



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

ANCIENS
COMBATTANTS
CANADA

RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS 2017-2018



L'honorable Seamus O'Regan, 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 d'Anciens Combattants Canada, 2018.

Cat. N°. V1-10F-PDF
ISSN 2560-9661

Table des matières

Message du ministre	1
Aperçu de nos résultats	3
Raison d’être, mandat et rôle : composition et responsabilités.....	5
Raison d’être.....	5
Mandat et rôle.....	5
Ombudsman des vétérans	6
Contexte opérationnel et principaux risques.....	7
Contexte opérationnel.....	7
Principaux risques	8
Résultats : ce que nous avons accompli.....	9
Programmes	9
Programme 1.1 : Indemnités d’invalidité et de décès.....	9
Programme 1.2 : Programme de soutien financier.....	13
Programme 1.3 : Programme de soins de santé et services de réinsertion	15
Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient.....	18
Programme 3.1 : Ombudsman des vétérans.....	21
Services internes d’Anciens Combattants Canada.....	25
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	29
Dépenses réelles	29
Ressources humaines réelles	31
Dépenses par crédit voté.....	32
Dépenses et activités du gouvernement du Canada.....	32
États financiers et faits saillants des états financiers	33
États financiers.....	33
Faits saillants des états financiers	33
Renseignements supplémentaires	35
Renseignements ministériels	35
Profil organisationnel.....	35
Cadre de présentation de rapports.....	35
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur	36
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	36
Dépenses fiscales fédérales	36
Coordonnées de l’organisation	36
Anciens Combattants Canada	36
Ombudsman des vétérans	36
Annexe : définitions.....	37
Notes de fin de document	40

Cette page est laissée vide intentionnellement

Message du ministre

En tant que ministre d'Anciens Combattants Canada et ministre délégué de la Défense nationale, je tiens à remercier les vétérans, leur famille, nos employés et les intervenants pour leur soutien continu alors que nous travaillons ensemble afin d'offrir les programmes et les services de première classe dont les vétérans et leur famille ont besoin.



Le Rapport ministériel sur les résultats 2017-2018 reflète les progrès que nous avons réalisés au cours de la dernière année pour respecter nos engagements et améliorer la vie de ceux que nous servons. Au cours de la dernière année, nous avons respecté les engagements pris dans le budget de 2017 en mettant en œuvre six nouveaux programmes et services et en améliorant deux. Ces avantages comprenaient une nouvelle [allocation pour études et formation](#)ⁱ, le [Fonds d'urgence pour les vétérans](#)ⁱⁱ et l'[allocation de reconnaissance pour aidant](#)ⁱⁱⁱ, qui est maintenant versée directement aux aidants des vétérans. De plus, des investissements ont été faits au niveau de la santé mentale des vétérans avec la création d'un nouveau [Centre d'excellence](#)^{iv} et le lancement de la [Stratégie conjointe de prévention du suicide des FAC et d'ACC](#)^v en octobre 2017. Nous avons également rempli notre mandat en [ouvrant des bureaux](#)^{vi} à Windsor et à Thunder Bay, en Ontario, ainsi qu'à Prince George et à Surrey, en Colombie-Britannique.

En décembre 2017, nous avons annoncé l'option future de la [pension à vie](#)^{vii}, un ensemble holistique et moderne d'avantages qui apporte une reconnaissance, un soutien du revenu et une stabilité aux vétérans et aux membres des Forces armées canadiennes (FAC) aux prises avec une maladie ou une blessure liée au service. Grâce à cette pension, nous répondons aux préoccupations soulevées par la communauté des vétérans et la communauté militaire en permettant à ceux et celles qui doivent composer avec une blessure ou une maladie liée au service de déterminer le type de compensation qui convient le mieux pour eux et leur famille.

Nous avons obtenu un succès considérable en améliorant nos services en ligne, puisque 43 % de toutes les demandes de prestations d'invalidité ont été soumises par ce mode. Au cours du dernier exercice financier, nous avons observé une augmentation de 41 % du nombre d'inscriptions à [Mon dossier ACC](#)^{viii} où les personnes, y compris les membres de leur famille, peuvent avoir accès aux programmes et aux services d'ACC en tout lieu et en tout temps.

Une autre partie importante de ce que nous faisons est de rendre hommage à ces braves hommes et femmes pour leur contribution à la défense de notre pays. En 2017-2018, nous avons investi environ 11 M\$ supplémentaires pour commémorer les trois grandes batailles des guerres mondiales, notamment le [100^e anniversaire de bataille de la crête de](#)

Vimy^{ix}, le 75^e anniversaire du débarquement de Dieppe^x et le 100^e anniversaire de la bataille de Passchendaele^{xi}.

Nous avons mobilisé la communauté des vétérans directement pour assurer que nos programmes et nos services répondent à leurs besoins. Depuis janvier 2018, nous avons organisé quarante séances de discussions ouvertes, réunions avec des organismes d'intervenants et sommets régionaux à travers le pays. Nous avons récemment annoncé la nouvelle [carte de service des vétérans](#)^{xii}, inspiré des commentaires reçus des vétérans et leur famille pendant les séances de discussions ouvertes.

Alors que nous tournons notre regard à 2018, nous continuons de faire des investissements qui permettront de soutenir davantage les vétérans canadiens dans un large éventail de domaines. Depuis avril 2018, nous avons élargi l'accès aux services de santé mentale en établissant des [points de service pour le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel](#)^{xiii} à Kingston, Ontario; Longueuil, Québec; et Saskatoon, Saskatchewan. Afin de suivre le rythme de l'augmentation des demandes et de veiller à ce que les vétérans puissent accéder aux services et aux prestations lorsqu'ils en ont besoin, nous nous sommes [engagés à un financement de 42,8 millions de dollars](#)^{xiv} en vue d'accroître notre capacité en matière de prestation de services. Nous avons introduit le [Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille](#)^{xv} pour encourager des organismes privés, publics ou universitaires pour mener des recherches et mettre en œuvre des initiatives qui favorisent le bien-être des vétérans et de leur famille.

À titre de ministre d'Anciens Combattants, je suis honoré d'appuyer les hommes et les femmes qui ont répondu à l'appel du devoir et leur famille dont la contribution est immense. À Anciens Combattants Canada (ACC), nous sommes déterminés à servir les vétérans, leur famille et d'autres personnes avec soin, compassion et respect. Bien que nous ayons encore du travail à faire, nous nous concentrons sur la réalisation de nos engagements à améliorer leur bien-être général et à faire participer les Canadiens et les Canadiennes à la commémoration.

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

Aperçu de nos résultats

Points saillants des résultats

OUVERTURE DE NOUVEAUX BUREAUX D'ACC DANS L'ENSEMBLE DU PAYS pour améliorer les services pour les vétérans et leur famille dans leur collectivité

AUGMENTATION DE LA VALEUR DE L'INDEMNITÉ D'INVALIDITÉ ET DE L'INDEMNITÉ DE DÉCÈS ET VERSEMENT DE PAIEMENTS ADDITIONNELS pour compenser les conséquences non économiques d'une blessure liée au service

Contribution pour établir le **CENTRE D'EXCELLENCE SUR LE TROUBLE DE STRESS POST-TRAUMATIQUE ET LES ÉTATS DE SANTÉ MENTALE CONNEXES**

Lancement d'une **stratégie conjointe de prévention du suicide des FAC et d'ACC**

COMMÉMORATION DE TROIS JALONS MILITAIRES lors des centennaires des batailles de la crête de Vimy et de Passchendaele et le 75^e anniversaire du débarquement de Dieppe

Quel est le montant des fonds utilisés?

4 744 millions de dollars... les paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programmes constituaient plus de 90 % de ces fonds

Quels employés étaient concernés?

2 730 employés équivalent temps plein... incluant plusieurs nouvelles recrues dont la plupart fournissent des services directs aux vétérans et à leur famille

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints, consulter la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.

Cette page est laissée vide intentionnellement

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

Raison d'être

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

La *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*^{xvi} confère au ministre des Anciens Combattants le pouvoir d'exécuter les lois du Parlement et les décrets qui ne sont pas, de droit, du ressort d'autres ministres ou ministères en ce qui a trait aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile des vétérans et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge, ainsi qu'aux domaines que le gouverneur en conseil désigne.

