mettant en œuvre de nouveaux processus, en augmentant l'automatisation, en tirant parti de la technologie et en nous concentrant sur l'amélioration de la prestation des services.

Accomplir notre mission

Nous nous efforçons d'offrir des services et des avantages exemplaires aux vétérans du Canada, en travaillant rapidement pour répondre à leurs besoins avec soin, compassion et respect. Nous reconnaissons que nous devons collaborer avec d'autres ministères et avec les vétérans et leur famille pour aborder tous les aspects du bien-être. Nous plaçons les vétérans du Canada et leur famille au centre de tout ce que nous faisons, et nous sommes déterminés à prendre des décisions éclairées par des données probantes, des commentaires et des tests rigoureux. Nous continuerons également d'examiner tous les aspects de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) afin de nous assurer que nos politiques, programmes et initiatives sont exempts de préjugés.

Nous sommes déterminés à honorer les sacrifices et les réalisations de tous ceux qui ont servi dans les efforts militaires du Canada. Nous veillerons à la mise en valeur et à l'entretien permanent des monuments commémoratifs, des cimetières et des stèles funéraires et nous ferons participer les Canadiens et les Canadiennes aux activités commémoratives au moyen de diverses activités nationales et internationales, de ressources pédagogiques et de projets commémoratifs.

Qu'est-ce que la Pension à vie?

La Pension à vie comprend des rajustements aux programmes de prestations existants et introduit trois nouvelles prestations visant à reconnaître et à indemniser les vétérans en cas d'invalidité résultant d'une blessure ou d'une maladie liée au service.

1. Indemnité pour douleur et souffrance
2. Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance
3. Prestation de remplacement du revenu

Points saillants de l'exercice 2019-2020

- Lancer la Pension à vie, un régime holistique qui réintroduit l'indemnisation mensuelle à vie.
- Créer un registre complet des vétérans en partenariat avec Statistique Canada.
- Souligner le 75^e anniversaire des principaux jalons de la Seconde Guerre mondiale.
- Continuer d'accélérer les réparations des sépultures des vétérans dont le Ministère s'occupe.

Se moderniser, s'améliorer et s'adapter

Nous nous efforçons continuellement d'améliorer la façon dont nous servons les vétérans du Canada et leur famille. Au fur et à mesure que la population de vétérans continue d'augmenter et d'évoluer, nous devons agir en offrant un soutien personnalisé et des processus efficaces. Nous avons fait des progrès importants dans la disponibilité de l'information et des services en ligne, et nous prévoyons poursuivre ces efforts au cours de l'exercice 2019-2020. Les vétérans et leur famille sont au cœur de tout ce que nous faisons, et nous continuerons de les consulter à mesure que nous élargirons nos services en ligne.

Nous chercherons des moyens de réduire la paperasserie que doivent remplir les vétérans et leur famille. Cela simplifiera le processus pour ceux que nous servons et facilitera le traitement pour nos employés. Nous travaillons constamment à améliorer nos processus internes avec des partenaires, comme le ministère de la Défense nationale, afin d'échanger de l'information rapidement et en toute sécurité. Nous explorerons également de nouvelles façons de travailler avec les bases des Forces armées canadiennes afin de rationaliser le processus de transition et de fournir des conseils, une orientation et un soutien complets aux militaires avant leur libération.

Points saillants de l'exercice 2019-2020

- Améliorer les délais de décision en embauchant des employés supplémentaires, en peaufinant les processus et en simplifiant le processus décisionnel.
- Mettre à l'essai de nouveaux processus de transition avec les Forces armées canadiennes.
- Mettre en œuvre de nouveaux outils électroniques de gestion des cas.

Prendre soin de nos gens

Les employés d'Anciens Combattants Canada s'engagent à offrir des services et des avantages aux vétérans et à leur famille avec soin, compassion et respect. Nous nous engageons à créer un milieu de travail qui habilite les employés et leur fournit tous les outils dont ils ont besoin pour offrir un service exemplaire aux vétérans et à leur famille. Nous valorisons le travail d'équipe et nous favorisons la consultation et la communication ouverte pour créer un milieu de travail positif où les employés se sentent appréciés.

Les employés qui sont impliqués et informés sont mieux en mesure d'appuyer les vétérans et d'encadrer les Canadiens en rendant hommage à la contribution et au

sacrifice de tous ceux qui ont servi et continuent de servir. Nous nous engageons à élargir les possibilités de formation, de perfectionnement en leadership et de gestion du rendement afin d'appuyer les employés à l'échelle du Ministère.

Points saillants de l'exercice 2019-2020

- Renforcer le recrutement, l'intégration, l'apprentissage, le perfectionnement en leadership et la planification de la relève.
- Mettre sur pied une équipe de projet dotée d'un mandat de cinq ans pour aider à stabiliser la paye des employés.
- Fournir aux employés une technologie de pointe et des outils modernes.
- Intégrer des milieux de travail souples dans le milieu de travail du gouvernement du Canada (GC).

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.

Cette page est laissée vide intentionnellement

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

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

Notre responsabilité fondamentale en matière d'avantages, de services et de soutien englobe onze des quatorze programmes et services offerts par Anciens Combattants Canada. Au fur et à mesure que la population des vétérans du Canada continue de changer et d'évoluer, nous évoluons constamment dans nos activités et nos façons de faire afin de répondre à leurs besoins. Tout ce que nous faisons dans le cadre de cette responsabilité de base vise à atteindre les résultats ministériels suivants : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement; les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière; les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens; les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face, et les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent. Voici les faits saillants de ce que nous prévoyons accomplir en 2019-2020 pour faire progresser ces résultats.

Pension à vie

Le 1^{er} avril 2019, nous lancerons la Pension à vie et réintroduirons des versements mensuels à vie aux vétérans qui vivent avec une invalidité attribuable à une blessure ou à une maladie liée au service. La Pension à vie est composée d'avantages qui permettent de reconnaître, de soutenir le revenu et d'assurer la stabilité des vétérans en reconnaissance de leur douleur et de leurs souffrances liées au service. La Pension à vie comprend les prestations individuelles suivantes : l'indemnité pour douleur et souffrance, l'indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance et la prestation de remplacement du revenu. Les vétérans qui reçoivent déjà des prestations

Avantages, services et soutien

Les programmes suivants destinés aux vétérans et à leur famille font partie de cette responsabilité fondamentale :

1. Prestations d'invalidité
2. Avantages pour soins de santé
3. Services de transition
4. Soins de longue durée
5. Programme pour l'autonomie des anciens combattants
6. Allocation de reconnaissance pour aidant
7. Allocation aux anciens combattants
8. Soutien du revenu
9. Fonds d'urgence pour les vétérans
10. Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes
11. Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille

d'invalidité bénéficieront d'une transition harmonieuse à la Pension à vie, sans interruption des prestations ou des versements.

