

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
Rapports sur les résultats ministériels
2020-2021



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, 2021.

N° de catalogue V1-10F-PDF

ISSN 2560-9661

Table des matières

De la part du ministre	1
Coup d’œil sur les résultats	3
Résultats : ce que nous avons accompli	5
Responsabilités essentielles.....	5
Avantages, services et soutien.....	5
Commémoration	19
Ombudsman des vétérans.....	25
Services internes d’ACC	29
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	35
Dépenses réelles.....	35
Ressources humaines réelles	38
Dépenses par crédit voté.....	38
Dépenses et activités du gouvernement du Canada.....	39
États financiers et faits saillants des états financiers.....	39
États financiers.....	39
Faits saillants des états financiers	39
Renseignements ministériels	41
Profil organisationnel	41
Raison d’être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons.....	41
Mandat de l’ombud des vétérans.....	41
Contexte opérationnel.....	41
Cadre de présentation de rapports	42
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes	43
Tableaux de renseignements supplémentaires	43
Dépenses fiscales fédérales	43
Coordonnées de l’organisation.....	43
Annexe : Définitions	45
Notes en fin d’ouvrage.....	49

Cette page est laissée vide intentionnellement.

De la part du ministre

Il n'y a pas de doute que l'année 2020-2021 a été une année difficile. La pandémie mondiale a changé la façon dont nous menons nos activités en interne ainsi que nos interactions avec nos clients, nos partenaires et intervenants partout au pays.

Ce qui n'a pas changé est notre engagement à honorer et à servir les vétérans du Canada et leur famille. Je suis fier de dire que nos employés ont admirablement relevé les défis auxquels ils ont été confrontés en raison de la pandémie pour fournir des services essentiels aux vétérans. Ils avons amélioré la façon dont nous offrons les avantages et les programmes et nous avons simplifié nos processus.



Les pages qui suivent décrivent certains des progrès que nous avons réalisés au cours du dernier exercice. Par exemple :

- financement de 23 initiatives par l'entremise du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille (FBVF) afin d'améliorer la vie des vétérans, y compris ceux qui sont sans abri ou à risque de le devenir;
- embauche de plus de 300 employés temporaires pour réduire le temps nécessaire à la prise de décisions relatives aux prestations d'invalidité;
- lancement de nouveaux outils et processus pour aider les employés à prendre plus rapidement des décisions en matière d'avantages;
- activités soulignant d'importants anniversaires militaires – libération des Pays-Bas/fin de la Seconde Guerre mondiale en Europe, victoire sur le Japon et Semaine des vétérans – virtuellement, en réponse à la pandémie de COVID-19;
- réparation de plus de 8 000 sépultures de guerre;
- travailler avec Statistique Canada pour obtenir une question sur l'identification des vétérans dans le formulaire court du recensement de 2021;
- mise sur pied du Fonds d'urgence à l'appui des organismes de vétérans de 20 millions de dollars afin d'aider les organismes qui soutiennent les vétérans à maintenir leurs activités pendant la pandémie.

Malgré nos succès, il y a encore beaucoup à faire. La réduction des temps de traitement demeure notre principale priorité et nous continuons à travailler avec des partenaires de l'ensemble du gouvernement afin de nous positionner pour répondre aux besoins de nos vétérans et de leurs familles.

Au cours d'une année marquée d'isolement nécessaire, d'annulation d'événements et d'éloignement physique, nous avons continué à commémorer le service et les sacrifices des Canadiens qui ont servi en uniforme.

Nous avons mené à bien des projets pour préserver et restaurer des monuments commémoratifs de guerre à l'étranger et ici même au pays. Nous avons également consulté les Canadiens et proposé de nouvelles approches novatrices pour commémorer les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC).

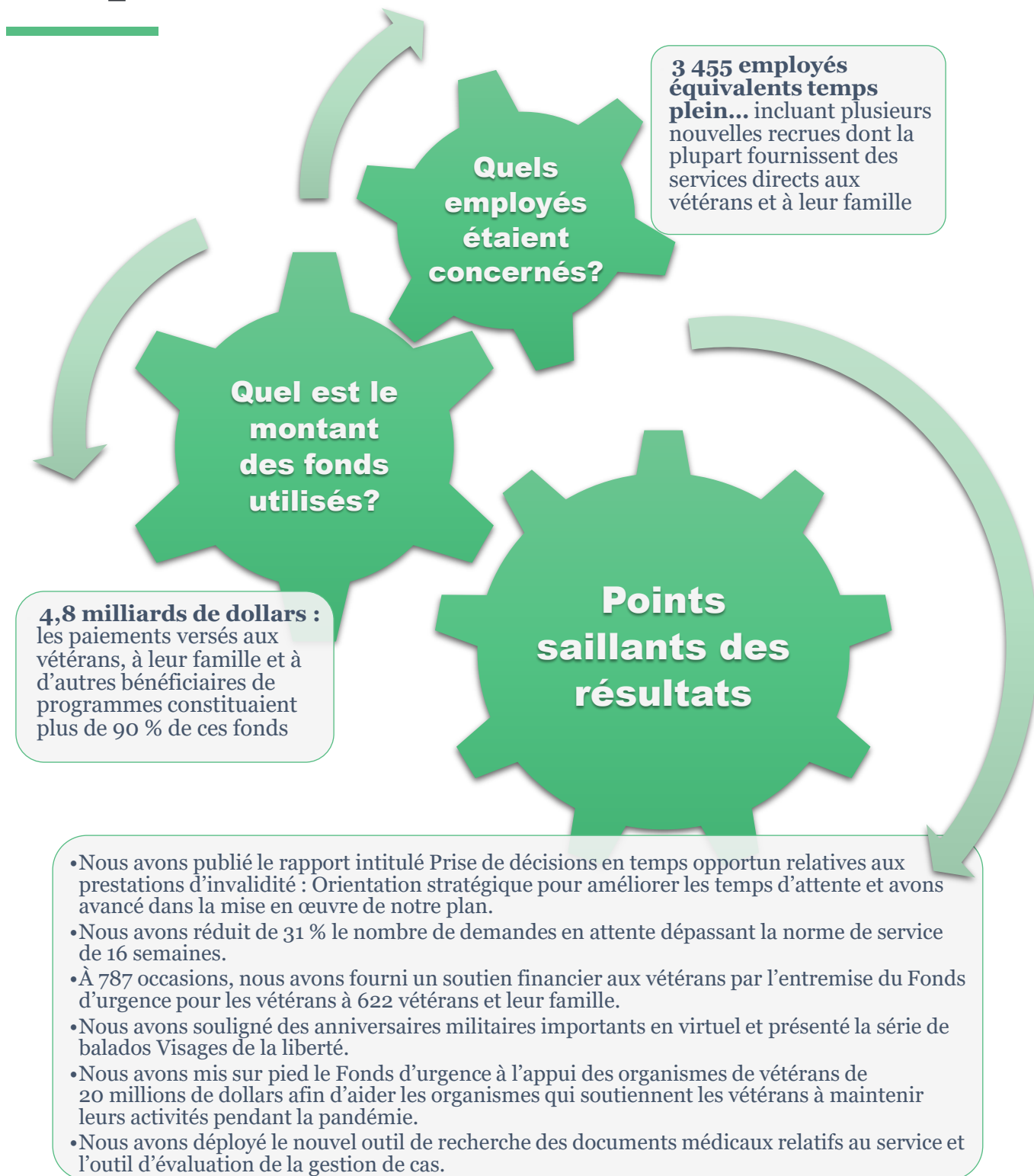
Les années à venir apporteront de nombreuses occasions d'améliorer nos services, notre façon de les offrir et la vie des vétérans et de leur famille.

Je suis convaincu qu'avec l'équipe de professionnels dévouée d'Anciens Combattants Canada et avec le soutien inébranlable de nos partenaires, nous continuerons d'améliorer le soutien à la communauté des vétérans au Canada.

Sincèrement,

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

Coup d'œil sur les résultats



Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints d'Anciens Combattants Canada, consulter la section « [Résultats : ce que nous avons accompli](#) » du présent rapport.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Résultats : ce que nous avons accompli

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, la recherche, les partenariats et la défense de leurs intérêts.

RÉSULTATS

Bien que l'année 2020-2021 ait été difficile pour tous les Canadiens, nous avons veillé à ce que les vétérans et leur famille reçoivent les soins dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin. Nous nous sommes rapidement adaptés pour veiller à ce que les vétérans continuent à recevoir des avantages et des services tout en minimisant le plus possible les interruptions.

Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, nous avons continué d'améliorer les avantages et les services offerts aux vétérans et aux autres clients au moyen de diverses initiatives. Ci-après, nous avons énuméré les efforts entrepris en vue d'atteindre chacun de nos objectifs, aussi appelés résultats ministériels (RM), et nous avons précisé où les résultats étaient fondés sur [les engagements pris dans la lettre de mandat du ministre \(ELM\)](#).^{1,i}

Résultats ministériels : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

La santé va bien plus loin que la santé physique ou l'absence de maladie. Les problèmes de santé chroniques et mentaux sont des obstacles courants qui entravent le bien-être des vétérans, tout particulièrement lorsqu'ils se manifestent ensemble. En 2020-2021, nous avons obtenu les résultats suivants à l'appui de ce résultat :

- Nous avons versé des fonds à 81 709 vétérans, à leurs aidants et à leurs survivants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) afin qu'ils puissent avoir accès aux soins à domicile et aux services de soutien dont ils ont besoin pour demeurer dans leur maison et dans leur collectivité.
- Nous avons collaboré avec la Commission de la santé mentale du Canada au premier examen de la pertinence des projets soumis dans le cadre du concours de subventions Catalyseur des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC).

¹ Le premier ministre a mis à jour les engagements de la lettre de mandat au cours de l'exercice afin d'y ajouter la lettre de mandat supplémentaire; par conséquent, les ELM peuvent être attribuées à l'une ou l'autre des listes.

Après un processus d'examen par les pairs, [six projets de recherche](#)^{2,ii} ont été choisis et seront cofinancés par notre Ministère. Les projets examineront les répercussions de la consommation de cannabis sur la santé mentale des vétérans, ainsi que les avantages et les préjudices de la consommation thérapeutique de cannabis, et examineront d'autres interventions de mode de vie saine.

- Le [Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes](#)ⁱⁱⁱ a conclu [21 ententes officielles avec divers organismes](#),^{iv} tandis que le [Centre d'excellence sur la douleur chronique](#)^v a conclu des partenariats avec six autres organismes. *[ELM : accords de contribution]*
- Nous avons financé [23 initiatives dans le cadre du FBVF](#)^{vi} pour mener des recherches et mettre en œuvre des projets qui favorisent le bien-être des vétérans et de leur famille. Ces initiatives nous aident à cerner et à régler les problèmes liés à l'itinérance, à la santé mentale, à la transition difficile vers la vie après le service et à l'emploi et les défis auxquels font face les femmes vétérans. *[ELM : étendre et améliorer le FBVF; soutien à la transition après le service pour les groupes sous-représentés]*
- Nous avons lancé un nouvel outil d'évaluation pour simplifier la gestion des cas afin de mieux servir nos vétérans.
- Nous avons fourni des services de gestion de cas à plus de 16 000 vétérans confrontés à des défis complexes, en les aidant à atteindre leur plus haut niveau d'indépendance, de santé et de bien-être. Parmi eux, environ 14 000 utilisent également les services de réadaptation et d'assistance professionnelle pour les aider à s'adapter à la vie post-militaire.
- Nous avons publié le quatrième volet de l'Enquête sur la vie après le service militaire, un outil utilisé pour mesurer le bien-être de la population des vétérans canadiens.
- Afin de mieux comprendre les données démographiques et le bien-être des vétérans en fonction d'un éventail de facteurs identitaires, comme le genre, le sexe, la race, le statut d'Autochtone, nous avons travaillé avec Statistique Canada pour obtenir une question d'identification des vétérans dans le formulaire abrégé du recensement de 2021.

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

La situation financière, l'un des sept domaines du bien-être, est reconnue comme l'un des facteurs principaux de la capacité des vétérans à réussir après le service. Des niveaux plus élevés de revenus et de stabilité financière sont associés à plus d'indépendance, la santé, un accès à des services de soins, des logements de qualité, la stabilité familiale et plus de contrôle et de choix pour gérer les défis de la vie de manière générale. Pour nous assurer que les vétérans et leur famille disposent des ressources financières dont ils ont besoin :

²Les projets réels seront lancés en 2021-2022.

- Nous avons fourni des avantages financiers directs, par l'entremise de l'allocation aux anciens combattants, de la prestation de remplacement du revenu et de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes, à 26 425 vétérans et à d'autres personnes admissibles pour les aider à assurer leur bien-être et à conserver leur santé;
- Plus de 130 000 vétérans et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ont reçu un [paiement unique pour les personnes en situation de handicap](#)^{vii} en reconnaissance des dépenses extraordinaires engagées pendant la pandémie de COVID-19 grâce à notre travail avec Emploi et Développement social Canada (EDSC), l'Agence du revenu du Canada (ARC);
- Nous avons mené une étude concernant [les revenus des vétérans](#)^{viii} à leur libération du service militaire afin de déterminer dans quelle mesure les vétérans réussissent à intégrer la population active;
- Nous avons effectué des recherches avec Statistique Canada pour mieux comprendre les besoins des survivants, ce qui nous aidera à combler toute lacune dans les services offerts à cette population.

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

Se sentir utile est la motivation qui porte les gens vers un avenir riche et ce sentiment fait partie intégrante du bien-être. Prendre part à des activités enrichissantes contribue à la santé, à l'intégration sociale, au sentiment fondamental d'existence et d'identité, sans compter qu'une telle participation permet de structurer la vie au quotidien. En 2020-2021, les activités suivantes ont contribué à ce résultat ministériel :

- Nous avons versé 2,5 millions de dollars dans le cadre du Programme de financement de la recherche à l'[Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans](#)^{ix} pour établir des partenariats de recherche visant à améliorer la transition vers la vie après le service pour les vétérans et leur famille. *[ELM : accords de contribution]*
- Pour fournir des emplois aux vétérans dans le cadre de l'initiative Embauchez un vétéran, nous avons renforcé les relations avec des entreprises du secteur privé. *[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]*
- Par l'entremise du FBVF, nous avons contribué au financement du [Canadian Guide to Hiring Veterans](#)^x (disponible en anglais seulement), qui informe les employeurs sur les compétences et l'expérience que peuvent leur offrir les vétérans qui forment un bassin de talents diversifié. *[ELM : étendre et améliorer le FBVF]*
- Nous avons travaillé avec des partenaires gouvernementaux pour mieux sensibiliser les vétérans aux possibilités de joindre la fonction publique. Nous avons appuyé la Ville d'Ottawa et la province de l'Ontario dans leurs efforts pour promouvoir l'emploi des vétérans et des réservistes dans des postes offerts au sein des administrations provinciale ou municipale; nous avons fourni un soutien aux relations avec la clientèle à environ 600 militaires intéressés par un emploi dans la fonction publique. *[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]*

- Nous avons établi des relations avec de nombreux organismes sans but lucratif qui aident les vétérans à faire la transition vers la main-d'œuvre civile. Cela comprenait la participation à des ateliers sur l'emploi, la promotion d'activités par l'entremise des médias sociaux et l'offre de conseils aux organismes qui aident les membres des FAC dans cette transition. *[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]*
- En raison de la pandémie, nous avons adopté une approche différente pour les salons de l'emploi. Nous avons travaillé avec diverses organismes et appuyé des rencontres virtuelles avec des entreprises qui embauchent des vétérans, en mettant l'accent sur les emplois des secteurs privé et public.
- Nous avons versé 23,4 millions de dollars à 1 244 vétérans par l'intermédiaire de l'allocation pour études et formation, ce qui les a aidés à atteindre leurs objectifs en matière de formation et à mener des activités qui contribuent à l'atteinte de leurs objectifs.