Mandat et rôle

Anciens Combattants Canada a pour mandat de veiller au bien-être des vétérans et de leur famille et de promouvoir la reconnaissance et la commémoration des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de conflit comme en temps de paix. Pour s'acquitter de ce mandat, le Ministère se concentre sur ses quatre principaux rôles :

- ▶ **Assurer** le leadership à titre de champion des vétérans et administrer et coordonner les avantages et les services nécessaires; que ce soit par l'entremise du gouvernement du Canada ou en partenariat avec des programmes provinciaux et communautaires et d'organisations non gouvernementales.
- ▶ **Faciliter** l'accès au soutien et aux services gouvernementaux et communautaires dont les vétérans et leur famille ont besoin, tout en entendant continuer de jouer un rôle de premier plan à cet égard.
- ▶ **Écouter** les suggestions des vétérans, de leurs représentants et des intervenants pour orienter le travail et la recherche, et s'efforcer de concevoir et d'offrir des programmes qui répondent aux besoins modernes et changeants des vétérans et de leur famille.
- ▶ **Inciter** les Canadiens de tous âges à rendre hommage aux vétérans et à ceux qui sont morts en service, en veillant à ce que l'héritage de leurs formidables contributions à la paix et à la liberté soit préservé pour les générations à venir.

Anciens Combattants Canada s'acquitte de son mandat et de son rôle en offrant des programmes de prestations d'invalidité, d'avantages financiers, de réadaptation, de services de représentation et de conseils juridiques relativement aux pensions, d'éducation et de soutien à la formation. Le Ministère appuie et promeut également la commémoration des réalisations et des sacrifices des Canadiens et des Canadiennes pendant les périodes de guerre, de conflit militaire et de paix.

Anciens Combattants Canada sert un groupe très diversifié qui reflète l'ampleur des contributions canadiennes à la paix dans le monde, y compris :

Les vétérans :

- ▶ les vétérans des Forces armées et de la marine marchande ayant servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée;
- ▶ les membres actuels et les anciens membres des Forces canadiennes, y compris les personnes qui ont servi en zone de service spécial et au maintien de la paix; et
- ▶ les vétérans alliés qui :
 - ont servi avec l'une des forces alliées durant la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée; et
 - ont vécu au Canada pendant au moins 10 ans ou ont vécu au Canada avant de s'enrôler.

Les autres :

- ▶ les civils ayant droit aux avantages en raison de leur service en temps de guerre;
- ▶ les anciens membres et, dans certains cas, les membres actuels de la Gendarmerie royale du Canada; et
- ▶ les survivants et les personnes à charge des groupes susmentionnés;

Anciens Combattants Canada aide aussi les membres du public qui demandent de l'information sur les programmes, les services et les activités ministériels.

Pour de plus amples renseignements généraux au sujet d'ACC, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport. Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du Ministère, consultez la [lettre de mandat du ministre](#)^{xvii}.

Ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

Contexte opérationnel et principaux risques

Contexte opérationnel

Le contexte opérationnel d'ACC est caractérisé par des changements démographiques et des conditions économiques qui influent sur les possibilités offertes aux vétérans. Ces changements contribuent à la hausse des attentes à l'égard de la prestation de nos services.

La population desservie par ACC est diversifiée en termes d'âge, d'emplacement, de bien-être financier, de soutien familial et plus encore. Environ 650 000 anciens membres des FAC ayant des besoins distincts constituent cette population. Le mandat du Ministère est de trouver une façon de répondre à tous ces différents besoins. Ce défi oriente toutes les activités d'ACC.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à soutenir les vétérans et leur famille et à continuer d'augmenter les fonds destinés aux services d'ACC dans ses budgets fédéraux. Suivre le rythme d'un changement aussi majeur peut mettre à l'épreuve notre capacité d'offrir des programmes et des services. La synchronisation de nos programmes et la planification nous ont aidés à surmonter ce défi.

Cette année, nous avons continué de mettre en œuvre les engagements du mandat du ministre avec nos ressources actuelles. Le Ministère a affecté plus de ressources aux secteurs de programme afin que ces secteurs soient bien équipés.

Les politiques et priorités du gouvernement du Canada influent sur la façon dont le Ministère est en mesure de terminer son travail. Nous avons établi un équilibre entre les nouveaux engagements de la lettre de mandat et nos propres priorités ministérielles, tout en continuant de travailler à la réalisation des objectifs plus généraux du gouvernement. Les Canadiens et les Canadiennes s'attendent à un gouvernement ouvert et transparent. Ils veulent participer aux décisions de leur gouvernement. Nous devons continuer à fournir des renseignements fiables et opportuns pour nous assurer que les vétérans sont au courant des prestations qui leur sont offertes ainsi qu'à leur famille.

Nous comprenons que les vétérans et leur famille ont des besoins individuels. Nous avons donc fourni des prestations et des services adaptés à ces besoins uniques. Cette stratégie fait partie de notre promesse aux Canadiens et aux Canadiennes d'apporter des changements réels à nos services. Nous reconnaissons également que nous devons travailler avec d'autres ministères et avec les vétérans pour aborder tous les aspects de leur bien-être et veiller à ce que les vétérans reçoivent toute l'aide dont ils ont besoin.

Principaux risques

La gestion intégrée des risques constitue un aspect fondamental de la gestion moderne. Elle veille à ce que les risques soient compris, gérés, communiqués et intégrés à un processus décisionnel et d'établissement des priorités. Une gestion efficace des risques permet aux décideurs de donner suite aux incertitudes et de relever les défis de façon proactive. Le tableau ci-dessous illustre la réaction du Ministère à l'égard des risques potentiels ainsi que les mesures prises pour les atténuer.

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pan-gouvernementales et ministérielles
Tout retard dans l'atteinte des niveaux de dotation en personnel risque de ralentir la mise en œuvre de certains engagements ministériels.	<p>Anciens Combattants Canada :</p> <ul style="list-style-type: none"> s'est assuré que tous les membres du personnel de première ligne disposent de l'information exacte et des outils nécessaires pour servir les vétérans avant que le Ministère ne se tourne vers l'embauche. Cela s'est fait grâce aux communications internes et à la formation. a embauché plus de personnes au sein du personnel de première ligne, qui sert directement les vétérans. a établi des bassins d'embauche pour les besoins futurs en matière de dotation en lançant un appel de candidatures pour des postes ultérieurs. a réorganisé les ressources de sorte que chaque direction générale ou secteur du Ministère dispose des ressources dont il a besoin pour être efficace. 	Programme 1.1, 1.2, 1.3, 2.1	<p>Priorités du Ministère :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le bien-être des vétérans et de leur famille L'excellence en matière de service Recognition of service and sacrifice <p>Lettre de mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> Offrir un niveau plus élevé de services et de soins
Malgré le vaste éventail de programmes et de services offerts aux vétérans, certains membres des FAC pourraient ne pas faire une transition réussie de la vie militaire à la vie civile.	<p>Anciens Combattants Canada :</p> <ul style="list-style-type: none"> a collaboré avec les FAC pour créer une stratégie conjointe de prévention du suicide. a soutenu le centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes. a établi un Comité directeur conjoint d'ACC et des FAC pour la transition afin d'améliorer les possibilités d'emploi pour les vétérans et d'appuyer les vétérans après leur libération. a évalué la stratégie du Ministère en matière de premiers soins en santé mentale et de santé mentale et a amélioré son rendement. 	Programme 1.2, 1.3	<p>Priorités du Ministère :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le bien-être des vétérans et de leur famille <p>Lettre de mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'aide à la carrière et l'assistance professionnelle Accès au soutien financier et à des conseils
Le Ministère peut éprouver de la difficulté à faire face en temps opportun au volume d'engagements pris envers les vétérans.	<p>Anciens Combattants Canada :</p> <ul style="list-style-type: none"> a suivi et surveillé les progrès réalisés dans l'accomplissement des engagements énoncés dans les lettres de mandat et a fait rapport à ce sujet. a travaillé avec les intervenants et les groupes consultatifs pour s'assurer que leurs préoccupations et leurs objectifs étaient compris. a rempli les engagements indiqués dans la lettre de mandat en 2017-2018, y compris l'augmentation de l'indemnité d'invalidité et de l'indemnité de décès, l'ouverture d'un plus grand nombre de bureaux et la modification de l'allocation pour incidence sur la carrière. a embauché du personnel temporaire supplémentaire pour aider le Ministère à traiter rapidement le volume des engagements. 	Programme 1.1, 1.2, 1.3, 2.1	<p>Priorités du Ministère :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'excellence en matière de service Reconnaissance des états de service et des sacrifices <p>Lettre de mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> Offrir un niveau plus élevé de services et de soins

Résultats : ce que nous avons accompli

Programmes

Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès

Description : Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux vétérans admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles pour les effets d'invalidités liées au service, en cas de décès et de détention. Dans les cas de Pension d'invalidité, des avantages et des allocations sont versées sous forme de paiements mensuels et pour les Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès, une indemnité est versée sous la forme d'une somme forfaitaire, d'un versement annuel, ou une combinaison des deux. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

Résultats

- ▶ Le Ministère a mis en œuvre les engagements restants de la lettre de mandat.
 - Le 1^{er} avril 2017, nous avons porté à 360 000 \$ le montant maximal non imposable pour les indemnités d'invalidité et les indemnités de décès. Nous avons augmenté tous les autres montants de l'indemnité d'invalidité dans la même proportion.
 - Environ 65 000 membres des FAC, vétérans ou survivants ont reçu un autre paiement forfaitaire unique, rajusté en fonction de l'inflation depuis 2006 dans le cadre de ces programmes.