Grâce à la Pension à vie, nous respecterons l'engagement du gouvernement du Canada de rétablir les pensions à vie comme option pour les vétérans malades et blessés, de rationaliser la série actuelle d'avantages financiers afin de réduire le chevauchement et le fardeau administratif et de faire passer le montant de la pension de survivant de 50 à 70 %.

Décisions opportunes

Au cours des dernières années, le nombre de demandes de prestations d'invalidité a considérablement augmenté. Pour répondre à cette demande accrue, nous modifions la façon dont nous traitons les demandes. Nous utiliserons des équipes intégrées composées d'employés de tous les secteurs impliqués dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité du début à la fin, plutôt que d'envoyer les demandes dans des secteurs de traitement distincts. Ces nouvelles équipes intégrées réduiront les temps d'attente pour tous les types de demandes de prestations d'invalidité en réduisant le nombre de transferts et en augmentant la collaboration et le partage des connaissances. Nous avons mis à l'essai cette approche depuis août 2018 avec des résultats positifs et nous étendrons cette méthode à l'ensemble de nos activités d'ici la fin du prochain exercice financier. De plus, ACC terminera l'embauche de 260 équivalents temps plein dans des rôles appuyant directement l'exécution des programmes en 2020. Cela nous permettra d'accroître davantage notre capacité de traiter les demandes de prestations d'invalidité et d'appuyer le lancement de la Pension à vie. Nous mettrons également sur pied une nouvelle équipe pour traiter les demandes de prestations d'invalidité de la GRC, la première d'un réseau national d'unités de traitement qui aideront les arbitres à rendre plus de décisions sans devoir procéder à des examens et à des transferts supplémentaires.

Nous modifions la façon dont nous obtenons les dossiers médicaux relatifs au service du ministère de la Défense nationale en déterminant l'information précise dont nous avons besoin et en prenant les dispositions nécessaires pour accéder directement aux dossiers requis. Par conséquent, les arbitres y auront plus rapidement accès pour examiner les dossiers médicaux relatifs au service, ce qui permettra d'accélérer le traitement des demandes.

Nous expérimentons également six invalidités consécutives qui, selon nous, peuvent résulter d'un problème de santé mentale lié au service. Dans le cadre d'un programme pilote, nous ajusterons les processus afin que les vétérans qui reçoivent des décisions favorables pour un problème de santé mentale aient automatiquement droit à des prestations pour des invalidités consécutives connexes. Ces invalidités comprennent la xérostomie, la dysfonction érectile (DE), le syndrome du côlon irritable (SCI), l'apnée obstructive du sommeil (AOS), le syndrome des jambes sans repos (SJSR) et le bruxisme. Nous nous attendons à ce que cette approche contribue à alléger le fardeau administratif des vétérans, à fournir un accès immédiat aux remboursements financiers et à réduire la paperasserie.

Soutien à la transition

En 2019-2020, nous poursuivrons notre travail avec le groupe de travail sur la transition d'ACC et des Forces armées canadiennes. Il s'agira notamment de reconfirmer les priorités communes, de suivre nos progrès et de travailler ensemble pour permettre une transition harmonieuse de tous les militaires vers la vie active. Ce groupe de travail mettra à l'essai un nouveau processus conjoint à la base des Forces armées canadiennes de Borden afin de déterminer les capacités requises pour les centres de transition. Nous mettrons à l'essai de nouveaux outils et processus de transition individualisés pour tous les membres libérés des FAC afin de déterminer la meilleure façon de mettre à jour et d'intégrer notre processus de transition. Nous continuerons également de travailler avec les FAC pour veiller à ce que le matériel et les outils de transition contiennent de l'information à jour sur nos programmes et services. Cela comprend des documents de référence comme Mon guide de transition et l'application Mes services de transition, ainsi qu'un site Web conjoint sur la transition.

En étroite collaboration avec les FAC, nous lancerons la dernière étape de la mise en œuvre de la carte de service des vétérans en septembre 2019. Cela aidera les vétérans à rester en contact avec les programmes et les services pendant la transition, tout en rendant hommage à tous ceux qui ont déjà servi comme membres des FAC. Nous continuerons également de collaborer avec la Commission de la fonction publique, le MDN et les FAC pour promouvoir l'embauche de vétérans dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Nous appuierons cet objectif en déployant des efforts ciblés pour appuyer l'embauche prioritaire et l'échange interministériel de pratiques exemplaires.

Service évolutif

Nous travaillons à l'expansion des services en ligne pour la prestation des avantages aux vétérans. Nous mettons en place des initiatives visant à sensibiliser davantage les membres des FAC et les vétérans à Mon dossier ACC et à les inciter à l'utiliser, ainsi qu'à simplifier et à améliorer des outils, comme le formulaire Web guidé. Un nouveau questionnaire papier simplifié de demande de prestations d'invalidité sera également disponible en 2019-2020. Dans le cadre du processus de demande de prestations d'invalidité, nous publierons une nouvelle série de questionnaires médicaux révisés à l'été 2019. Ces questionnaires seront plus courts et plus clairs pour les vétérans et leurs médecins. Nous avons également lancé une initiative pluriannuelle visant à mettre en œuvre de nouveaux outils électroniques de gestion de cas qui aideront à assurer aux vétérans le soutien approprié en fonction de leur niveau de risque et de leurs besoins non satisfaits.