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

La libération du service militaire constitue une transition de taille dans la vie d'un membre des Forces armées canadiennes. Ce résultat ministériel met l'accent sur les compétences, les connaissances et les capacités nécessaires pour « gérer la vie ». Il s'agit notamment de gérer le stress et de s'adapter au changement. Voici ce que nous avons accompli en 2020-2021 pour faire avancer ce résultat ministériel :

- Nous avons réalisé une étude longitudinale triennale³ sur les membres des FAC qui ont quitté le service militaire afin de mieux comprendre leur état de santé mentale et leur bien-être pendant le processus et l'efficacité des soutiens. *[ELM : amélioration de l'expérience client]*
- Nous avons continué à collaborer avec les FAC pour aider les vétérans à faire la transition vers la vie après le service grâce à des initiatives. Par exemple :
 - Notre Ministère reçoit maintenant automatiquement des avis de libération imminente des FAC au moyen d'un transfert sécurisé de fichiers, qui comprend des données pertinentes, comme une preuve de service, pour déclencher une création automatique de fichiers et les activités connexes dans nos systèmes. Cela nous permet de joindre plus tôt dans le processus de transition les militaires libérés. Nous continuons d'améliorer le processus de notification de libération et commençons à mettre au point un service Web qui automatise véritablement le transfert de données et améliore l'intégrité des données. *[ELM : automatisation; rationalisation; amélioration de l'expérience client]*
 - Nous avons élaboré le programme de base « Ma transition 101 » et mené trois projets pilotes dans le cadre de l'essai de transition à la BFC Borden afin

³L'étude sera disponible en ligne, mais elle n'était pas disponible pendant la rédaction du présent rapport.

de valider le contenu. Les commentaires obtenus ont été intégrés au matériel du cours et le produit amélioré sera inclus dans l'essai de transition à venir en 2021-2022.

[ELM : rationalisation]

- L'essai de transition de la BFC Borden a élargi son public cible pour inclure tous les militaires qui ne sont pas libérés pour des raisons médicales à la BFC Borden. Toutefois, l'activité a été réduite en raison de la COVID-19 et des restrictions connexes. Néanmoins, des progrès importants ont été réalisés dans l'élaboration d'outils et de processus opérationnels à l'appui du processus de transition.
- En partenariat avec les FAC et le ministère de la Défense nationale (MDN), nous avons mis en œuvre l'essai de transition à la BFC Petawawa en février 2021. Le deuxième emplacement nous permettra de valider le processus par rapport à un groupe démographique différent et dans une base axée sur la mise sur pied d'une force et le déploiement opérationnel, fournissant des résultats qui seront essentiels à la préparation d'une mise en œuvre nationale. L'essai devrait se terminer à l'hiver 2021-2022 et se dérouler à l'échelle nationale entre 2022 et 2024. *[ELM : rationalisation; amélioration de l'expérience client]*
- Nous avons mis en œuvre la Liste des tâches pour la transition des militaires dans Mon dossier ACC, une liste de vérification interactive fournie dans le cadre du processus de libération d'un membre des FAC. Elle aide à guider le militaire dans les tâches administratives qu'il doit accomplir pendant sa transition vers la vie après le service, réduisant ainsi le stress. *[ELM : rationalisation; amélioration de l'expérience client]*
- À la fin de 2019-2020, les membres des FAC en voie de libération ont été en mesure de demander à Croix Bleue Medavie un examen de leurs avantages médicaux pour savoir ce qui pourrait être couvert après leur libération par notre Programme d'avantages médicaux. En mars 2021, ce processus a été mis à jour et est devenu un formulaire à remplir en ligne, ce qui simplifie le processus. *[ELM : rationalisation; amélioration de l'expérience client]*
- Nous avons mis sur pied le Fonds d'urgence à l'appui des organismes de vétérans de 20 millions de dollars afin d'aider les organismes qui soutiennent les vétérans à maintenir leurs activités pendant la pandémie; bon nombre d'entre eux risquaient de fermer en raison d'un manque de capacité de financement durant l'année. Nous avons soutenu 42 organisations, dont des filiales de la Légion royale canadienne dans l'ensemble du pays. Cela a permis aux organismes de continuer d'offrir un soutien essentiel aux vétérans et à leur famille et de jouer un rôle crucial dans leur vie et leur collectivité, particulièrement pendant la pandémie de COVID-19 dans des domaines comme l'itinérance chez les vétérans.

Résultats ministériels : Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.

Ceux qui ont servi notre pays en uniforme méritent un chez-soi sûr; un vétéran sans abri en est un de trop. Les membres de notre personnel de partout au pays poursuivent leurs efforts de sensibilisation pour mobiliser et soutenir les vétérans sans abri et ceux qui sont à risque de le devenir.

Nous savons que ces efforts sont plus efficaces lorsque nous collaborons avec les autres. C'est pourquoi nous travaillons en partenariat avec des organismes communautaires, d'autres ordres de gouvernement et d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral pour lutter contre l'itinérance chez les vétérans. En 2020-2021, nous avons obtenu les résultats suivants à l'appui de ce résultat :

- Nous avons financé **23 initiatives par l'entremise du FBVF^{vi}** afin de mener des recherches et de mettre en œuvre des projets, dont six initiatives visant à nous aider à cerner et à résoudre les problèmes liés à l'itinérance [*ELM : étendre et améliorer le FBVF; soutien à la transition après le service pour les groupes sous-représentés*]
- Nous avons mis sur pied un groupe de travail interne sur l'itinérance des vétérans afin d'échanger des connaissances et des pratiques exemplaires. Le groupe est composé de membres du personnel des bureaux de secteur partout au Canada ainsi que de spécialistes des politiques et des communications.

Nous avons continué à collaborer avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et EDSC, qui dirigent les dossiers sur le logement et l'itinérance. Cela a mené à l'annonce récente dans le **budget de 2021 d'un financement de 45 millions de dollars sur deux ans pour qu'EDSC dirige l'élaboration d'un programme pilote de lutte contre l'itinérance chez les vétérans^{xi}**. Il comprendra des suppléments au loyer et des services comme le counseling, le traitement des dépendances et l'aide à la recherche d'un emploi.

- Avant que le financement d'autres programmes d'aide d'urgence ne soit offert, nous avons fourni un soutien financier aux vétérans par l'entremise du Fonds d'urgence pour les vétérans. Nous avons offert le service à 787 vétérans, dont une centaine de vétérans sans abri. Nous avons également fait un suivi auprès des bénéficiaires pour nous assurer qu'ils reçoivent les aiguillages nécessaires vers nos autres programmes et avantages et vers d'autres programmes d'aide communautaires et provinciaux pour répondre à leurs besoins à long terme.

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

Nous œuvrons de manière permanente dans le but d'améliorer l'efficacité de nos programmes en évaluant la santé et le bien-être des vétérans, ainsi que leur satisfaction à l'égard de la prestation de services. Le tout nous permet de déterminer les prochaines étapes. En 2020-2021, les activités suivantes ont contribué à ce résultat ministériel :

- Nous avons fait des avancées relativement à l'approche « Une fois suffit » afin d'assurer la prestation de services numériques de bout en bout au moyen de Mon dossier ACC. De nombreuses améliorations ont été apportées à Mon dossier ACC et sont fondées sur les essais et la rétroaction des utilisateurs. Par exemple :
 - nous avons mis à jour un certain nombre de formulaires Web guidés à grande utilisation afin d'offrir un meilleur service aux vétérans. Cela simplifie le processus de demande et nous permet de tirer parti des données; cela facilite l'accès aux avantages et réduit les erreurs dans le processus de demande;
 - nous avons ajouté la Liste des tâches pour la transition des militaires dans Mon dossier ACC en décembre 2020. Cette initiative a combiné de nombreuses listes de vérification analogiques en un seul outil numérique et interactif qui permet aux membres des FAC, aux vétérans et à leur famille de gérer plus efficacement leur propre transition.

[ELM : rationalisation; amélioration de l'expérience client]

- Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) a travaillé en étroite collaboration avec le TACRA pour mettre en œuvre un projet pilote de téléconférence pour les demandes désignées « [zone rouge](#) » et les demandes de révision à la lumière de la pandémie qui a causé la suspension de toutes les audiences en personne. Cela s'est transformé en audiences par vidéoconférence. La pandémie a également accéléré l'adoption généralisée de trousse de preuves électroniques pour ces audiences, ce qui facilitera grandement la prestation globale des services. *[ELM : rationalisation; amélioration du rendement]*
- Nous avons travaillé sur l'automatisation et l'intelligence artificielle (IA) en cherchant des moyens d'utiliser la technologie pour réduire les tâches administratives et répétitives, ainsi que pour améliorer l'échange d'information et l'expérience client. Pour obtenir plus de détails sur l'une de nos initiatives, veuillez consulter l'outil de recherche des documents médicaux relatifs au service dans la section [Expérimentation de la RE1 : Avantages, services et soutien](#) *[ELM : automatisation; amélioration du rendement]*

La numérisation à ACC

Notre centre d'innovation a amorcé le processus de validation de notre vision que nous nous efforçons de réaliser pour offrir des services numériques de bout en bout, ce qui comprend la compréhension des besoins numériques du personnel et des clients et les obstacles potentiels à l'adoption réussie du concept « numérique d'abord ».