- ▶ Mon dossier ACC a connu une croissance considérable.
 - Le nombre d'utilisateurs de Mon dossier ACC est passé de 50 671 à 71 644, ce qui représente une croissance de 41 %.
 - Plus de 43 % de toutes les demandes de prestations d'invalidité ont été soumises en ligne.
 - Nous avons reçu 31 905 formulaires électroniques de demande de remboursement de frais de déplacement à des fins médicales, ce qui représente une augmentation de 66 % par rapport aux 19 220 formulaires reçus l'année précédente.

- ▶ Nous avons modifié nos processus afin de réduire le temps nécessaire pour statuer sur les demandes et nous avons simplifié la paperasse que les vétérans doivent remplir. Nous l'avons fait sans pour autant sacrifier la qualité.
 - Nous avons fourni des lettres de décision électroniques pour le Programme de prestations d'invalidité et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants par l'entremise de Mon dossier ACC, ce qui permet aux vétérans d'accéder à ces renseignements en ligne.
 - Nous avons amélioré nos lettres, nos formulaires et toutes les autres communications sur Mon dossier ACC, ce qui rend plus claire et plus accessible l'information que nous donnons aux vétérans.

- Nous avons utilisé des données du ministère de la Défense nationale pour nous aider à améliorer et à automatiser nos processus internes.
 - Nous avons créé un système de messagerie sécurisée pour que les vétérans puissent faire une demande et suivre l'état de leur demande en ligne et communiquer avec nous en toute confidentialité. Les vétérans peuvent maintenant recevoir les décisions relatives à leurs demandes, consulter les prestations et les décisions d'appel en ligne.
 - Nous avons permis aux demandeurs de faire un choix à propos de l'envoi de la correspondance papier qui n'a pas besoin de signatures physiques.
 - Nous avons simplifié les questionnaires médicaux de sorte que les tiers professionnels de la santé ont besoin de moins de temps pour les remplir.
 - Nous avons simplifié la façon dont nous évaluons les invalidités qui apparaissent le plus souvent dans les demandes, de sorte que nous pouvons prendre des décisions plus rapidement en ce qui concerne ces demandes.
 - Nous avons créé des outils comme l'outil pour les traumatismes articulaires répétitifs, qui nous aide à prendre des décisions plus rapidement en ce qui a trait aux demandes concernant les blessures répétitives subies au cours des années de service.
- ▶ Nous avons tenu des consultations avec les six groupes consultatifs ministériels afin d'élargir notre réseau de groupes d'intervenants.
- Nous avons tenu 20 réunions de groupes consultatifs afin d'obtenir les commentaires et les points de vue de divers groupes d'intervenants sur des questions importantes pour les vétérans et leur famille. Il s'agissait notamment d'information et de discussions sur les nouvelles prestations de pension à vie.
 - Ces consultations nous ont permis d'obtenir des commentaires utiles que nous avons intégrés à nos prestations et à nos services. Par conséquent, le budget de 2017 comprenait l'allocation de reconnaissance pour aidant, un accès élargi au Programme pour les familles des vétérans et des investissements dans le domaine de la santé mentale, qui avaient tous été recommandés lors des consultations.
- ▶ Nous avons tenu des consultations lors d'assemblées publiques au sujet de la pension à vie et nous avons organisé des tables rondes avec des groupes d'intervenants afin de partager de l'information et d'entendre les préoccupations au sujet de nos programmes.
- Les nouvelles prestations de la pension à vie refléteront les commentaires que nous avons reçus à la suite de ces consultations. Nous utiliserons ces données pour simplifier l'accès à ces prestations, améliorer la sécurité financière, accroître le soutien aux survivants et améliorer la prestation des services.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- ▶ Nous avons travaillé avec les intervenants internes pour apporter les changements nécessaires à nos lettres et formulaires afin de refléter une optique d'ACS+.

- ▶ La Direction de la recherche d'ACC a lancé une analyse comparative fondée sur le sexe des données des Études sur la vie après le service afin de mieux comprendre les expériences et les besoins des vétérans et de leur famille. Nous avons rédigé un rapport technique qui servira de point de départ pour une analyse plus approfondie de nos données au moyen de l'ACS+. La rédaction de ce rapport sera terminée au cours de l'exercice 2018-2019.
- ▶ Nous nous sommes assurés que les six groupes consultatifs du ministre comptaient des femmes, des membres autochtones, des francophones et des anglophones.

Expérimentation

- ▶ Nous avons simplifié nos questionnaires médicaux afin que certains problèmes d'invalidité puissent être évalués en ligne. Il en résulte que les médecins ont moins de documents à remplir et que le Ministère a moins de documents à examiner et peut donc évaluer les demandes plus rapidement. Cette approche a été couronnée de succès et nous allons donc l'étendre à d'autres problèmes de santé.

Leçons apprises

- ▶ Nous avons appris que nous devons collaborer avec d'autres ministères pour partager l'information et les connaissances afin d'améliorer les services que nous offrons aux vétérans et à leur famille.
- ▶ Nous avons appris l'importance d'une approche centrée sur le vétéran, c'est-à-dire que nous concevons nos services et nos avantages en tenant compte des besoins des vétérans et de leur famille. Cela comprend l'utilisation d'une approche fondée sur des données probantes en matière de prestation de services, de sorte que nous abordons les préoccupations d'une manière qui est éprouvée.
- ▶ Nous avons appris que nous devons mettre à l'essai nos services en ligne et les processus du personnel pour nous assurer qu'ils sont conviviaux. Cette étape devrait avoir lieu avant le lancement des outils pour avoir le temps de faire les ajustements nécessaires. De meilleurs outils permettent à notre personnel d'offrir des services améliorés et plus rapides aux vétérans.
- ▶ Nous avons appris que les membres de notre personnel de première ligne ont besoin de renseignements à jour et uniformes et d'une formation régulière afin d'être prêts à répondre aux questions des vétérans et de leur famille.

Résultats atteints

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2015-2016
Les vétérans admissibles reçoivent la bonne décision à leur première demande d'indemnités et de prestations d'invalidité	Le pourcentage de décisions favorables rendues concernant des indemnités d'invalidité et de décès ne nécessitant pas de révisions ou d'appels	80 %	Le 31 mars 2018	83 %	83 %	84 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
2 853 756 218	2 853 756 218	2 985 375 267	2 961 484 926	107 728 708

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévus 2017-2018	Nombre réels 2017-2018	Écart (Nombre réels moins Nombre prévus) 2017-2018
773,2	743,7	(29,5)

Programme 1.2 : Programme de soutien financier

Description : Ce programme fournit un soutien du revenu aux vétérans admissibles et à leurs survivants dans le but de s'assurer que les bénéficiaires auront un revenu suffisant pour répondre à leurs besoins fondamentaux. Ce programme offre également un revenu de remplacement ou un soutien du revenu aux vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) admissibles, ainsi qu'à leurs survivants et orphelins, dans le but de contrer l'incidence que pourrait avoir une fin de carrière militaire, une blessure ou maladie liée au service ou un décès sur la capacité d'un vétéran à gagner un revenu ou à épargner pour sa retraite. Les prestations sont versées sous forme de somme forfaitaire ou paiements mensuels de remplacement ou de soutien du revenu après la libération du service militaire. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

Résultats

- ▶ Le Ministère a mis en œuvre les autres engagements de la lettre de mandat.
 - Nous avons ouvert des bureaux, dotés de tout le personnel nécessaire, à Windsor et à Thunder Bay, en Ontario, et à Prince George et à Surrey, en Colombie-Britannique.
 - Nous avons modifié le titre « allocation pour déficience permanente » par « allocation pour incidence sur la carrière ». L'allocation pour incidence sur la carrière comprend un nouveau facteur d'évaluation, ce qui permet à certains vétérans d'obtenir plus de financement.
- ▶ Nous avons créé des fonctions mobiles pour Mon dossier ACC. Les formulaires pour perte de revenus, l'allocation de soutien du revenu des forces canadiennes et le Fonds d'urgence pour les vétérans peuvent maintenant être trouvés et soumis sur Mon dossier ACC. Les formulaires pour les petits programmes (comme l'allocation aux anciens combattants) sont disponibles en ligne et peuvent être imprimés, remplis et téléchargés.
- ▶ Les engagements du budget de 2017 ont mené à la création d'un Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Nous avons conçu ce fonds pour appuyer des projets de recherche qui auront une incidence positive sur les vétérans, les familles et les collectivités.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- ▶ Nous avons effectué une analyse comparative entre les sexes sur le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille afin de mieux comprendre les besoins de ces personnes. Nous continuerons d'utiliser une telle ACS dans l'évaluation de toutes les propositions de financement futures.