Nous continuerons de travailler avec nos partenaires et les intervenants pour veiller à ce que les vétérans et leur famille aient accès aux services dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. Nous continuerons de mettre en œuvre l'initiative d'admission privilégiée pour les soins de longue durée en travaillant en étroite collaboration avec les provinces et les autorités sanitaires. Cette initiative permettra d'élargir et d'accélérer l'accès aux soins de longue durée pour un nouveau groupe de vétérans admissibles aux soins dans un établissement communautaire plutôt qu'à un lit réservé. Nous collaborons également avec les organismes nationaux, régionaux et locaux de lutte contre l'itinérance des vétérans pour faire progresser notre stratégie de prévention et de lutte contre

l'itinérance. Nous avons désigné un point de contact pour travailler avec les vétérans sans abri, les organismes locaux de lutte contre l'itinérance, les autres fournisseurs de services et les services communautaires dans chacun de nos bureaux locaux. En collaboration avec ces partenaires, nous poursuivrons nos efforts pour identifier et aider les vétérans sans abri.

Dans le cadre des engagements liés à la lettre de mandat, 22,4 millions de dollars ont été engagés entre 2017 et 2020 dans le cadre d'une initiative de renouvellement des communications et de la sensibilisation visant à s'assurer que les vétérans et leur famille connaissent l'éventail des formes de soutien et des services qui leur sont offerts. Nous avons l'intention d'améliorer la façon dont nous communiquons et interagissons avec les vétérans, le personnel des Forces armées canadiennes et leur famille, y compris la façon dont nous écoutons leurs commentaires et comprenons leurs besoins, afin que les produits et les efforts de communication d'ACC reflètent les besoins réels des vétérans en matière d'information du Ministère.

Comprendre les vétérans

En 2019-2020, nous recueillerons plus de renseignements pour mieux comprendre l'ensemble de la population des vétérans. Nous travaillons à l'établissement d'un registre complet des vétérans en collaboration avec Statistique Canada. Pour ce faire, il faudra identifier les vétérans dans les enquêtes de Statistique Canada en étudiant attentivement l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes en 2019-2020 et sur le Recensement de 2021. Nous accorderons également jusqu'à 3 millions de dollars en subventions et en contributions par l'entremise du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, afin d'encourager les organismes et les groupes privés à mener des recherches et à mettre en œuvre des initiatives qui favorisent le bien-être des vétérans et de leur famille.

Nous concluons un accord de contribution de trois ans avec le nouveau Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les états de santé mentale connexes. Ce centre d'excellence se consacrera à la production et à la diffusion de connaissances sur la prévention, l'évaluation et le traitement du TSPT et des états de santé mentale connexes chez les vétérans canadiens et la population militaire active. Un aspect important du Centre d'excellence est qu'il met l'accent sur la détermination des besoins uniques en santé mentale des sous-populations de militaires canadiens actifs et libérés. Nous effectuerons une ACS+ afin de générer des connaissances qui mèneront à un continuum de soins et de services de santé mentale plus complet et plus axé sur le client.

Les femmes vétérans représentent une proportion croissante de la population des vétérans. Nous nous efforçons de poursuivre la discussion sur l'expérience unique des femmes vétérans afin de déterminer les priorités en matière de recherche, d'élaboration de programmes et de politiques. Cela comprend une ACS+ complète du traitement des prestations d'invalidité afin de répondre aux préoccupations en matière d'égalité entre les sexes soulevées par le Bureau de l'ombudsman des vétérans dans son rapport de 2018 intitulé *Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada*.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2017-2018 ¹
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 %	46 %	46 %
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente	60 %	Le 31 mars 2020	60 %	56 %	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 %	4 %	4 %
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière	70 %	Le 31 mars 2020	74 %	69 %	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 %	74 %	74 %
	Taux d'emploi chez les vétérans	70 %	Le 31 mars 2020	69 %	65 %	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	54 %	52 %	52 %
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne	20 % ³	Le 31 mars 2020	23 %	20 %	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.	81 %	81 %

Nous avons constaté une tendance à la baisse dans un certain nombre de nos résultats au cours des dernières années. Cette tendance est en partie attribuable à une augmentation de la demande relative aux services et aux programmes que nous offrons. Les améliorations aux programmes et

¹ Les résultats pour cette responsabilité essentielle sont tirés de l'Études sur la vie après le service (anciennement connu sous le nom Enquête sur la transition à la vie civile) qui est effectué tous les trois ans.

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.

aux services destinés aux vétérans et à leur famille dont il est question tout au long de la présente section visent à faire progresser ces résultats.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
4 205 757 171	4 205 757 171	4 203 586 328	4 279 154 585

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
2 310,5	2 048,6	2 045,5

Remarque : Des renseignements supplémentaires sur les écarts relatifs aux ressources humaines se trouvent à la section « Ressources humaines prévues » du présent rapport. Les fluctuations de 2019-2020 à 2020-2021 sont le résultat des ressources temporaires mises en place pour appuyer l'exécution des programmes, pour mettre en œuvre la Pension à vie et pour réduire l'arriéré des dossiers. Ce changement reflète le fait que les ressources supplémentaires mises en place pour une période de deux ans (2018-2019 à 2019-2020) étaient une mesure provisoire pour régler l'arriéré des dossiers. Au cours de l'année à venir, le ministère continuera d'évaluer le progrès réalisé en vue de réduire l'arriéré.

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

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 divers éléments qui appuient le devoir du gouvernement du Canada de rendre hommage à la contribution et au sacrifice de tous ceux qui ont servi et continuent de servir notre pays en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Tout ce que nous faisons dans le cadre de cette responsabilité fondamentale vise à atteindre les résultats suivants : Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés, et les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage. Voici les faits saillants de ce que nous prévoyons accomplir en 2019-2020 pour faire progresser ces résultats.

Anniversaires et initiatives

En 2019, nous commémorerons le 75^e anniversaire des principaux jalons de la Seconde Guerre mondiale, dont le jour J et la bataille de Normandie ainsi que la campagne d'Italie. Les initiatives commémoratives comprendront des événements au Canada et à

Commémoration

La responsabilité fondamentale de la commémoration est unique en ce sens qu'elle sert les vétérans et leur famille, en plus de mobiliser le grand public canadien.

Les deux programmes suivants s'inscrivent dans le cadre de cette responsabilité fondamentale :

1. Programme Le Canada se souvient
2. Programme de funérailles et d'inhumation

l'étranger, des bannières du boulevard de la Confédération dans la région de la capitale nationale et une série de ressources pédagogiques spécialement créées pour inciter les jeunes et les éducateurs à se souvenir de ceux qui ont servi notre pays avec tant d'abnégation. Nous accorderons également des subventions et des contributions à des groupes partout au pays qui dirigent des projets commémoratifs, y compris ceux qui soulignent des étapes militaires importantes.