- Nous avons publié le rapport intitulé *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour l'amélioration des temps d'attente*^{xii}, qui décrit les efforts en matière de capacité de la fonction publique, d'intégration, d'innovation des processus et de numérisation. Le gouvernement s'est engagé à verser un financement supplémentaire de plus de 192 millions de dollars sur deux ans (2020-2021 et 2021-2022), une partie de ces fonds étant consacrée à la mise en œuvre de notre plan. Ce financement supplémentaire servira à accroître les ressources accordées dans le cadre du budget de 2018 pour l'évaluation des demandes de prestations d'invalidité afin de suivre le rythme des demandes reçues. Nous avons embauché 300 employés temporaires pour travailler sur les demandes de prestations d'invalidité les plus courantes et nous avons embauché 50 employés temporaires additionnels pour offrir un soutien supplémentaire. Les décideurs ont suivi une formation sur divers modèles de décision fondés sur la preuve qui ont été créés pour rendre des décisions plus rapides. Cela permet aux décideurs de rendre des décisions sur l'admissibilité concernant diverses affections en utilisant différents scénarios auxquels un membre des FAC ou un membre de la GRC peut être exposé au cours de sa carrière, ce qui nécessite moins d'éléments de preuve supplémentaires. Tous les employés ont terminé leur formation et ont commencé à rendre des décisions sur les prestations d'invalidité. [ELM : amélioration du rendement et de l'expérience client]
- En 2020-2021, notre personnel des paiements a traité **52 097 demandes** pour un total de **plus de 1 milliard de dollars**.
- Nous avons réduit le nombre de demandes en attente dépassant notre norme de service de 16 semaines, soit de 22 138 au 31 mars 2020 à 15 214 au 31 mars 2021, pour une diminution de 31 %. [ELM : amélioration du rendement et de l'expérience client]
 - Une autre initiative clé découlant de l'*orientation stratégique visant à améliorer les temps d'attente* consiste à simplifier les Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension et à fournir aux décideurs des renseignements supplémentaires pour établir un lien entre les affections et le service. La mise à jour des lignes directrices tiendra compte du fait que le service militaire peut être à l'origine de certaines affections et nous aidera à élaborer des processus décisionnels plus rapides pour l'admissibilité. Une comparaison des lignes directrices canadiennes et de l'énoncé de principes australien est terminée et nous travaillons à une recommandation pour l'élaboration des premières lignes directrices. [ELM : amélioration du rendement et de l'expérience client]
 - Le personnel désigné d'ACC utilisera le Système d'information sur la santé des Forces canadiennes pour accéder en temps opportun aux renseignements personnels sur la santé requis pour rendre des décisions en matière de prestations. La pandémie a causé des retards dans la création de comptes et la distribution d'équipement en raison des restrictions; quoi qu'il en soit, nous

avons deux utilisateurs avec accès à la fin de l'exercice financier et nous aurons proche de 50 utilisateurs d'ici la fin de 2021. *[ELM : amélioration du rendement et de l'expérience client]*

- Le travail sur le terrain lié au [sondage national auprès des clients d'ACC^{xiii}](#) a été reporté en raison de la pandémie, mais nous avons finalisé le rapport en janvier 2021 et l'avons affiché sur notre site Web et sur celui de Bibliothèque et Archives Canada. Comme prévu, nous procédons à un examen secondaire des résultats qui permettra de mieux comprendre les niveaux de satisfaction, d'améliorer la prestation des services et d'appuyer d'autres recherches sur les besoins des vétérans. *[ELM : amélioration de l'expérience client]*

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

Tout au long de l'exercice financier, nous avons continué de mettre en œuvre et d'examiner tous les aspects de l'analyse comparative entre les sexes plus afin de reconnaître, d'atténuer et d'éliminer les préjugés qui peuvent contribuer aux iniquités. *[ELM : soutien à la transition vers la vie après le service pour les groupes sous-représentés]*

- Nous avons présenté la stratégie d'analyse comparative entre les sexes plus, qui décrit le processus permettant d'intégrer l'analyse comparative entre les sexes plus à l'ensemble de nos programmes, politiques et services, et nous nous assurons que les initiatives peuvent être conçues en tenant compte de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.
- Nous avons mis en œuvre l'initiative « En route vers l'inclusion » qui nous a permis de schématiser nos pratiques et d'élaborer des plans pour moderniser nos pratiques en matière d'information sur le sexe et le genre conformément à l'orientation stratégique du Conseil du Trésor visant à moderniser les pratiques du gouvernement du Canada en matière d'information relative au sexe et au genre.
- Nous avons organisé et facilité la prestation de la formation sur les compétences culturelles LGBTQ2 qui a été donnée en dix séances au cours de l'exercice à plus de 1 000 employés.
- Nous avons tenu le 2^e Forum annuel des femmes vétérans et organisé la toute première table ronde virtuelle de la communauté des vétérans LGBTQ2+. Ces événements comprenaient quatre séances distinctes auxquelles ont participé environ 150 personnes, y compris une participation internationale, et nous ont donné l'occasion de poursuivre le dialogue amorcé lors du premier Forum des femmes vétérans tenu en mai 2019. Les enregistrements des trois séances et de la table ronde sont disponibles sur notre site Web à l'adresse [Engagement des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2^{+xiv}](#).
- Notre [Bureau des femmes vétérans et vétérans LGBTQ2^{xv}](#) a dirigé le projet ministériel de mise en place de *services inclusifs par rapport au genre*, dans le cadre de l'orientation stratégique pour la modernisation des pratiques d'information sur le sexe et le genre. Cela comprenait la création d'une *feuille de*

route pour le changement comportant des mesures à prendre pour promouvoir l'inclusion des différents genres au sein du Ministère.

- Nous avons collaboré avec Statistique Canada pour mettre en place une base de données permanente sur les militaires et les vétérans en combinant des données provenant de plusieurs sources, comme le recensement de 2021, les dossiers de paye et de pension des militaires, les dossiers des clients d'ACC et d'autres dossiers militaires historiques. Elle servira à fournir des données désagrégées sur des facteurs comme la race, le sexe, le genre et le statut d'Autochtone. Cette base de données permettra des analyses beaucoup plus détaillées que le simple instantané et la ventilation démographique du recensement.
- Nous avons officiellement adopté les principes axés sur l'équité en matière de sexe et de genre en recherche afin d'assurer une représentation significative dans la recherche pour les femmes vétérans et les vétérans de diverses identités de genre.
- Nous avons collaboré avec l'Université du Manitoba pour examiner la prévalence des traumatismes sexuels militaires et déterminer les facteurs de risque de blessures morales chez les femmes militaires.
- Nous appliquons une optique d'ACS Plus aux travaux réalisés dans la foulée des initiatives de réduction des temps de traitement dans le cadre de l'orientation stratégique. Par exemple, dans le cadre de l'initiative de modernisation de la Table des invalidités, un examen de l'ACS Plus a été inclus pour fournir des décisions fondées sur des données probantes qui tiennent compte du sexe, du genre et des groupes intersectionnels.
- Les travaux prévus pour passer en revue les Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension ont commencé et portaient notamment sur l'inclusivité et les besoins liés à l'ACS Plus.

Expérimentation

- Nous avons élaboré un outil de recherche des documents médicaux relatifs au service pour l'hypoacousie et les acouphènes. Des tests ont été mis au point dans le cadre desquels les utilisateurs actuels de dossiers numériques effectuaient des recherches manuelles puis de nouveau avec l'outil de recherche afin de comparer les résultats du temps pris avec chacun et la qualité des résultats de la recherche.

Les résultats des recherches manuelles et automatisées ont été comparés côte à côte pour évaluer le gain de temps, la précision et la certitude que l'outil donne les mêmes résultats. L'automatisation a permis aux décideurs d'économiser en moyenne de 3 à 4 minutes par demande et a aidé à résorber l'arriéré de ces demandes.