Expérimentation

- ▶ Nous avons testé plusieurs formulaires différents lorsque nous avons créé des fonctions mobiles pour Mon dossier ACC. Nous avons demandé aux participants d'essayer d'utiliser les formulaires pour voir s'ils avaient des difficultés à les utiliser. Chaque séance de test a été enregistrée et analysée, et nous avons apporté des

modifications aux formulaires en fonction des résultats que nous avons recueillis. Le résultat a été des formulaires faciles à utiliser pour les vétérans et leur famille.

Leçons apprises

- ▶ Nous avons appris l'importance d'une approche centrée sur le vétéran, c'est-à-dire la conception de nos formulaires et de leur rôle en tenant compte des besoins des vétérans. Cela inclut l'utilisation des principes de l'expérience utilisateur ou une approche fondée sur des données probantes dans le cadre de notre conception. Nous recevons des commentaires positifs sur les formulaires qui ont été créés de cette façon.
- ▶ Nous avons appris que les membres de notre personnel de première ligne doivent comprendre les avantages de remplir et de soumettre des formulaires en ligne. Mieux comprendre ce fait aide notre personnel à servir les vétérans et leur famille plus rapidement grâce à Mon dossier ACC. Cela est d'autant plus important que le Ministère s'efforce de mettre en ligne un plus grand nombre de formulaires de demande pour les vétérans.

Résultats atteints

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2015-2016
Le revenu des vétérans est suffisamment élevé pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux	Le pourcentage de vétérans et bénéficiaires de l'allocation pour perte de revenus dont le revenu familial est supérieur à la mesure de faible revenu (MFR) ^{1,2}	90 %	Le 31 mars 2018	96 %	94 %	94 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
572 051 974	572 051 974	578 619 992	561 209 710	(10 842 264)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévus 2017-2018	Nombre réels 2017-2018	Écart (Nombre réels moins Nombre prévus) 2017-2018
89,1	77,0	(12,1)

¹ La mesure de faible revenu (MFR) est la méthode la plus couramment utilisée par Statistique Canada.

² Le résultat de cet indicateur de rendement est tiré du 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.

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

Description : Ce programme vise à améliorer ou préserver le bien-être physique, mental et social des vétérans et de certains membres de la Réserve et civils admissibles, ainsi que celui de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que ces personnes demeurent à leur résidence et au sein de leur collectivité. Ce programme finance l'accès à des services de réadaptation, à des services de transition de carrière, à des soins de santé, à l'allocation pour relève d'un aidant familial, à des soins à domicile et à des soins de longue durée. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions et contributions.

Résultats

- ▶ Nous avons mis sur pied le Centre d'excellence sur l'état de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes. Ce centre sera géré par les Services de Santé Royal Ottawa.
- ▶ Nous avons mis des soins de longue durée à la disposition d'un plus grand groupe de vétérans dans 10 anciens hôpitaux pour vétérans.
 - Nous discutons actuellement de cette possibilité avec huit autres établissements et nous avons conclu des ententes officielles avec cinq autres établissements. Ces établissements s'engagent à donner aux vétérans le premier accès aux places disponibles.
- ▶ Nous avons lancé une stratégie conjointe de prévention du suicide des FAC et d'ACC dans le cadre de notre engagement à l'égard de notre lettre de mandat. Les plans d'action respectifs des FAC et d'ACC ont été lancés en octobre 2017.
 - Le Plan d'action d'ACC, qui contient plus de 60 éléments, est en cours de mise en œuvre.
- ▶ Nous avons élargi la capacité en ligne de Mon dossier ACC.
- ▶ Nous avons mis des lettres de décision concernant le programme de réadaptation à la disposition des vétérans par l'entremise de Mon dossier ACC. Ce changement signifie que les vétérans peuvent maintenant remplir tous les aspects de cette demande en ligne.
- ▶ Notre Direction de la recherche a mené des études pour savoir comment les vétérans font la transition de la vie militaire à la vie civile. Nous utiliserons ces renseignements lorsque nous prendrons des décisions au sujet de politiques ou de programmes futurs. Ces études comprennent :
 - les Études sur la vie après le service de 2016;
 - l'Étude sur la mortalité par suicide chez les vétérans;
 - Transition vers la vie civile. Un rapport technique Identité et bien-être des vétérans dans la transition à la vie civile et bien-être des familles de vétérans souffrant de problèmes de santé mentale.

- ▶ Nous avons continué d'appuyer les vétérans et leur famille dans leur transition de la vie militaire à la vie civile. Le Ministère a terminé les travaux visant à accroître les programmes offerts dans les 32 centres de ressources pour les familles des militaires au Canada d'ici avril 2018.
- ▶ Nous avons simplifié le processus de demande de la nouvelle allocation pour études et formation en nous fondant sur les renseignements fournis par les vétérans et le ministère de la Défense nationale. Nous avons également remanié les Services de réorientation professionnelle afin qu'ils soient disponibles en ligne. Jusqu'à présent, 95 % des demandes pour ces avantages ont été faites en ligne par l'entremise de Mon dossier ACC.
- ▶ Nous avons conçu une stratégie et un plan d'action pour augmenter le nombre de possibilités professionnelles pour les vétérans. Cela améliore leur bien-être et les soutient tout au long de la transition.
 - Le Ministère a fait de cette stratégie une priorité importante. Elle fait maintenant partie du processus de transition pour les membres des FAC.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- ▶ Nous avons tenu compte de l'ACS+ lorsque nous avons établi le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes. Le centre aidera diverses populations à mieux comprendre, prévenir ou traiter les blessures de stress opérationnel chez les vétérans canadiens, les membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et les premiers intervenants. Le centre accomplira son mandat comme suit :
 - Accroître les connaissances et l'expertise des Canadiens en matière de traumatismes liés au stress.
 - Partager les connaissances avec les personnes, les organisations et les professionnels de la santé au sujet de la santé mentale, de la prévention du suicide et des troubles liés à la consommation d'alcool et d'autres drogues.
 - Aider à combler les lacunes entre la science de la santé mentale et la pratique clinique.
- ▶ Selon des recherches récentes, le taux de suicide chez les femmes vétérans au Canada est beaucoup plus élevé que dans l'ensemble de la population (1,8 fois plus élevé). Nous avons donc inclus des éléments sexospécifiques dans le Plan d'action conjoint pour la prévention du suicide.

Expérimentation

- ▶ ACC a commandé une étude sur l'efficacité de la thérapie assistée par l'interaction avec des chevaux pour les vétérans atteints de troubles mentaux. Cette étude portera également sur l'impact sur les familles et devrait être terminée d'ici mars 2019.
- ▶ Le Ministère finance également une étude évaluant la sécurité et l'efficacité des chiens aidants dans le traitement du trouble de stress post-traumatique. Cette étude devrait être terminée à l'été 2018.

Leçons apprises

- ▶ Nous avons appris l'importance d'offrir des services en ligne aux vétérans. Nous avons reçu beaucoup de commentaires positifs de la part des vétérans lorsque nous avons ajouté des lettres de décision pour le programme de réadaptation à Mon dossier ACC. Le processus a été entièrement réalisé en ligne, de la demande à la décision finale, et toutes les communications entre les deux. Nous tâcherons de rendre plus de lettres de décision disponibles de cette manière.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Dates d'atteintes de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité	Le pourcentage des vétérans bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) qui restent chez eux	90 %	Le 31 mars 2018	94 %	94 %	94 %
Les paiements relatifs aux prestations de soins de santé et d'avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement de sorte à réduire le fardeau financier des bénéficiaires du programme	Le pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versées directement aux fournisseurs de services (réduction des dépenses que les vétérans paient de leur poche)	80 %	Le 31 mars 2018	98%	98 %	98 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
1 141 330 144	1 141 330 144	1 208 890 663	1 104 583 422	(36 746 722)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévus 2017-2018	Nombre réels 2017-2018	Écart (Nombre réels moins Nombre prévus) 2017-2018
1 194,7	1 140,5	(54,2)

Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient

Description : Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. Ce programme veille à ce que les vétérans et ceux qui sont morts pendant le service soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé. Les activités du programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés au sujet des efforts des vétérans et de ceux qui sont morts pendant le service; les jalons importants militaires sont reconnus publiquement de même que les vétérans canadiens qui y ont pris part; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés à la mémoire des vétérans sont préservés pour toujours au nom des Canadiens, et les successions des vétérans obtiennent une aide financière pour couvrir les frais de funérailles et d'inhumation faites en toute dignité. En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des vétérans et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions et contributions.