Les sacrifices et les réalisations des vétérans des Première et Seconde Guerres mondiales, de la guerre de Corée et des conflits de l'ère moderne

continueront d'être partagés par le biais de contenus, comme la série de témoignages vidéo *Des héros se racontent*. Tous les efforts seront faits pour concevoir du matériel mettant en vedette des hommes et des femmes d'origines culturelles et régionales diverses. De plus, nous utiliserons divers moyens, comme les médias sociaux, pour promouvoir les initiatives commémoratives partout au pays et pour joindre divers publics.

Tout au long de 2019-2020, nous jetterons les bases des initiatives commémorant les anniversaires dans les années à venir. Il sera important d'inviter les jeunes en particulier à jouer un rôle plus important en portant le flambeau du Souvenir.

Entretien des monuments commémoratifs et des sépultures

Nous continuerons de travailler en étroite collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale pour faire avancer la création d'un monument commémoratif national en mémoire de la mission canadienne en Afghanistan. Ce monument rendra hommage au dévouement et au sacrifice des Canadiens et des Canadiennes, militaires et civils, qui ont servi en Afghanistan, ainsi qu'au soutien qu'ils reçoivent de la part des Canadiens ici au pays.

À l'aide des ressources annoncées dans le budget de 2018, nous continuerons également de travailler sur le projet quinquennal visant à accélérer la réparation des sépultures des vétérans.

Expériences commémoratives en évolution

Nous continuerons d'explorer de nouvelles façons d'inciter les Canadiens et les Canadiennes à se souvenir des vétérans et de ceux qui sont morts en service et à les apprécier. Nous utilisons la créativité et la technologie pour produire et promouvoir des expériences commémoratives lors d'événements et dans le cadre de ressources pédagogiques et d'expositions dans des centres d'accueil outre-mer. À l'avenir, nous intégrerons des éléments artistiques plus novateurs à nos initiatives et mettrons en œuvre des approches expérimentales qui offriront aux Canadiens et aux Canadiennes des occasions immersives et participatives de se souvenir. Nous surveillerons la rétroaction et analyserons les résultats pour éclairer la prise de décisions et guider l'élaboration d'initiatives futures.

Se préparer à l'avenir

En 2018, une évaluation globale de la commémoration a fait ressortir la nécessité d'un plan stratégique pour assurer une planification pluriannuelle et une mise en œuvre efficaces des initiatives de commémoration. Un plan stratégique de commémoration sur dix ans, qui établit une vision claire pour qu'ACC continue d'être un chef de file dans le domaine de la commémoration militaire, a été élaboré. Le plan 2019-2029 informera de l'établissement des priorités et de la prise de décisions. À l'avenir, nous concentrerons nos efforts sur l'atteinte d'un nouveau niveau de réalisation en matière de commémoration grâce à diverses initiatives fondées sur trois piliers fondamentaux : la mobilisation, la gérance et l'innovation.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	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	Données disponibles à compter de 2017-2018 ⁴		76 %
	Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada	2 000 000	Le 31 mars 2020	1 564 735	2 322 941	2 548 041
	Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel	900 000	Le 31 mars 2020	974 836	925 834	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	Enquête non réalisée au cours de cet exercice	73 %	73 %
	Nombre de mentions « J'aime » sur la page Facebook « Le Canada se souvient »	4 000 000	Le 31 mars 2020	3 768 296	4 102 940	4 238 126
	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	474 945

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
44 916 250	44 916 250	42 956 187	43 047 773

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
95,4	92,6	92,6

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) veille à ce que les sacrifices des vétérans du Canada et de leur famille soient reconnus par la prestation de services, d’avantages et de soutien équitables et rapides. En 2018, nous avons accueilli un nouvel ombudsman, Craig Dalton, qui dirigera le bureau jusqu’en 2023. L’ombudsman joue un rôle important dans la sensibilisation aux besoins et aux préoccupations des vétérans et de leur famille. Tout ce que nous faisons sous cette responsabilité fondamentale vise à atteindre les résultats suivants : 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, et 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. Voici les faits saillants de ce que nous prévoyons accomplir en 2019-2020 pour faire progresser ces résultats.

Préoccupations et plaintes

En 2019-2020, nous examinerons et traiterons les plaintes individuelles liées aux programmes et services offerts par Anciens Combattants Canada ou par des tiers au nom d’ACC. Cela comprend les décisions individuelles relatives aux programmes et services pour lesquels il n’existe aucun droit d’appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). En traitant les plaintes individuelles, nous sommes en mesure de cerner et de traiter les tendances émergentes.

Nous cherchons à améliorer les délais d’exécution relatifs au traitement des plaintes. En 2019-2020, nous mettrons à profit notre stratégie de réduction de l’arriéré, établie à la fin de 2018. Celle-ci prévoit la rationalisation de nos processus opérationnels et le regroupement des dossiers semblables de manière à pouvoir intervenir plus efficacement. Nous restructurons également les rôles de l’équipe en fonction d’une étude sur les pratiques exemplaires de l’ombudsman, ce qui nous aidera à mieux utiliser nos ressources.

Afin de mieux appuyer l’accès en temps réel des vétérans aux services du BOV, nous expérimenterons également des options pour élaborer un outil de réservation en ligne. Nous examinerons la possibilité d’intégrer notre formulaire de plainte en ligne au nouveau système de gestion de cas afin d’améliorer l’automatisation du processus de traitement des plaintes. Ces initiatives appuient la priorité du gouvernement du Canada d’accroître la numérisation des services.

Mobilisation et planification

Nous cernerons les enjeux, les défis et les préoccupations auxquels font face les vétérans et leur famille grâce à la sensibilisation et à la mobilisation de la collectivité des vétérans, de nos partenaires, des parlementaires et d'autres intervenants. Cela nous aidera à élaborer des initiatives et des recommandations pour assurer l'équité dans la prestation d'avantages et de services adéquats, suffisants et accessibles qui répondent aux besoins particuliers des vétérans et de leur famille. Nous prévoyons également élaborer et mettre en œuvre un nouveau plan stratégique pour guider le mandat quinquennal de l'Ombudsman des vétérans.