Ce travail a été présenté à la haute direction avec une recommandation sur la marche à suivre basée sur les preuves recueillies par cette expérience qui a montré que le changement de cette étape dans le processus pour utiliser l'outil de recherche permettrait un gain de temps, et pourrait potentiellement être efficace pour d'autres affections après une expérimentation plus poussée. À la lumière des

résultats obtenus, l'initiative a été approuvée aux tables de gouvernance. L'outil a été mis en œuvre et on le présente graduellement au personnel qui traite les demandes de prestations pour hypoacousie et acouphènes. *[ELM : automatisation; amélioration du rendement]*

- Dans notre plan ministériel, nous nous sommes engagés à expérimenter des technologies propres aux limites du système sur support papier du BSJP. Bien que la pandémie de la COVID-19 ait retardé l'examen approfondi de nos processus opérationnels, elle a accéléré les efforts de numérisation et la création d'une équipe de numérisation au BSJP qui a numérisé 1 974 dossiers de clients du BSJP.

Le BSJP a également élargi le projet pilote de regroupement des demandes en créant une équipe spécialisée d'excellence pour les vétérans composée de 52 employés qui concentrent leurs efforts sur le numérique et sont spécialisés dans les types de demande simplifiée à l'étape de la révision, ce qui a permis aux avocats débutants d'acquérir de l'expérience et de l'expertise dans les cas plus simples tout en réduisant l'arriéré global du BSJP.

Les deux équipes sont devenues pleinement fonctionnelles en mars 2021. Les résultats préliminaires indiquent une diminution de 22 % des coûts par demande et les projections montrent que 6 000 dossiers supplémentaires (40 % de l'arriéré actuel du BSJP) seront traités d'ici la fin du projet en mars 2022. Les résultats permettront d'obtenir de meilleurs renseignements sur les répercussions du travail à distance sur la satisfaction des clients, de déterminer si les demandes simplifiées peuvent inclure plus tard des affections supplémentaires et d'établir un cadre plus solide pour une main-d'œuvre numérique après la pandémie. *[ELM : rationalisation; automatisation; amélioration du rendement]*

- Le groupe de travail sur l'évaluation de la gestion de cas a beaucoup collaboré à l'évaluation, au contenu et à l'élaboration de l'outil d'évaluation de la gestion de cas. La nouvelle évaluation assure l'uniformité, améliore l'ensemble du processus de gestion de cas et donne accès à de meilleurs renseignements fondés sur les données sur la santé et le bien-être des vétérans. *[ELM : rationalisation; amélioration du rendement; amélioration de l'expérience client]*

Programme de développement durable à l'horizon 2030

Objectif de développement durable (ODD) 3 : Bonne santé et bien-être

- Nos évaluations des vétérans sont fondées sur le Cadre de surveillance du bien-être d'ACC, qui évalue les clients en fonction des sept domaines du bien-être : la santé, l'environnement culturel et social, le logement et l'environnement physique, les aptitudes à la vie quotidienne, l'intégration sociale, la sécurité financière et la raison d'être. Notre approche d'équipe interdisciplinaire axée sur les vétérans crée un modèle durable de prestation de services de gestion de cas en misant sur les forces de tous les membres de l'équipe tout en offrant des services de grande qualité aux vétérans et à leur famille, et en veillant à ce que les vétérans obtiennent le bon niveau de soins au bon moment.

- Comme nous l'avons mentionné dans la section Résultats, nous avons publié le rapport intitulé *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente*^{xii} qui définit quatre domaines d'effort : Capacité de la fonction publique, intégration, innovation des processus et numérisation. Nous avons réalisé des progrès dans un certain nombre d'initiatives et nous continuons d'améliorer nos services en modifiant notre façon de travailler pour rendre des décisions plus rapides en matière de prestations d'invalidité.

ODD 5 : Égalité entre les sexes et l'ODD 10 : Inégalités réduites

- Nous avons mené des activités de sensibilisation et de mobilisation continues et ciblées auprès des femmes vétérans, des vétérans LGBTQ2+ et des groupes d'intervenants. Nous faisons également partie du conseil consultatif externe du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle du ministère de la Défense nationale, du Comité interministériel sur l'ACS Plus, du Groupe de travail sur le Plan d'action fédéral LGBTQ2 et de la Communauté de pratique canadienne sur les traumatismes sexuels liés au service militaire, et appuyons le Plan d'action national pour mettre fin à la violence fondée sur le genre.

ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces

- Le BSJP a permis à tous les vétérans ou clients insatisfaits d'une décision rendue par ACC de contester la décision en représentant les clients devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour les aider à recevoir les prestations auxquelles ils pourraient être admissibles.

Résultats atteints⁴ (les notes de bas de page relatives à ce tableau se trouvent à la page suivante)

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Date d'atteinte de la cible	Résultats Réels 2018-2019	Résultats Réels 2019-2020	Résultats Réels 2020-2021
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente*	50 %	Le 31 mars 2023	46 %	39 %	
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente*	60 %	Le 31 mars 2023	56 %	48 %	
	% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel ⁵	30 %	Le 31 mars 2021	47 %	47 %	50 %
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne*	20 % ⁶	Le 31 mars 2023	20 %	25 %	
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 % ⁶	Le 31 mars 2023	4 %	6 %	
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière*	70 %	Le 31 mars 2023	69 %	72 %	
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 2023	74 %	71 %	
	% de vétérans qui sont employés*	70 %	Le 31 mars 2023	65 %	60 %	
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 2023	52 %	45 %	
	% de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire*	55 %	Le 31 mars 2023	54 %	58 %	
	% de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne*	40 %	Le 31 mars 2023	S. O. ⁷	26 %	
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.	% de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement	3 %	Le 31 mars 2023	3,6 %	S. O. ⁸	
	% de clients d'Anciens Combattants Canada âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci ⁹	97 %	Le 31 mars 2021	97 % ¹⁰	S. O. ¹¹	90 %
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada	85 %	Le 31 mars 2021	81 % ¹⁰	S. O. ¹¹	81 %
	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère	85 %	Le 31 mars 2021	81 % ¹⁰	S. O. ¹¹	80 %

Le Ministère examine les prochaines mesures à prendre pour déterminer pourquoi certains résultats n'atteignent pas leurs objectifs et les moyens de les améliorer. Le résumé de recherche pour l'[Enquête sur la vie après le service militaire \(EVASM\) de 2019](#)^{xvi} est maintenant disponible sur notre site Web, et le rapport complet est disponible dans le [catalogue des publications du gouvernement du Canada](#)^{xvii} (disponible en anglais seulement).

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
5 106 760 246	5 106 760 246	5 288 431 616	4 660 494 971	(446 265 275)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
2 070,3	2 549,7	479,4

Les fluctuations des dépenses sont normales, puisqu'elles sont habituellement établies plusieurs mois avant la période visée par le rapport et rajustées au cours de l'exercice en se basant sur les résultats réels. Une analyse complète des ressources financières budgétaires et des équivalents temps plein (ETP) est disponible dans la section « [Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines](#) » du présent rapport. Cela comprend des explications des écarts entre les ressources prévues et réelles.

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le répertoire des programmes sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{xviii}. Cela comprend également des explications des écarts entre les ressources prévues et réelles au niveau des programmes.

⁴Les indicateurs marqués d'un astérisque (*) sont mesurés à l'aide des données de l'EVASM. Les résultats de 2018-2019 sont tirés de l'Enquête sur la vie après le service militaire (EVASM) de 2016 et ceux de l'EVASM de 2019-2020 sont reportés jusqu'au prochain sondage.

⁵Les résultats sont basés sur les données de 10 % (exercice 2018-2019), 15 % (exercice 2019-2020) et 10 % (exercice 2020-2021) du nombre total de clients servis chaque année dans le réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) financé par ACC. Sur la base de ces échantillons, le pourcentage annuel de clients démontrant une amélioration significative de leur santé mentale (47 % au cours des exercices 2018-2019 et 2019-2020, et 50 % au cours de l'exercice 2020-2021) est supérieur aux 30 % d'amélioration du suivi des résultats des traitements de santé mentale rapportés dans la littérature scientifique. La formation CROMIS 2.0 sera déployée en 2021-2022 dans le but d'augmenter la participation au programme de suivi des résultats de traitement standardisé à l'échelle des cliniques TSO.

⁶ Il s'agit de cibles maximales. En d'autres mots, plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

⁷Ce résultat n'a pas été inclus dans l'EVASM de 2016, mais a été inclus dans celle de 2019.

⁸Les résultats ne sont pas disponibles, car l'Enquête canadienne sur le logement a été retardée en raison de la COVID-19.