Résultats

- ▶ L'une de nos priorités est d'honorer le service, les sacrifices et les réalisations de ceux et celles qui ont servi notre pays en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Les initiatives suivantes ont appuyé cette priorité :
 - Nous avons ouvert un nouveau centre d'accueil et d'éducation permanent au Monument commémoratif du Canada à Vimy, en France.
 - Nous avons souligné trois grandes étapes militaires – le centenaire des batailles de la crête de Vimy et de Passchendaele et le 75^e anniversaire du débarquement de Dieppe – dans le cadre de diverses initiatives au Canada, en France et en Belgique.
 - Nous avons intégré les jeunes dans les délégations du gouvernement du Canada pour ces trois événements majeurs de 2017.
 - Nous avons mobilisé des jeunes et des éducateurs au moyen d'une collection de ressources d'apprentissage et de fonctionnalités Web, y compris une visite virtuelle du Monument commémoratif du Canada à Vimy, à l'aide de Google Expéditions.
 - Nous avons financé divers projets commémoratifs, comme les Jeux Invictus de 2017 à Toronto.
 - Nous avons poursuivi nos efforts en vue de trouver l'emplacement le plus approprié pour un monument commémoratif national à la mission du Canada en Afghanistan.
 - Nous avons évalué l'incidence et l'efficacité de nos initiatives commémoratives et nous avons utilisé les résultats pour guider l'élaboration des politiques et des programmes.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- ▶ Soucieux de rendre hommage à tous ceux et à toutes celles qui ont servi, peu importe le moment, le lieu ou les circonstances, le Ministère a favorisé l'inclusion dans le cadre de la mise en œuvre de ses initiatives commémoratives. Nous avons tout mis en œuvre pour rendre hommage aux hommes et aux femmes d'origines ethniques, linguistiques, culturelles et régionales diverses qui ont servi ou continuent de servir notre pays. Nous avons utilisé les médias sociaux pour faire participer les Canadiens et les Canadiennes de partout au pays.

Expérimentation

- ▶ Nous avons prévu qu'à la suite de la commémoration de la bataille de la crête de Vimy, il y aurait un nombre accru de visiteurs qui auraient besoin de services de guides au monument commémoratif du Canada à Vimy et au mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel en France. Pour répondre à cette demande, nous avons élaboré des approches de rechange. Par exemple, nous avons révisé les scénarios de visites guidées, reconfiguré les horaires des guides et des visites, modifié les modèles de circulation des visiteurs, élaboré des trousseaux d'interprétation portatives et tiré parti de l'utilisation des centres d'accueil. Compte tenu de leur répercussion positive, un certain nombre de ces approches ont été intégrées dans les activités quotidiennes des deux sites.
- ▶ Nous avons continué d'explorer des façons d'améliorer l'expérience des visiteurs au monument commémoratif du Canada à Vimy et au mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel, en France. Bien que nous ayons envisagé de développer une application téléchargeable pour les visites autoguidées, les difficultés liées au ressourcement et à la connexion Wi-Fi sur les sites ont eu des conséquences sur la capacité de le faire. Cet objectif pourrait être poursuivi à l'avenir, sur la base d'une analyse des réactions des visiteurs et de la faisabilité de la mise en œuvre.

Leçons apprises

- ▶ Nous avons appris qu'il est essentiel d'affecter les ressources financières des années à l'avance dans le cas d'initiatives majeures au Canada et à l'étranger, comme la commémoration du centenaire de la bataille de la crête de Vimy. Des affectations à plus long terme permettraient à l'équipe de planification de maximiser l'utilisation des fonds, de tirer parti des partenariats nationaux et internationaux et de gérer efficacement des opérations de plus en plus complexes comme celles liées à la sûreté et à la sécurité.

Résultats atteints

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2016-2017	Résultat réel 2015-2016
Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts en service sont honorés publiquement et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé	Le pourcentage des Canadiens d'avis que les activités commémoratives d'Anciens Combattants Canada rendent efficacement hommage aux vétérans et à ceux qui sont morts en service et qu'elles préservent le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices	70 %	Le 31 mars 2018	74 %	76 %	73 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
45 585 347	45 585 347	59 061 276	56 866 415	11 281 068

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévus 2017-2018	Nombre réels 2017-2018	Écart (Nombre réels moins Nombre prévus) 2017-2018
89,7	88,5	(1,2)

Programme 3.1 : Ombudsman des vétérans

Description : Ce programme offre la possibilité d'un examen indépendant et impartial des plaintes soumises par les vétérans et d'autres personnes, c'est-à-dire les vétérans ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes (force régulière et de réserve), les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada, les conjoints et les conjoints de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins, les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles, ainsi que d'autres personnes admissibles et des représentants des groupes susmentionnés. Il préconise un traitement juste et équitable des personnes pour ce qui est de l'accès aux services, aux programmes et aux avantages offerts par Anciens Combattants Canada. À cette fin, il leur fournit des renseignements et une orientation afin de faciliter leur accès aux programmes et aux services; examine et règle les plaintes relatives à la Déclaration des droits des anciens combattants et aux décisions sur les prestations et services qui ne peuvent être portées en appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel); examine les questions d'ordre systémique reliées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel); cerne et examine les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère; et fournit des renseignements et des recommandations au ministre en lien avec ces questions. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Résultats

- ▶ Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a veillé à ce que le Ministère traite l'information et les dossiers de plaintes en temps opportun.
 - Nous avons traité et fermé 1 713 des 1 906 dossiers ouverts l'an dernier et 142 dossiers reportés de l'année précédente. Cela représente 84 % des dossiers et dépasse notre objectif de 80 %.
 - Nous avons mis en œuvre un nouveau système de gestion des cas, qui a amélioré notre façon de suivre les dossiers et d'analyser les données.
 - Nous avons mis en place un nouveau sondage en ligne sur la satisfaction de la clientèle en mars 2018. Ce sondage nous aidera à déterminer les aspects de notre prestation de services que nous pouvons améliorer.

- ▶ Le BOV s'est efforcé de régler les problèmes systémiques liés au portefeuille d'Anciens Combattants et a suivi les progrès par rapport aux recommandations faites précédemment au Ministère. Plus précisément, sept nouvelles recommandations ont été présentées dans le rapport Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée (août 2017) et publié dans Faire une transition réussie : Une étude qualitative (novembre 2017). On a complété un suivi du Statut des recommandations de l'ombudsman des vétérans – 2009 à 2016, qui décrivait les progrès réalisés par rapport à toutes les recommandations formulées par le BOV.

- ▶ 75 % des recommandations formulées par le BOV ont été entièrement ou partiellement mises en œuvre par le Ministère. Ce chiffre est inférieur à notre objectif de 80 % et pourrait être attribué au fait que le Ministère se concentre sur la mise en

œuvre des engagements pris dans les budgets de 2016 et de 2017. Bon nombre de ces recommandations nécessitent plusieurs années pour être pleinement mises en œuvre.

- ▶ Un examen de 1 000 décisions sur les prestations d'invalidité a eu lieu afin d'évaluer la rapidité d'exécution et d'examiner les raisons des retards. Cette recherche fait partie d'un prochain rapport sur l'expérience en matière de service des vétérans qui sera publié à l'automne 2018.
- ▶ Le BOV a également travaillé sur le suivi de Faire une transition réussie : Une étude qualitative qui examinera les expériences des conjoints pendant la transition.
- ▶ Le BOV a continué d'examiner les nouveaux enjeux et a formulé des recommandations au Ministère qui ont eu une incidence directe sur les améliorations apportées par ce dernier aux programmes et aux services offerts aux vétérans et à leur famille. En voici quelques exemples :
 - Le BOV a découvert une erreur de calcul dans les niveaux liés aux années de service pour l'allocation pour incidence sur la carrière. Le BOV a alerté le Ministère de l'erreur, qui a été corrigée immédiatement. La correction de cette erreur a permis d'augmenter le niveau de 134 vétérans, qui ont ensuite reçu 600 \$ de plus par mois en prestations.
- ▶ Le BOV a interagi avec les vétérans et leur famille, les membres actifs des FAC et de la GRC et d'autres intervenants dans le cadre d'activités de sensibilisation, y compris les médias numériques (Facebook, Twitter et Instagram), les médias traditionnels, les discours publics, les comparutions devant les comités parlementaires, les réunions d'intervenants et les assemblées publiques tenues partout au pays.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

- ▶ Dans le cadre de ses travaux visant à éclairer et à régler les problèmes systémiques liés au portefeuille d'Anciens Combattants, le BOV a pris des mesures pour s'assurer que la diversité de la communauté des vétérans est prise en compte dans l'évaluation de l'équité. Par exemple, le BOV a élaboré des critères sur la diversité avec des questions qui aident le BOV à assurer une perspective ACS+. À partir de là, le BOV a élaboré un instrument d'enseignement infographique pour informer nos clients et le public sur la diversité de la communauté des vétérans. Les recommandations du BOV dans Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée (août 2017) ont été étayés par une analyse qui tenait compte de facteurs identitaires tels que le sexe, la situation de famille, l'âge, l'invalidité et les antécédents de service. Dans Faire une transition réussie : Une étude qualitative (novembre 2017), les différences d'âge, de sexe, de grade, de type de service et d'années de service ont été prises en compte.