Équité pour les vétérans

Pour appuyer les priorités pangouvernementales en matière d'égalité entre les sexes, de diversité et d'inclusivité, le BOV continuera de promouvoir le traitement équitable de la population diversifiée de vétérans du Canada, y compris les femmes, les francophones, les vétérans autochtones, les réservistes et les autres groupes. Nous effectuerons également des recherches et des analyses et formulerons des recommandations afin de régler les questions d'équité pour les vétérans et leur famille, en mettant l'accent sur :

- L'expérience de service pour les vétérans et leur famille lorsqu'ils traitent avec ACC;
- Le soutien financier fourni aux vétérans et à leur famille, y compris la mise en œuvre de la Pension à vie;
- Le soutien aux vétérans et à leur famille pendant la transition;
- Le soutien en matière de santé offert aux vétérans et à leur famille.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017	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	62 %	60 %	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	Données disponibles à compter de 2018-2019 ⁵		

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

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
5 502 468	5 502 468	5 502 531	5 502 520

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
38,0	38,0	38,0

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

Services internes d'ACC

Description : Les Services internes comprennent ces groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme étant des services à l'appui de programmes ou nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des Services internes d'un ministère. Ces services sont les : services de gestion et de surveillance; services des communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion des finances; services de gestion de l'information; services de technologie de l'information; services de gestion des biens immobiliers; services de gestion du matériel; services de gestion des acquisitions.

Faits saillants de la planification

Le rôle des Services internes d'Anciens Combattants Canada est d'appuyer le travail du Ministère en offrant des avantages et des services aux vétérans du Canada et à leur famille, en respectant les engagements liés à la lettre de mandat et en contribuant aux priorités gouvernementales. Voici les points saillants de ce que nous prévoyons faire en 2019-2020 pour appuyer ces initiatives.

Prendre soin de nos gens

Nous continuerons de mettre en œuvre un cadre intégré de gestion des talents pour renforcer le recrutement, l'intégration, la gestion du rendement, l'apprentissage, le perfectionnement en leadership et la planification de la relève. À la suite des recommandations découlant d'une vérification de la dotation à l'échelle du système en 2016, nous élaborerons et mettrons en œuvre un cadre d'examen des dossiers de dotation qui mettra l'accent sur la détermination des tendances et des enjeux, l'évaluation des risques potentiels et la formulation de recommandations sur les mesures appropriées.

Nous travaillerons à la mise en œuvre de plusieurs mesures de bien-être et de diversité en milieu de travail dans le but de créer des milieux de travail plus sécuritaires et plus positifs à l'appui de la *Loi modifiant le Code canadien du travail*. Nous nous efforcerons également de créer un milieu de travail et un effectif plus inclusifs, accessibles et diversifiés pour appuyer le projet de loi C-81, la *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles*.

Cap sur le numérique

En 2018-2019, ACC a entrepris un projet pilote pour déterminer si l'intelligence artificielle pouvait cerner avec précision l'information ayant une valeur opérationnelle. Le projet pilote a été couronné de succès et, par conséquent, l'intelligence artificielle sera étendue à l'ensemble du Ministère. Nous continuerons de moderniser les systèmes et les processus afin d'offrir des services internes et d'appuyer le personnel au moyen d'outils nouveaux et modernes. Ces travaux d'infrastructure et de systèmes appuieront

les initiatives d'un gouvernement ouvert et de l'initiative « UnGC », comme la mise en œuvre de la solution SAP de gestion des finances et du matériel (GFM) du gouvernement du Canada, qui sera mise en œuvre à ACC à compter du 1^{er} avril 2020. De plus, les stratégies d'ACC en matière de numérisation et de gestion des données seront conformes à l'orientation du gouvernement du Canada en matière de gestion des personnes, de l'information et de la technologie.

Nous continuerons de moderniser l'infrastructure et les systèmes de technologie de l'information (TI) en collaboration avec Services partagés Canada afin qu'ils soient à jour et pertinents. Les mises à jour de l'infrastructure seront axées sur Windows 10 et Microsoft Office 2016 afin de s'assurer que le personnel a accès à des outils modernes et sécuritaires, tandis que les serveurs Windows seront mis à niveau selon les normes les plus récentes du gouvernement du Canada pour assurer leur sécurité et leur fiabilité.

ACC continuera d'expérimenter des technologies nouvelles et émergentes dans le but d'accroître l'accessibilité et l'inclusion. Il s'agira notamment d'explorer les capacités offertes par les nouveaux outils de communication numérique et de poursuivre l'expérimentation d'outils tels que Microsoft Translator pour offrir la transcription et la traduction en temps réel lors d'événements et de réunions ministérielles.

Durabilité

Nous sommes en train de mettre en œuvre l'initiative Milieu de travail du GC dans l'un de nos immeubles de l'administration centrale, ce qui permettra à la fois de moderniser notre milieu de travail et de contribuer à la durabilité. Nous y parviendrons en offrant aux employés des mesures de soutien comme des modalités de travail souples et une main-d'œuvre mobile. Cela permettra une plus grande flexibilité en matière de personnel et nous aidera à produire moins de déchets. Cette initiative appuie l'Objectif 2020 du greffier du Conseil privé et la Stratégie fédérale de développement durable.

Nous mettons à l'essai des systèmes électroniques avec le Bureau de services juridiques des pensions qui nous aideront à fournir des dossiers de preuve en format électronique pour les audiences de révision. Nous nous attendons à ce que cela nous aide à réduire l'utilisation du papier et à diminuer le besoin d'envoyer des colis par voie postale aux membres avant les audiences.