⁹Les résultats utilisés pour cet indicateur sont tirés d'une analyse secondaire de données désagrégées qui n'est pas ventilée dans le rapport final du sondage national auprès des clients d'ACC.

¹⁰Ce résultat est un rapport du Sondage national de 2017 d'ACC, étant donné que le sondage de suivi a été reporté en 2018-2019.

¹¹Les résultats du sondage national d'ACC de 2020 n'étaient pas disponibles à ce moment-là. Nous avons suspendu les travaux sur le terrain le 20 mars 2020 en raison de mesures de santé publique.

Commémoration

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

RÉSULTATS

Les vétérans souhaitent que les Canadiens comprennent le prix de la liberté. Ils passent le flambeau à la population du Canada, afin que le souvenir de leurs sacrifices se perpétue et que les valeurs pour lesquelles ils se sont battus perdurent.

Dans cette optique, nous continuerons d'appuyer le gouvernement du Canada dans son devoir de rendre hommage à la contribution et aux sacrifices de tous ceux et celles qui ont servi et continuent à servir le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Ci-dessous, nous présentons notre façon de travailler dans le cadre de diverses initiatives et de l'ELM du ministre pour atteindre nos objectifs.

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

Nous dirigeons des activités de commémoration et de reconnaissance pour encourager chacun à honorer le million et demi de Canadiens et de Canadiennes courageux qui ont servi et continuent à servir le Canada au pays et à l'étranger. Nous nous efforçons de leur rendre hommage maintenant et de continuer à le faire pendant de nombreuses années. En 2020-2021, les activités suivantes ont contribué à ce résultat ministériel :

En réponse aux limites imposées par la COVID-19

Nous avons souligné d'importants anniversaires militaires virtuellement

Libération des Pays-Bas/fin de la Seconde Guerre mondiale en Europe, victoire sur le Japon et Semaine des vétérans

- Nous avons continué à travailler en étroite collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale sur les prochaines étapes de la création d'un monument commémoratif national de la mission du Canada en Afghanistan.
- Nous avons assuré la préservation et la présentation des 14 monuments commémoratifs de guerre du Canada à l'étranger, y compris deux lieux historiques nationaux (le Monument national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel). Le nombre réduit de visiteurs en raison de la pandémie a permis la réalisation de grands projets, notamment :
 - des réparations et des améliorations importantes au Mémorial canadien à Saint-Julien;
 - la rénovation de la résidence de Beaumont-Hamel;
 - la plantation d'arbres à l'appui des efforts continus de renouvellement des forêts entourant nos deux plus grands sites.

- Nous avons effectué 8 185 réparations (14,3 % du total des 57 179 réparations) au cours de la troisième année d'un projet quinquennal visant l'entretien des sépultures des vétérans.
- Nous avons également collaboré avec notre Centre d'innovation pour examiner le défi de permettre aux Canadiens de découvrir des lieux de commémoration à l'étranger depuis leur domicile. Cette initiative a fait appel à des approches de conception axée sur la personne et a nécessité une consultation auprès des Canadiens. Cela a mis en lumière des idées que nous pourrions explorer et élaborer à partir des perspectives dégagées en parlant avec le personnel du programme et le public. Les possibilités comprennent des visites éphémères, des balados et des visites informelles ainsi que des concepts pour la classe qui permettraient aux étudiants d'apprendre et de participer. *[ELM : amélioration de l'expérience client]*

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

Les vétérans souhaitent que les Canadiens comprennent le prix de la liberté. Ils passent le flambeau à la population du Canada, afin que le souvenir de leurs sacrifices se perpétue et que les valeurs pour lesquelles ils se sont battus restent en chacun de nous. En tant que ministère, nous nous efforçons de faire participer les Canadiens de tous âges pour rendre hommage aux vétérans et à ceux et celles qui sont morts en service afin que leur héritage soit préservé et que leurs contributions exceptionnelles à la paix et à la liberté soient préservées pour les générations à venir. En 2020-2021, les activités suivantes ont contribué à l'atteinte de cet objectif :

- Nous avons tenu des groupes de discussion en ligne sur la commémoration en novembre et en février, les deux premières d'une série de consultations.
- Nous avons financé 157 projets commémoratifs dans le cadre du Programme de partenariat pour la commémoration.
- Nous avons consulté les éducateurs canadiens pour recueillir leur point de vue afin de trouver des façons nouvelles et intéressantes pour les jeunes Canadiens d'exprimer leur reconnaissance à tous ceux et celles qui ont servi le Canada.
- Nous avons lancé la série de balados [Visages de la liberté](#)^{xix} pour aider les Canadiens à se souvenir de ceux et celles qui ont servi et leur rendre hommage.
- Nous avons amélioré notre [contenu sur la commémoration sur veterans.gc.ca](#)^{xx}, la principale source d'information sur la commémoration.
- Nous avons travaillé avec notre Centre d'innovation pour trouver des façons de réduire le temps et les efforts requis pour traiter les demandes au titre du Programme de partenariat pour la commémoration et en rendre compte, ainsi que la meilleure façon de soutenir la réception de demandes complexes. Au moyen des approches de conception axée sur la personne, les concepteurs du

Centre ont élaboré des plans pour améliorer les services et ont cerné des possibilités d'améliorer le formulaire de demande pour :

- soutenir les demandeurs lorsqu'ils présentent une demande de financement;
- réduire au minimum la quantité de rapports manuels produits par le personnel de notre programme.

[ELM : amélioration du rendement et de l'expérience client]

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

- Nous avons veillé à ce que de nombreux facteurs identitaires soient inclus dans notre approche d'élaboration, d'exécution et d'évaluation des initiatives. Nous avons également assuré une représentation diversifiée aux cérémonies et événements. Par exemple, nous avons :
 - entamé des discussions sur la manière d'améliorer notre rubrique Web sur les contributions des femmes en temps de guerre, de conflit militaire et de paix, et également de créer de nouvelles ressources d'apprentissage sur les contributions et les sacrifices des militaires LGBTQ2+ au fil des ans;
 - poursuivi le processus continu de révision du contenu existant et de création de nouveau matériel pour garantir qu'il contienne un langage inclusif approprié;
 - poursuivi le processus de consultation et de collaboration avec le Bureau des femmes vétérans et vétérans LGBTQ2 d'ACC concernant les possibilités d'élargir, de développer et d'améliorer nos produits d'apprentissage afin de nous assurer que nous fournissons du matériel équilibré et sensible;
 - élaboré des questionnaires pour les prochains groupes de discussion dans le but d'évaluer les produits et les possibilités d'éducation actuels afin de les améliorer. La planification comprenait une attention particulière à l'exploration de l'équilibre entre les genres ainsi qu'à la manière dont les produits soutenaient les divers contextes culturels, ethniques et régionaux.
- Lors de l'élaboration des ressources d'apprentissage et des expositions des centres d'accueil à l'étranger (exposition Visages de la liberté), nous avons veillé à ce que l'équilibre entre les genres et la diversité des origines culturelles, ethniques et régionales se reflètent dans les histoires racontées. Voici quelques exemples :
 - Binaaswi Francis Pegahmagabow – vétéran autochtone de la Première Guerre mondiale et leader du mouvement des droits des Autochtones au Canada;
 - Jessie Scott et Christine MacDonald – infirmières pendant la Première Guerre mondiale;
 - Adeline Bowland, Maxine Bredt et Molly Mulholland – infirmières de la Seconde Guerre mondiale qui ont servi dans la campagne d'Italie ou la bataille de Normandie;

- Laura Wong – une télétypiste sino-canadienne pendant la Seconde Guerre mondiale qui a été parmi les premiers Canadiens chinois à recevoir la citoyenneté en 1947;
- Lester Brown – un Canadien noir qui a servi pendant la Seconde Guerre mondiale;
- Annie Tétreault – une infirmière canadienne-française en soins intensifs qui a soutenu des missions en Bosnie, en Afghanistan et en Haïti;
- Jen Wildman – une nouvelle recrue des FAC formée comme tireur d’artillerie.