Expérimentation

- ▶ Le BOV a expérimenté l'utilisation de Facebook Live (un suivi d'une conversation Twitter réussie) pour informer et éduquer sur le nouveau programme pension à vie. Cette méthode a été mise à l'essai pour mesurer l'engagement des vétérans par

rapport à celui des assemblées publiques traditionnelles. La réponse a été très forte, avec plus de 19 343 points de vue sur la discussion.

- ▶ Le BOV a mis en œuvre des initiatives de processus opérationnels LEAN³ pour stimuler l'efficacité de première ligne et l'amélioration continue de la prestation de ses services
- ▶ Le BOV a mis en œuvre une application pour le dépôt de plaintes en ligne pour soutenir les vétérans et leur famille qui préfèrent participer par voie numérique.

Leçons apprises

- ▶ Nous avons appris que la communauté des vétérans est ouverte à l'utilisation de multiples plateformes de médias sociaux. À la suite de l'événement Facebook Live, les adeptes de Facebook ont augmenté de 19 %, les adeptes de Twitter de 17 % et 15 797 nouveaux visiteurs ont été enregistrés sur le site Web. Pour continuer à accroître notre présence numérique, nous avons lancé un compte Instagram. Nous avons aussi appris que les vidéoblogues et l'infographie étaient plus attrayants que les textes écrits.

Résultats atteints

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Dates d'atteintes de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Les besoins des vétérans et autres personnes sont comblés grâce aux programmes et services d'ACC	Le pourcentage des problèmes soulevés par des vétérans et d'autres personnes qui sont pris en charge par le BOV	80 %	Le 31 mars 2018	84 %	93 %	78 %
	Le pourcentage des recommandations formulées par le BOV qui sont acceptées par ACC	80 %	Le 31 mars 2018	75 %	81 % ⁴	93 %

³ LEAN est une approche bien connue pour gérer une organisation qui favorise l'amélioration continue. Les processus d'affaires LEAN visent à réduire le gaspillage en simplifiant notre façon de faire les choses afin d'en faire plus avec moins de ressources.

⁴ En plus de suivre les interventions et les nouveaux enjeux, le BOV a mis en œuvre une nouvelle méthode pour 2016-2017 afin de prendre en considération le temps nécessaire à la mise en œuvre partielle et complète des recommandations présentées au cours des trois dernières années.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
5 234 308	5 234 308	5 453 873	4 960 234	(274 074)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévus 2017-2018	Nombre réels 2017-2018	Écart (Nombre réels moins Nombre prévus) 2017-2018
38,0	34,1	(3,9)

Services internes d'Anciens Combattants Canada

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.

Résultats

- ▶ Nous avons appuyé l'exécution de tous les éléments du budget de 2017 dans le cadre de notre engagement à l'égard de notre lettre de mandat. Ces éléments comprennent un nouveau système pour la mise en œuvre de GCcas dans les Services de réorientation professionnelle, l'allocation pour études et formation et le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Nous avons entièrement numérisé le processus de demande pour ces avantages.
- ▶ Nous avons appuyé les gestionnaires des établissements de santé mentale. Nous avons encouragé les partenariats avec des intervenants internes et une sensibilisation accrue à la santé mentale dans l'ensemble du Ministère.
- ▶ Nous avons recruté davantage d'anciens membres des FAC en créant une unité des vétérans dans la fonction publique. Cette dernière aide les vétérans à naviguer dans le processus d'embauche au sein de la fonction publique du Canada.
- ▶ Nous avons mieux géré l'information.
 - Nous avons maintenu une orientation fonctionnelle sur le plan de la gestion des courriels et des messages instantanés.
 - Nous avons fixé une limite de stockage maximale de 2 Go.
- ▶ Nous avons utilisé les solutions standard du gouvernement du Canada (GC) comme GCcas et GCdocs, qui sont hébergés par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Ces solutions nous ont permis d'harmoniser nos services internes.
- ▶ Nous avons terminé une grande partie du travail nécessaire à la transition de notre ministère de Windows 7 à Windows 10. Ce changement aura lieu en 2018-2019.
- ▶ Nous avons supprimé les serveurs Windows 2003. Nous sommes l'un des rares ministères à y être parvenus. Nous supprimerons les serveurs Windows 2008 d'ici 2020-2021.

Expérimentation

- ▶ Nous avons investi environ 240 000 \$ dans la création et la mise à l'essai d'un assistant virtuel. Nous avons fait l'expérience de l'intelligence artificielle pour créer une ressource unique qui pourrait conserver toute l'information utile au Ministère. Nous avons constaté que cette technologie permettait de relever l'information utile et apprendrait à chaque fois pour améliorer le processus. Un projet officiel est en cours pour examiner environ huit millions de dossiers. Ce projet utilisera l'intelligence artificielle pour cerner les documents qui ont de la valeur.
- ▶ Nous avons investi environ 210 000 \$ dans l'expérimentation de GCcas. Nous avons mis en place un système de gestion de cas pour le BOV à l'aide de cette plateforme. GCcas a également servi de base à d'autres projets du budget de 2017, y compris les Services de réorientation professionnelle et l'allocation pour études et formation.
- ▶ Nous avons mis en place un nouveau processus pour l'invalidité. Nous avons mis en place un système pour l'Unité de dotation prioritaire des vétérans et un autre pour le bureau du ministre afin de faire le suivi des intervenants. Ces travaux constituent la base des engagements pris dans le budget de 2018.

Leçons apprises

- ▶ Nous avons appris l'importance d'avoir des fichiers électroniques bien tenus à jour. L'intelligence artificielle ne peut que fonctionner aussi bien que les documents qu'elle tente d'analyser, de trier et à partir desquels elle tente de tirer un apprentissage. Les dossiers doivent comporter autant de renseignements que possible pour ce système.
- ▶ Nous avons appris que nous avons besoin de ressources de soutien spécialisées et de services professionnels lorsque nous mettons à l'essai de nouveaux outils ou de nouvelles technologies.
- ▶ Nous avons appris que l'hébergement devrait être envisagé avec les nouvelles technologies. Comme certaines de ces innovations plus récentes sont hébergées aux États-Unis, ACC a observé certains défis liés au maintien de la souveraineté en matière de données.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
73 441 591	73 441 591	85 135 796	84 786 373	11 344 782

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévus 2017-2018	Nombre réels 2017-2018	Écart (Nombre réels moins Nombre prévus) 2017-2018
655,9	645,7	(10,2)