Stabilisation de la paye

Nous mettons sur pied une équipe de projet quinquennale pour appuyer la stabilisation de la paye à ACC afin de réduire l'arriéré et de renforcer le soutien aux employés. Nous étudierons également des approches opérationnelles novatrices pour résoudre les problèmes actuels de stabilisation de la paye. Au cours du premier trimestre, nous lancerons deux projets pilotes. L'objectif initial sera d'établir et d'améliorer les processus de travail dans le but de résoudre les problèmes dès le premier point de contact. Nous nous attendons à ce que ces projets pilotes comportent plusieurs phases et à ce que nous ayons à nous adapter à la surveillance et à la rétroaction continues.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
87 875 420	87 875 420	76 061 838	71 644 417

Remarque : Les dépenses prévues en 2019-2020 sont plus élevées en raison du financement temporaire à l'appui de la mise en œuvre du programme Pension à vie et d'une initiative de communication externe.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

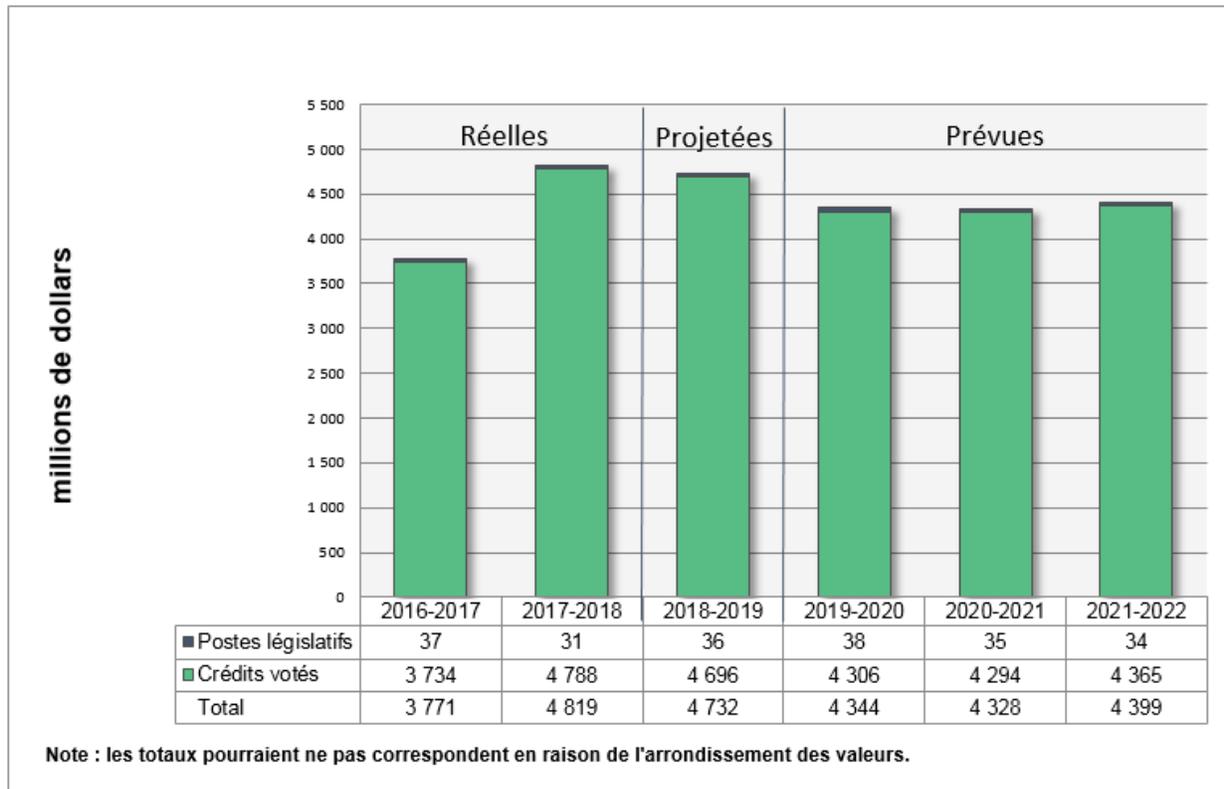
Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022
723,1	697,0	688,4

Cette page est laissée vide intentionnellement

Dépenses et ressources humaines

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 nos programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Autrement dit, tous les vétérans qui demandent une prestation à laquelle ils ont droit doivent la toucher, peu importe le nombre de vétérans qui le font.

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. Nous continuons de constater une hausse du nombre de vétérans des FAC et des familles bénéficiant des programmes d'ACC. Au même moment, le nombre de vétérans ayant servi en temps de guerre est en baisse, tandis que les survivants composent une proportion de plus en plus importante de la population à recevoir des services. 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 ministérielles indiquent une plus grande demande pour les services de réadaptation et la Pension à

vie, mais une baisse de la demande pour les programmes et les avantages traditionnels comme les pensions d'invalidité et l'allocation aux anciens combattants.

Au début de l'exercice 2019-2020, ACC prévoit des dépenses d'environ 4,34 milliards de dollars. Il s'agit d'une légère diminution par rapport au budget d'ouverture de l'exercice 2018-2019. Cette diminution est principalement attribuable à la transition à la Pension à vie et à l'adoption graduelle de certains autres nouveaux programmes du Ministère, comme l'allocation pour études et formation. En raison de l'offre de prestations mensuelles dans le cadre de la Pension à vie à compter de 2019, les versements de prestations seront étalés sur la durée de vie du vétéran, ce qui se traduira par des versements en espèces moins élevés à court terme. Cela dit, la valeur à vie des prestations offertes aux vétérans augmentera considérablement grâce à ces programmes.

Au cours de l'exercice 2020-2021, les dépenses prévues devraient diminuer d'environ 16 millions de dollars pour s'établir à 4,33 milliards de dollars, comparativement aux dépenses prévues pour l'exercice 2019-2020. Cela s'explique par la fin du financement temporaire lié à l'initiative du budget de 2018 visant à accroître la capacité de prestation des services et à accélérer les réparations des sépultures entretenues par ACC.

Au cours de l'exercice 2021-2022, les dépenses prévues devraient augmenter de 71 millions de dollars pour atteindre 4,4 milliards de dollars, comparativement aux dépenses prévues pour l'exercice 2020-2021, car le Ministère prévoit une demande accrue pour bon nombre de ses programmes et services. Cette augmentation se traduit par des services plus nombreux et de meilleure qualité pour les vétérans du Canada et leur famille.