Programme de développement durable à l’horizon 2030

Nous avons contribué à l’ODD 3 : Bonne santé et bien-être, en reconnaissant les vétérans au moyen d’initiatives commémoratives qui favorisent le bien-être général, surtout mentalement et socialement.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Date d'atteinte de la cible	Résultats Réels 2018-2019	Résultats Réels 2019-2020	Résultats Réels 2020-2021
Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.	% de clients d'Anciens Combattants Canada 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 2021	76 % ¹²	S. O. ¹³	71 %
	Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada	2 000 000	Le 31 mars 2021	2 175 446	2 659 840	2 261 122
	Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel	900 000	Le 31 mars 2021	904 249	815 291 ¹⁴	168 317 ¹⁵
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 2021	74 %	75 %	71 %
	Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada	200 000	Le 31 mars 2021	436 969	548 512	1 546 859

Le Ministère examine les prochaines mesures à prendre pour déterminer pourquoi certains résultats n'atteignent pas leurs objectifs et les moyens de les améliorer.

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

¹³ Les résultats du sondage national d'ACC de 2020 n'étaient pas disponibles. Nous avons suspendu les travaux sur le terrain (y compris la collecte de données) le 20 mars 2020 après avoir arrêté tous les projets de recherche sur l'opinion publique d'ACC en raison des mesures de santé publique liées à la COVID-19. Les travaux sur le terrain et la collecte de données pour le projet reprendront à une date ultérieure (à déterminer).

¹⁴Les visites à Vimy et à Beaumont-Hamel ont diminué parce que les commémorations soulignant divers faits marquants de la Première Guerre mondiale ont pris fin en 2018-2019. De plus, les répercussions de la COVID-19 ont commencé à se faire sentir en février 2020.

¹⁵La baisse des résultats découle des multiples confinements, des restrictions de voyage et des directives de la santé publique en raison de la pandémie de COVID-19. Ces restrictions ont fait baisser de manière importante le nombre de voyageurs internationaux, même de la Belgique voisine. Par ailleurs, les périodes de confinement en France ont limité les visiteurs à un très petit rayon.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
42 966 357	42 966 357	45 713 337	42 205 327	(761 030)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
92,6	70,0	(22,6)

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

Les méthodologies complètes du cadre, ainsi que les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement pour le répertoire des programmes sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{xviii}. Cela comprend également des explications des écarts entre les ressources prévues et réelles au niveau des programmes.

Ombudsman des vétérans

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

RÉSULTATS

Le Bureau de l'Ombud des vétérans enquête sur les plaintes et conteste les politiques et les décisions d'Anciens Combattants Canada lorsqu'une injustice individuelle ou systémique est identifiée.

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

Le Bureau s'est engagé à mieux faire connaître le BOV en tant qu'organisation de protection fondée sur l'équité ainsi qu'à aider la communauté des vétérans à comprendre les services qu'il peut fournir et encourager ceux qui ne croient pas avoir été traités équitablement à contacter le bureau. En 2020-2021, le BOV :

- a mené cinq activités de sensibilisation virtuelles auprès de publics clés pour les informer au sujet du bureau;
- a publié trois numéros de son bulletin électronique pour informer les intervenants clés (portée totale de 1 600 impressions);
- a lancé une campagne mensuelle de sensibilisation permanente pour ses services sur les plateformes de médias sociaux ([la mobilisation sur les médias sociaux](#) a augmenté de 4 000 activités¹⁶ au cours de la dernière année);
- a lancé trois campagnes publicitaires faisant la promotion de ses services et de ses coordonnées;
- a tenu 40 réunions de sensibilisation avec les vétérans, les intervenants des vétérans, les parlementaires et d'autres bureaux fédéraux d'ombud pour cerner les problèmes et les lacunes dans la communauté des vétérans. Cette activité a appuyé la création de nouvelles priorités stratégiques pour le BOV.
- a entièrement intégré son service de traitement des plaintes en ligne à son système interne de gestion de cas, ce qui accroît l'efficacité de la gestion de son traitement des plaintes.

¹⁶Les activités comprennent des clics, des mentions J'aime et des partages sur les comptes Instagram, Facebook et Twitter du BOV.

Résultats ministériels : Les problèmes liés aux programmes, aux services et aux soutiens offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés aux fins de résolution.

En 2020-2021, le Bureau a travaillé avec la communauté des vétérans, les intervenants et les parlementaires pour cerner les problèmes, les défis et les préoccupations auxquels font face les vétérans et leur famille :

- il a organisé une activité de sensibilisation des femmes vétérans afin de mieux comprendre leurs préoccupations et de trouver de meilleurs moyens de les mobiliser;
- il a comparu devant le Comité permanent des anciens combattants (février 2021) pour discuter des lacunes dans les avantages pour soins de santé mentale offerts aux familles des vétérans. L'ombudsman a formulé des recommandations qui ont été examinées dans le rapport subséquent du comité au Parlement intitulé *Aidants : Prendre soin de ceux et celles qui prennent soin des vétérans*^{xxi}.

Le Bureau a surveillé les recommandations faites à ACC sur les plaintes individuelles concernant les programmes et services du Ministère. Il a vérifié si ces recommandations avaient été mises en œuvre par le portefeuille des Anciens Combattants. En 2020-2021 :

- La plupart des plaintes faisant l'objet d'une enquête par le BOV ont été traitées au premier point de contact avec ACC; 15 plaintes ont été présentées au sous-ministre adjoint, au sous-ministre et au ministre. Douze des recommandations ont été résolues en faveur du vétéran, tandis que trois ont été rejetées.
- le BOV a mené des examens et des enquêtes portant sur :
 - les femmes vétérans et les familles de vétérans :
 - il a entrepris un examen de la littérature sur la recherche relative aux femmes vétérans;
 - il a analysé les données sur les taux de décision favorable pour les femmes vétérans qui ont accès aux avantages du PAAC.
 - le soutien financier fourni aux vétérans et à leur famille, y compris les répercussions éventuelles de la pension à vie. Il a publié le document sur l'incidence des modifications apportées à la pension à vie de la *Loi sur le bien-être des vétérans* intitulé *Indemnisation des vétérans canadiens*^{xxii}.
 - l'expérience de service des vétérans et de leur famille lorsqu'ils traitent avec ACC. Il a publié ce qui suit :
 - *Paiement de la prestation de retraite supplémentaire (PRS) : Micro-enquête*^{xxiii};
 - *Rapport sur les avantages pour soins de santé mentale destinés aux membres des familles, de plein droit, pour des problèmes de santé mentale liés au service militaire*^{xxiv};
 - *Étude sur le soutien des conjoints durant la transition*^{xxv}.

Le BOV a continué de surveiller les recommandations et leur acceptation et mise en œuvre subséquentes.

- Il a lancé les travaux en vue de la publication du bulletin annuel de 2021 (prévu pour l'automne 2021). Même si le Bureau n'a pas publié de bulletin officiel en 2020-2021, il a tout de même demandé un rapport d'étape au Ministère concernant l'état d'avancement de la mise en œuvre de toutes les recommandations en suspens (mises en œuvre, partiellement mises en œuvre ou pas mises en œuvre) qui seront toutes incluses dans le prochain rapport.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

- Tous les rapports d'enquête systémique comprenaient une section sur l'analyse comparative entre les sexes plus; ils renfermaient des recommandations concernant la nécessité pour ACC de soumettre ses programmes et services à une ACS Plus et d'en rendre les résultats publics.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cibles	Date d'atteinte de la cible	Résultats Réels 2018-2019	Résultats Réels 2019-2020	Résultats Réels 2020-2021
Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le portefeuille d'Anciens Combattants sont traitées en temps opportun.	% de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables.	75 %	Le 31 mars 2021	68 %	89 %	90 %
Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés aux fins de résolution.	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants.	100 %	Le 31 mars 2021	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹⁷		80 %
	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques que le portefeuille d'Anciens Combattants cherche à résoudre.	85 %	Le 31 mars 2021	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹⁷		72 %

¹⁷Étant donné que cet indicateur n'a jamais été mesuré, aucune donnée antérieure n'est disponible.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
5 483 671	5 483 671	5 686 723	5 193 514	(290 157)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
38,0	34,2	(3,8)

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

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

Services internes d'ACC

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

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

RÉSULTATS

Nos services internes ont continué à contribuer à l'avancement des ELM du ministre, de tous les résultats indiqués dans notre Cadre ministériel des résultats (CMR) et des priorités du gouvernement du Canada. En offrant un soutien ministériel, les services internes du Ministère s'assurent que les secteurs de programme d'ACC disposent des outils et des ressources nécessaires pour obtenir des résultats pour les vétérans et leur famille, ainsi que pour les Canadiens.