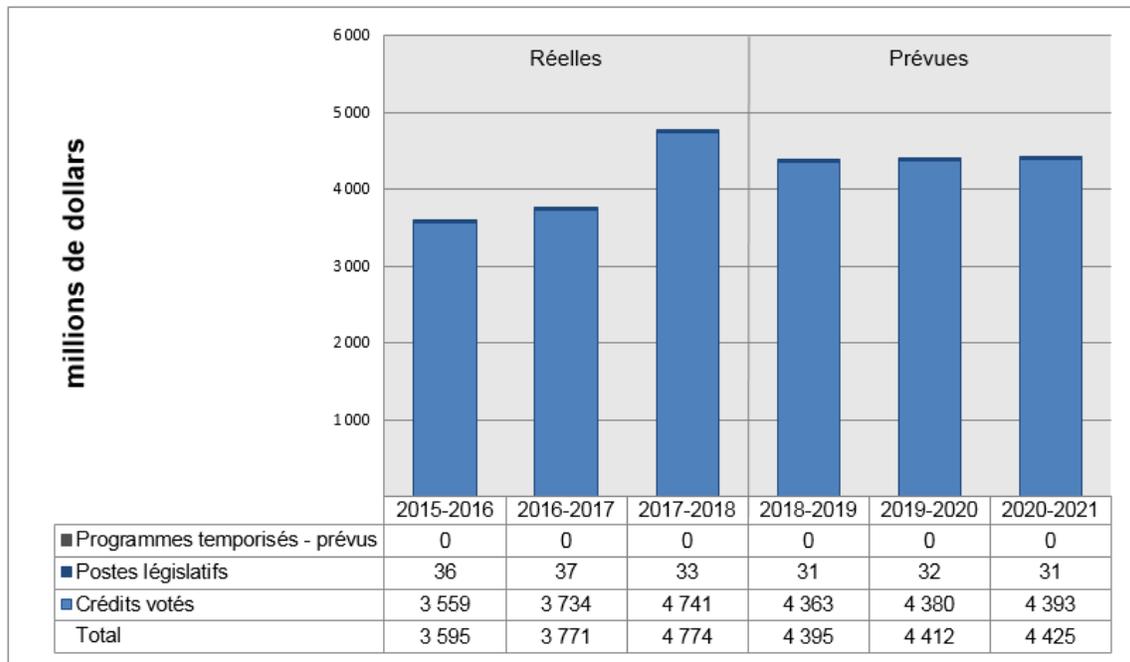
Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur d’Anciens Combattants Canada sont accessibles dans l’[InfoBase du GC](#)^{xviii}.

Cette page est laissée vide intentionnellement

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



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

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	2 853 756 218	2 853 756 218	2 342 536 393	2 340 379 279	2 985 375 267	2 961 484 926	2 108 339 210	2 143 780 278
1.2 Programme de soutien financier	572 051 974	572 051 974	669 717 231	684 913 466	578 619 992	561 209 710	365 983 197	246 513 877
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 141 330 144	1 141 330 144	1 251 209 760	1 258 812 712	1 208 890 663	1 104 583 422	1 155 509 888	1 070 454 796
2.1 Programme Le Canada se souvient	45 585 347	45 585 347	42 409 890	40 333 490	59 061 276	56 866 415	55 553 811	50 028 142
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	5 234 308	5 234 308	5 386 623	5 386 623	5 453 873	4 960 234	4 630 182	4 600 441
Total partiel	4 617 957 991	4 617 957 991	4 311 259 897	4 329 825 570	4 837 401 071	4 689 104 707	3 690 016 288	3 515 377 534
Services internes d'ACC	73 441 591	73 441 591	83 294 535	82 137 640	85 135 796	84 786 373	80 792 453	79 656 670
Total	4 691 399 582	4 691 399 582	4 394 554 432	4 411 963 210	4 922 536 867	4 773 891 080	3 770 808 741	3 595 034 204

Nous établissons notre budget annuel afin de bien servir les vétérans admissibles ayant besoin de prestations et de services. La précision des prévisions est importante, étant donné que les prévisions permettent de s'assurer que les fonds sont suffisants pour servir tous les vétérans admissibles qui pourraient avoir besoin d'aide au cours d'une année donnée. Le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre parce que ses programmes sont axés sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Autrement dit, ces derniers reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit, peu importe le nombre de demandeurs par année.

Comme le montrent les tableaux financiers, ACC a dépensé 4,8 milliards de dollars en 2017-2018. De ce budget, 90 % couvraient les paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires du programme. La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles (les dépenses réelles sont supérieures de 82,5 M\$) est attribuable au fait que le Ministère a engagé plus de dépenses que prévu à l'origine pour les indemnités d'invalidité et les Jeux Invictus.

Nous prévoyons que les dépenses diminueront d'environ 8 % (379 M\$) en 2018-2019 par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution est attribuable à la nature des indemnités d'invalidité versées en 2017-2018. La modification apportée dans le budget de 2016 aux indemnités d'invalidité exigeait qu'un paiement rétroactif unique soit versé à tous les vétérans qui avaient reçu une indemnité après l'adoption de la Nouvelle Charte des anciens combattants en 2006. Le Ministère a effectué ces paiements en 2017-2018. Notre budget pour 2018-2019 ne tient donc pas compte de ces dépenses.

Les dépenses réelles ont augmenté depuis 2015-2016 en raison de l'amélioration des programmes visant à offrir de meilleurs services aux vétérans. Les dépenses prévues augmenteront en 2019-2020 et en 2020-2021. Cette augmentation est le résultat du nombre croissant de vétérans des FAC et de leur famille qui ont accès aux programmes et aux services d'ACC. Nous avons redoublé d'efforts pour rejoindre un plus grand nombre de vétérans qui ne sont pas actuellement servis par ACC, ce qui, à son tour, augmente le nombre de clients que nous servons. Nous pouvons obtenir le financement nécessaire pour répondre à cette demande au moyen de cycles de budgétisation futurs qui garantissent que tous les vétérans reçoivent les prestations et les mesures de soutien auxquelles ils ont droit.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les Services internes (équivalents temps plein [ETP])⁵

Programmes et Services internes	Équivalents temps plein réels 2015-2016	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein prévus 2017-2018	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Équivalents temps plein prévus 2018-2019	Équivalents temps plein prévus 2019-2020
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	645,3	715,6	773,2	743,7	747,7	752,3
1.2 Programme de soutien financier	49,9	74,2	89,1	77,1	86,1	86,6
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 599,0	1 097,5 ⁶	1 194,7	1 140,6	1 155,2	1 162,2
2.1 Programme Le Canada se souvient	83,7	91,0	89,7	88,4	91,5	92,4
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	33,8	32,0	38,0	34,1	38,0	38,0
Total partiel	2 411,7	2 010,3	2 184,7	2 083,9	2 118,5	2 131,5
Services internes	597,8	626,0	655,9	645,8	651,9	652,4
Total	3 009,4	2 636,2	2 840,5	2 729,7	2 770,4	2 783,9

Notre ministère a embauché 4 % de plus de personnel de prestation de services en 2017-2018 (74,1 ETP dans les programmes 1.1, 1.2 et 1.3 combinés) qu'en 2016-2017. Bien que nous prévoyions d'embaucher plus de personnes en 2017-2018, des retards imprévus ont fait en sorte que bon nombre de nos nouvelles recrues sont arrivées tard dans l'exercice financier. Nous avons embauché plus de personnes dans le cadre de l'initiative du budget de 2017 visant à améliorer les services offerts aux vétérans et à leur famille.

À l'avenir, ces nouvelles recrues nous aideront à améliorer le programme de soins de santé et de services de rétablissement ainsi que les prestations financières et d'invalidité. Les améliorations apportées à ces programmes contribueront à assurer la sécurité

⁵ Les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

⁶ En 2016-2017, ACC a transféré l'Hôpital Sainte-Anne et les ressources équivalentes à temps plein au gouvernement du Québec, ce qui réduit considérablement les ressources humaines d'ACC dans le Programme de soins de santé et les Services de rétablissement.

financière à long terme des vétérans handicapés tout en offrant une indemnisation pour la douleur et la souffrance.

Le nombre d'équivalents temps plein pour le programme Prestations d'invalidité et de décès a augmenté régulièrement depuis 2015-2016. Nous avons 15 % plus d'employés dans ce programme qu'avant 2015 et ces employés contribuent directement à la mise en œuvre des augmentations de l'indemnité d'invalidité d'ACC, à l'arbitrage et au traitement d'un volume accru de prestations d'invalidité et aux services de première ligne partout au pays.

Nous avons augmenté le nombre d'employés du Programme de soutien financier de près de 4 % en 2017-2018. Nous avons constaté une augmentation importante depuis 2015-2016 en raison des améliorations apportées aux programmes afin d'offrir de meilleurs services aux vétérans. Des ressources continuent d'être mises en place pour appuyer la nouvelle allocation pour études et formation, les Services de réorientation professionnelle et le Fonds pour le bien-être des vétérans.

Le Ministère a embauché 43 ETP dans le Programme de soins de santé et services de réinsertion en 2017-2018. Ces embauches s'inscrivaient dans le cadre de nos efforts continus visant à améliorer les services de première ligne et à augmenter et à améliorer les prestations offertes aux vétérans partout au pays.

Le nombre d'employés du programme Le Canada se souvient et de l'ombudsman des vétérans est demeuré relativement stable en 2017-2018.

Nous avons légèrement augmenté le nombre de membres du personnel des Services internes (3,2 %), conformément à l'augmentation globale des ressources humaines de première ligne d'ACC.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les dépenses votées et les dépenses législatives d'Anciens Combattants Canada, consulter les [Comptes publics du Canada de 2017-2018](#)^{xix}.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

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

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers (non vérifiés) d'ACC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 se trouvent sur le [site Web du Ministère^{xx}](#).