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

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2016-2017	Dépenses 2017-2018	Prévisions des dépenses 2018-2019	Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022
Avantages, services et soutien	3 629 832 295	4 665 375 892	4 601 304 816	4 205 757 171	4 205 757 171	4 203 586 328	4 279 154 585
Commémoration	55 553 811	57 784 417	44 514 047	44 916 250	44 916 250	42 956 187	43 047 773
Ombudsman des vétérans	4 630 182	5 076 840	5 358 307	5 502 468	5 502 468	5 502 531	5 502 520
Total partiel	3 690 016 288	4 728 237 149	4 651 177 170	4 256 175 889	4 256 175 889	4 252 045 046	4 327 704 878
Services internes d'ACC	80 792 453	91 034 875	80 318 713	87 875 420	87 875 420	76 061 838	71 644 417
Total	3 770 808 741	4 819 272 024	4 731 495 883	4 344 051 309	4 344 051 309	4 328 106 884	4 399 349 295

En ce qui concerne chaque responsabilité fondamentale, les avantages, les services et le soutien représentent une part importante des dépenses prévues du Ministère. Dans le

cadre de cette responsabilité principale, les dépenses prévues diminueront d'environ 1,3 % au cours de l'exercice 2019-2020 comparativement à l'exercice 2018-2019. Cette situation est attribuable à la transition à la Pension à vie et à l'adoption graduelle de certains autres nouveaux programmes d'ACC, comme nous l'avons mentionné précédemment. Il est important de noter que la Pension à vie comprend des rajustements aux programmes de prestations existants ainsi que plusieurs nouveaux programmes. Dans ces cas, les dépenses prévues sont fondées sur des hypothèses plutôt que sur des tendances historiques. En 2020-2021, les dépenses prévues devraient également diminuer légèrement en raison de la fin du financement temporaire susmentionné lié aux initiatives du budget de 2018. Les dépenses prévues augmenteront au cours de l'exercice 2021-2022, car le Ministère prévoit une demande accrue pour bon nombre de ses programmes et services.

Les dépenses prévues pour la commémoration incluent environ 5 millions de dollars au cours de l'exercice 2018-2019 et l'exercice 2019-2020, en raison de l'initiative du budget 2018 visant à fournir un financement temporaire pour accélérer les réparations aux sépultures entretenues par le Ministère.

Enfin, approximativement 2 % du total des dépenses ministérielles prévues est affecté 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)

Responsabilités essentielles et Services internes	Réels 2016-2017	Réels 2017-2018	Prévisions 2018-2019	Prévus 2019-2020	Prévus 2020-2021	Prévus 2021-2022
Avantages, services et soutien	1 887,2	1 961,4	1 989,0	2 310,5	2 048,6	2 045,5
Commémoration	91,0	88,4	91,5	95,4	92,6	92,6
Ombudsman des vétérans	32,0	34,1	38,0	38,0	38,0	38,0
Total partiel	2 010,2	2 083,9	2 118,5	2 443,9	2 179,2	2 176,1
Services internes d'ACC	626,0	645,8	651,9	723,1	697,0	688,4
Total	2 636,2	2 729,7	2 770,4	3 167,0	2 876,2	2 864,5

Au cours des exercices 2017-2018 et 2018-2019, Anciens Combattants Canada a augmenté ses ressources humaines en réponse à l'augmentation des demandes de prestations et des demandes de services des vétérans et de leur famille, ainsi qu'à l'arriéré de traitement. Nous continuerons de connaître d'importants changements au chapitre des ressources humaines au cours des trois prochains exercices alors que nous nous efforcerons de réduire notre arriéré et de mettre en œuvre de nouveaux programmes. Plusieurs initiatives annoncées dans le budget de 2018 sont mises en

œuvre pour améliorer la prestation des services et l'exécution des programmes destinés aux vétérans et à leur famille. Ces initiatives comprennent le lancement de la Pension à vie, qui nous aidera à réduire la complexité des programmes de soutien pour les vétérans et leur famille. Nous ajoutons également des ressources temporaires aux services de gestion de cas, au processus décisionnel lié aux demandes de prestations d'invalidité et aux réparations des sépultures entretenues par ACC. Cette capacité supplémentaire nous aidera à continuer de traiter notre arriéré et à améliorer les délais d'exécution des décisions pour les vétérans et leur famille.

Grâce à ces efforts, nous offrirons une plus vaste gamme de prestations aux vétérans et à leur famille tout en répondant à la demande croissante liée à nos services et formes de soutien. Avec le lancement de la Pension à vie, nous visons à améliorer la stabilité financière des vétérans et de leur famille, en offrant souplesse et simplicité grâce à la nouvelle série de programmes. Pour mener à bien cette mise en œuvre tout en augmentant la capacité de prestation des services, nous avons créé plusieurs ressources humaines temporaires dans les secteurs des avantages, des services et du soutien et des services internes.

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

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits d'Anciens Combattants Canada sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2019-2020](#).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. Les montants des prévisions des dépenses et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Par conséquent, 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 prospectif
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 (en dollars)**

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2018-2019	Résultats prévus 2019-2020	Écart (résultats prévus pour 2019-2020 moins prévisions des résultats de 2018-2019)
Total des dépenses	4 737 885 849	4 366 340 750	(371 545 099)
Total des revenus	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 737 885 849	4 366 340 750	(371 545 099)

Le coût net estimatif des opérations se chiffre à 4 366 milliards de dollars pour 2019-2020. Environ 91 % des dépenses prévues en 2019-2020 sont versées directement aux personnes servies par Anciens Combattants Canada ou en leur nom sous forme d'indemnisation et de soutien financier, de soins de santé et d'activités commémoratives. La différence constatée est principalement attribuable aux changements apportés à la façon dont nous effectuons nos paiements au moyen de la Pension à vie, comme il est expliqué dans la section « Dépenses prévues » du présent rapport.

Cette page est laissée vide intentionnellement

Renseignements complémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

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

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

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants : ▶ [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#)^{iv}
▶ [Loi sur le bien-être des vétérans](#)^{6v}
▶ [Loi sur les pensions](#)^{vi}

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](#).^{vii}

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](#).^{viii}

⁶ 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 2019-2020 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
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		

Changements apportés au cadre de présentation des rapports approuvé depuis 2018-2019

En introduisant la Pension à vie le 1^{er} avril 2019, nous ajusterons certains des avantages offerts aux militaires et aux vétérans tout en introduisant trois nouveaux programmes. Ces changements simplifieront les prestations offertes aux vétérans et à leur famille, ce qui réduira la paperasserie et accélérera la prise de décisions. En plus des nouveaux programmes d'indemnité pour douleur et souffrance, la nouvelle prestation de remplacement du revenu combine six avantages préexistants en un seul.