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non vérifié) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2017-2018	Réels 2017-2018	Réels 2016-2017	Écart (réels 2017-2018 moins prévus 2017-2018)	Écart (réels 2017-2018 moins réels 2016-2017)
Total des charges	4 702 059 747	4 789 380 985	3 717 205 470	87 321 238	1 072 175 515
Total des revenus	–	9 380	16 945	9 380	(7 565)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 702 059 747	4 789 371 605	3 717 188 525	87 311 858	1 072 183 080

Les dépenses ont augmenté d'un milliard de dollars en 2017-2018 par rapport à l'année précédente. Cette augmentation découle principalement de l'engagement pris dans le budget de 2016 de porter le montant maximal de l'indemnité d'invalidité à 360 000 \$. Il est également lié aux paiements complémentaires versés à tous les vétérans qui ont reçu une indemnité d'invalidité depuis le 1^{er} avril 2006 et à une augmentation générale de la demande d'indemnités d'invalidité. Un autre facteur est l'engagement inscrit au Budget de 2016 d'augmenter l'allocation pour perte de revenus à 90 % de la solde militaire avant la libération d'un bénéficiaire.

Les dépenses ministérielles en 2017-2018 ont été plus élevées que prévu. Le Parlement a autorisé des fonds supplémentaires pour les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, comme l'indemnité d'invalidité, l'allocation pour perte de revenus et la prestation de retraite supplémentaire. Les diminutions des pensions d'invalidité compensent ces dépenses. L'évolution démographique de la population des vétérans signifie que les programmes destinés à ceux ayant servi en temps de guerre reçoivent moins de demandes, tandis que les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants reçoivent un nombre croissant de demandes.

État condensé de la situation financière (non vérifié) au 31 mars 2018 (en dollars)

Information financière	2017-2018	2016-2017	Écart (2017-2018 moins 2016-2017)
Total des passifs nets	160 981 234	158 486 205	2 495 029
Total des actifs financiers nets	147 690 729	139 245 848	8 444 881
Dette nette du Ministère	13 300 505	19 240 357	(5 939 852)
Total des actifs non financiers	13 402 972	13 553 992	(151 020)
Situation financière nette du Ministère	(102 467)	(5 686 365)	5 583 898

Le passif net total a augmenté de 2,5 M\$ en 2017-2018 par rapport à 2016-2017. Ce changement est le résultat d'une diminution des éléments de passif du transfert de l'Hôpital Sainte-Anne et d'une augmentation des comptes créditeurs et des charges à payer.

Le total des actifs financiers nets a augmenté en 2017-2018 par rapport à 2016-2017.

La dette nette du Ministère, qui représente l'écart entre le passif net et l'actif financier net, a diminué de 5,9 M\$ en 2017-2018 par rapport à 2016-2017.

Le total des actifs non financiers a diminué en 2017-2018 par rapport à 2016-2017. La diminution est attribuable à l'amortissement des immobilisations corporelles.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député
Premier dirigeant : 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](#)^{xvi}
- ▶ [Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes](#)^{xxi} (Nouvelle Charte des anciens combattants)⁷
- ▶ [Loi sur les pensions](#)^{xxii}

Année de création : 1923

Cadre de présentation de rapports

Les résultats stratégiques et l'architecture d'alignement des programmes officiels d'Anciens Combattants Canada pour 2017-2018 sont présentés ci-dessous :

AAP 2017-2018 – Anciens Combattants Canada					
Résultat stratégique 1 Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles		Résultat stratégique 2 Les Canadiens doivent se souvenir de tous ceux et celles qui ont servi le pays en temps de guerre, de conflits militaires et de paix, et leur témoigner leur reconnaissance.		Résultat stratégique 3 Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants.	
Programmes					
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	1.2 Programme de soutien financier	1.3 Programme de soins de santé et Services de réinsertion	2.1 Programme Le Canada se souvient	3.1 Ombudsman des vétérans	4.1 Services internes
Sous-programmes					
1.1.1 Avantages et allocations pour pensions d'invalidité	1.2.1 Prestations pour perte de revenus	1.3.1 Avantages pour soins de santé	2.1.1 Hommage public et sensibilisation		
1.1.2 Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès	1.2.2 Allocation pour incidence sur la carrière	1.3.2 Services de réadaptation	2.1.2 Programme de partenariat pour la commémoration		
	1.2.3 Prestations de retraite	1.3.3 Soins immédiats et à long terme	2.1.3 Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières		
	1.2.4 Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	1.3.4 Programme pour l'autonomie des anciens combattants	2.1.4 Programme de funérailles et d'inhumation		
	1.2.5 Allocation aux anciens combattants	1.3.5 Allocation pour relève d'un aidant familial			

⁷ La Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes a été renommée Loi sur le bien-être des vétérans à compter du 1^{er} avril 2018.

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Des renseignements sur les programmes de niveau inférieur sont accessibles dans l'InfoBase du GC^{xxviii}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles sur le [site Web d'ACC](#)^{xxiii} :

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable;
- ▶ Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus;
- ▶ Audits internes
- ▶ Évaluations; et
- ▶ Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxiv}. 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 (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**

www.veterans.gc.ca

Ombudsman des vétérans

134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown (Î.-P.-É.) 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 ou des initiatives sur divers ensembles de personnes (femmes, hommes ou autres). L'identité individuelle est déterminée par une multitude de facteurs en plus du sexe, par exemple la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge ou le fait de vivre avec un handicap de nature physique ou intellectuelle. D'où l'ajout du mot « plus », signifiant que l'analyse ne se limite pas au sexe (différences biologiques) ou au genre (la construction sociale du sexe), mais considère aussi les autres facteurs qui les recourent. Un processus d'ACS+ pourrait être, à titre d'exemple, le recours à des données ventilées selon le sexe, le genre et d'autres facteurs identitaires pour les analyses du rendement, et la détermination de toute répercussion du programme sur divers groupes de personnes dans l'optique de modifier les initiatives pour les rendre plus inclusives.

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)

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.

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 approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1^{er} février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées 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.

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 du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018, les 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 fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program) (s'applique aux ministères dont le rapport est fondé sur l'architecture d'alignement des programmes)

Groupe de ressources et d'activités connexes géré de manière à répondre à des besoins précis et à atteindre les résultats visés; ces ressources et activités sont traitées comme une unité budgétaire.

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)

Rapport d'un ministère recevant des crédits parlementaires qui présente 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.

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

Cadre global qui consiste en un répertoire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information sur la gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont décrits en fonction du lien hiérarchique qui les unit, ainsi que du ou des résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La structure de gestion, des ressources et des résultats est élaborée à partir de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

- i. Allocation pour études et formation, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/policy/document/2685>
- ii. Fonds d'urgence pour les vétérans, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/policy/document/2690>
- iii. Allocation de reconnaissance pour aidant, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/policy/document/2692>
- iv. Centre d'excellence, <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/health/mental-health/understanding-mental-health/centre-of-excellence/>
- v. Stratégie conjointe de prévention du suicide des FAC et d'ACC, <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/organisation/rapports-publications/fac-acc-strategie-prevention-suicide.html>
- vi. Ouverture de bureaux d'ACC, <http://www.veterans.gc.ca/fra/contact/office-openings>
- vii. Pension à vie, <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/pension-a-vie>
- viii. Mon dossier ACC, <http://www.veterans.gc.ca/fra/endirect>
- ix. 100^e anniversaire de bataille de la crête de Vimy, <http://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/vimy>
- x. 75^e anniversaire du débarquement de Dieppe, <http://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/history/second-world-war/dieppe-raid>
- xi. 100^e anniversaire de la bataille de Passchendaele, <http://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/get-involved/remembrance-day/passchendaele>
- xii. Carte de service des vétérans, <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/services/avantages-militaires/transition/carte-service.html>
- xiii. Points de service pour le traitement des TSO, <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/health/mental-health/understanding-mental-health/clinics>
- xiv. Engagement à un financement de 42,8 millions de dollars en vue d'accroître la capacité en matière de prestation de services, <https://www.budget.gc.ca/2018/docs/plan/chap-04-fr.html>
- xv. Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/information-for/families-and-survivors/well-being-fund>
- xvi. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xvii. Lettre de mandat du ministre, <https://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre-associe-de-la-defense-nationale>
- xviii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xix. Comptes publics du Canada de 2017-2018, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xx. États financiers, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-financial-statements>
- xxi. 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/>
- xxii. Loi sur les pensions, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xxiii. Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-results-report/2017-2018/supplementary-tables>
- xxiv. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>