Structure	2019-2020	2018-2019	Changement	Justification du changement
Responsabilité essentielle	Avantages, services et soutien	Avantages, services et soutien	Aucun changement	s.o.
Programme	Prestations d'invalidité	Avantages et allocations pour pensions d'invalidité	Changement au titre	Note 1
		Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès	Programme achevé	Note 2
		Allocation pour incidence sur la carrière	Programme achevé	Note 3
Programme	Avantages pour soins de santé	Avantages pour soins de santé	Aucun changement	s.o.
Programme	Services de transition	Services de transition	Aucun changement	s.o.
Programme	Soins de longue durée	Soins de longue durée	Aucun changement	s.o.
Programme	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Aucun changement	s.o.
Programme	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Aucun changement	s.o.
Programme	Allocation aux anciens combattants	Allocation aux anciens combattants	Aucun changement	s.o.
Programme	Soutien du revenu	Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	Nouveau programme	Note 4
		Allocation pour perte de revenus	Programme achevé	Note 5
		Prestations de retraite	Programme achevé	Note 6
Programme	Fonds d'urgence pour les vétérans	Fonds d'urgence pour les vétérans	Aucun changement	s.o.
Programme	Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes	Centre d'excellence sur le TSPT et les états de santé mentale connexes	Changement au titre	Note 7
Programme	Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille	Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille	Aucun changement	s.o.
Responsabilité essentielle	Commémoration	Commémoration	Aucun changement	s.o.
Programme	Programme Le Canada se souvient	Programme Le Canada se souvient	Aucun changement	s.o.
Programme	Programme de funérailles et d'inhumation	Programme de funérailles et d'inhumation	Aucun changement	s.o.
Responsabilité essentielle	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	s.o.
Programme	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	s.o.

Remarque 1 : Lors du lancement de la Pension à vie le 1^{er} avril 2019, les « Avantages et allocations pour pensions d'invalidité » et les « Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès » seront fusionnées dans le nouveau programme, « Prestations d'invalidité ». Ce

nouveau programme comprendra également un volet « Indemnité pour douleur et souffrance » (un volet de la Pension à vie qui remplace les « Prestations d'invalidité ») et un volet « Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance » (un volet de la Pension à vie qui remplace l'allocation pour incidence sur la carrière). Ces programmes sont combinés puisqu'ils utilisent les mêmes processus décisionnels, outils et arbitres, et qu'ils visent à atteindre les mêmes résultats peu importe l'autorité législative.

Remarque 2 : Lors du lancement de la Pension à vie le 1^{er} avril 2019, « Avantages et allocations pour pensions d'invalidité » et « Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès » seront fusionnées dans le nouveau programme, « Prestations d'invalidité ». Ce nouveau programme comprendra également un volet « Indemnité pour douleur et souffrance » (un volet de la Pension à vie qui remplace les « Prestations d'invalidité ») et un volet « Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance » (un volet de la Pension à vie qui remplace l'allocation pour incidence sur la carrière). Ces programmes sont combinés puisqu'ils utilisent les mêmes processus décisionnels, outils et arbitres, et qu'ils visent à atteindre les mêmes résultats peu importe l'autorité législative.

Remarque 3 : Lors du lancement de la Pension à vie le 1^{er} avril 2019, l'allocation pour incidence sur la carrière sera remplacée par une composante de la Pension à vie, « Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance », qui relève du nouveau programme « Prestations d'invalidité ». Ces changements liés à la Pension à vie rationaliseront les programmes dans le but d'atteindre les mêmes résultats.

Remarque 4 : Lorsque le programme Pension à vie sera lancé le 1^{er} avril 2019, le « Soutien du revenu » comprendra l'« Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes » et la « Prestation de remplacement du revenu » (une composante de la Pension à vie). Ces changements liés à la Pension à vie rationaliseront les programmes dans le but d'atteindre les mêmes résultats.

Remarque 5 : Lorsque le programme Pension à vie sera lancé le 1^{er} avril 2019, l'allocation pour perte de revenus sera remplacée par une composante de la Pension à vie, la « Prestation de remplacement du revenu », qui relève du nouveau programme de « Soutien du revenu ». Ces changements liés à la Pension à vie rationaliseront les programmes dans le but d'atteindre les mêmes résultats.

Remarque 6 : Lorsque le programme Pension à vie sera lancé le 1^{er} avril 2019, les « Prestations de retraite » seront remplacées par les « Prestations de remplacement du revenu » (une composante de la Pension à vie qui relève du nouveau programme de « Soutien du revenu »). Ces changements liés à la Pension à vie rationaliseront les programmes dans le but d'atteindre les mêmes résultats.

Remarque 7 : Le Centre d'excellence sur le TSPT et les états de santé mentale connexes a été modifié pour supprimer l'acronyme « TSPT » et le remplacer par le terme complet, « trouble de stress post-traumatique ».

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](#).^{ix}

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable
- ▶ 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
- ▶ Analyse comparative entre les sexes

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](#).^x Ce rapport fournit 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 fédéraux connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent 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

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 services sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres. Le « plus » dans ACS+ met en relief le fait que l'analyse ne se limite pas au sexe ou au 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.

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.

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.

évaluation (evaluation)

Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi examiner d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

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 initiative)

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

plan (plan)

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

plan ministériel (Departmental Plan)

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

priorité (priority)

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 des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2019-2020, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire 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 fondé sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

profil de l'information sur le rendement (Performance Information Profile)

Document présentant les renseignements relatifs au rendement pour chaque programme faisant partie du Répertoire des programmes.

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.

répertoire des programmes (Program Inventory)

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

responsabilité essentielle (Core Responsibility)

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

résultat (result)

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

résultat ministériel (Departmental Result)

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.

Notes en fin d'ouvrage

- i. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- ii. Budget principal des dépenses 2019-2020, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- iii. Les états financiers prospectifs, <https://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 le bien-être des vétérans, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- vi. Loi sur les pensions, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- vii. Raison d'être, mandat et rôle, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/mandate>
- viii. Mandat de l'Ombudsman des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/mandat>
- ix. Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-plan/2019-2020>
- x. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>