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

Nous avons continué d'améliorer notre façon de travailler, d'assurer la continuité des opérations et d'accroître notre résilience. Bien que la pandémie de COVID-19 ait posé un certain nombre de défis, elle a également constitué une occasion unique de faire progresser des objectifs clés visant à moderniser nos systèmes, notre infrastructure et nos pratiques opérationnelles afin de mieux soutenir notre Ministère à long terme :

- Nous avons lancé le nouvel outil d'évaluation de la gestion de cas en mars 2021. Sa conception a simplifié la gestion de cas pour les vétérans et nos employés. Il aide les gestionnaires de cas à évaluer, à mesurer et à surveiller la façon dont les vétérans peuvent atteindre leurs objectifs énoncés dans le plan de cas. Accessible en ligne et hors ligne, il augmente l'efficacité en supprimant les copies papier, en remplissant automatiquement les renseignements pour les réévaluations, en synchronisant les plans du client dans GCcas pour éviter les répétitions et en donnant accès à toute l'information au même endroit. *[ELM : rationalisation; amélioration du rendement; amélioration de l'expérience client]*

- Nous avons appuyé un important virage vers le travail à distance à l'échelle du ministère, ce qui a permis aux employés de reprendre rapidement le travail sur les dossiers et de fournir des avantages à nos vétérans et à leur famille. Nous avons appliqué les leçons tirées de nos expériences à nos plans de mise en œuvre du milieu de travail du GC, en tenant compte des nouvelles méthodes de travail. Nous avons également élaboré et mis en œuvre des pratiques novatrices pour assurer la transition de nos activités de ressources humaines (RH) vers un environnement de travail à distance. Cela comprenait la mise en œuvre de processus provisoires pour permettre l'accès à des renseignements de nature délicate à distance afin que nous puissions poursuivre nos activités. Grâce à la technologie, nous avons modernisé plusieurs activités courantes, comme l'automatisation des lettres d'offre, l'intégration en ligne et l'utilisation des signatures électroniques. *[ELM : automatisation; rationalisation]*
- Nous nous sommes préparés à remplacer, le 1er avril 2021, nos anciens systèmes financiers par une solution Systems Applications and Products (SAP) approuvée par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce changement améliorera notre gestion financière et nous permettra de mieux nous conformer à l'orientation du gouvernement du Canada en matière de transformation de la gestion financière.
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre de la stratégie d'information et de données d'ACC. En conséquence de ces travaux, nous avons cerné huit initiatives clés axées sur l'établissement de rôles et de responsabilités clairs et la création de processus qui régiront la façon dont nous recueillons, gérons et utilisons les données.
- Nous avons élaboré un programme d'analyse des médias imprimés à l'appui des activités de communication. *[ELM : améliorer les communications]*

Le maintien d'un milieu de travail inclusif, sûr et positif était et demeure une priorité :

- Nous avons contribué à atténuer et à gérer les répercussions de la pandémie en mettant en œuvre un [plan de promotion du mieux-être au travail](#)^{xxvi}. Ainsi, a été créé un outil de référence permettant aux employés et aux gestionnaires d'accéder aux ressources, aux soutiens et à la formation. Même si bon nombre des ressources étaient déjà en place, nous avons élaboré du nouveau contenu et l'outil a regroupé toutes les sources en un seul endroit.
- Nous avons conclu un partenariat avec le Centre canadien d'innovation pour la santé mentale en milieu de travail afin d'offrir un soutien national à la santé mentale et au mieux-être des employés.
- Nous avons effectué un examen externe du programme de santé et sécurité au travail (SST), ce qui a entraîné une augmentation des ressources, l'élargissement du Comité national d'orientation en matière de santé et de sécurité au travail et l'élaboration de produits de formation et d'éducation, y compris un nouveau site Web sur la SST.

- Nous nous sommes adaptés au milieu de travail en évolution et avons permis au personnel de continuer à répondre aux attentes en matière de rendement et à perfectionner ses compétences en :
 - soutenant le transfert des connaissances et en assurant un service bilingue;
 - faisant la promotion du perfectionnement professionnel au moyen de nominations intérimaires, de services d'encadrement personnalisés et d'autres activités de formation;
 - mettant à l'essai un programme de perfectionnement du groupe de gestion du personnel (PE).

Nous avons renforcé les activités de communication afin que les vétérans et leur famille puissent jouir d'une clarté et d'une prévisibilité à l'égard des avantages et des services disponibles. En voici quelques-unes :

- accroître les occasions d'en apprendre davantage sur les programmes et services d'ACC tout en commémorant les vétérans au moyen de plateformes en ligne ouvertes à tous les Canadiens. Cela nous a permis d'offrir un meilleur accès à nos événements, annonces et cérémonies commémoratives;
- mobiliser les intervenants clés pour veiller à ce que notre travail et nos décisions appuient le bien-être des vétérans et de leur famille;
- élaborer et promouvoir les profils des vétérans canadiens ce qui, selon les données probantes, constitue un moyen efficace de joindre les vétérans et les intervenants;
- présenter notre nouvelle plateforme de consultation, [Parlons vétérans](#)^{xxvii}, et transformer [Salut!](#)^{xxviii} en un nouveau bulletin électronique.

[ELM : améliorer la transparence et les communications]

Nous avons accru la capacité du Centre d'innovation de répondre à la demande et d'assurer l'uniformité de notre approche à l'égard des initiatives de conception axée sur la personne. Voici certains des travaux réalisés cette année :

- élaborer une feuille de route pour la formation qui mettra davantage l'accent sur le renforcement des capacités et des connaissances en matière de conception axée sur la personne pour le personnel du Centre, ainsi que sur la sensibilisation et la formation d'ambassadeurs de la conception axée sur la personne parmi nos employés et gestionnaires;
- amorcer le travail pour offrir des services numériques de bout en bout comme il est mentionné précédemment dans la Responsabilité essentielle 1. Le personnel a élaboré une proposition de conception de service pour mieux comprendre notre état numérique actuel et les besoins du personnel et des clients. Nous utiliserons également cette analyse pour cerner les principales occasions numériques pour les efforts subséquents; *[ELM : rationalisation; amélioration de l'expérience client]*

- élaborer le cadre du Centre d'innovation qui établit la portée des activités du Centre et les modalités de mobilisation des partenaires;
- élaborer la trousse d'outils de conception de l'innovation, qui contient des outils et des produits standards de conception axés sur la personne.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

- On a continué à mettre à jour les modèles de lettre des RH et les outils de communication électronique pour les échanges avec les clients, les employés ou les fournisseurs afin de s'assurer qu'ils concordent avec l'ACS Plus.
- L'approche de la conception axés sur la personne de notre Centre d'innovation mentionnée précédemment utilise une optique d'ACS Plus pour mobiliser les utilisateurs et créer des occasions de concevoir des solutions novatrices et inclusives. À l'appui de cette démarche, le Centre a fait appel à des ressources ayant de l'expérience en mesure du rendement qui collaborent avec les concepteurs et les équipes de base pour veiller à ce que l'ACS Plus soit prise en compte dans l'élaboration d'indicateurs de rendement clés pour les initiatives.

Expérimentation

- Les vétérans nous parlent tous les jours en utilisant différents moyens. Nous sommes à l'écoute, mais pour prendre des décisions éclairées sur la façon dont nous répondons à leurs demandes et leur donnons de l'information sur nos programmes et services, il nous faut plus que des preuves anecdotiques issues de ces conversations. C'est la raison pour laquelle nous avons commencé à travailler sur les communications fondées sur des données probantes.

Nous avons mené une expérience à l'aide de l'intelligence artificielle pour élaborer des modèles d'analyse des sentiments, de détection des sujets et de temps de traitement afin d'obtenir des renseignements et des analyses sur nos médias sociaux accessibles au public.

Nous avons examiné plus de 9 000 commentaires sur le canal « Services » de la page Facebook d'ACC et créé des archives organisées par catégories, qui comprennent toutes les balises appropriées, que vous pourrez utiliser comme modèle. Il a fallu presque un an à deux personnes pour faire ce travail. Grâce à l'IA, l'« apprentissage machine » enseigné et appliqué signifie que nous disposons maintenant d'un système automatisé qui permet d'analyser de grands corps de texte. Par conséquent, des mois de travail peuvent être réalisés en quelques jours, voire en heures.

Maintenant que nous pouvons organiser et stocker sous forme de texte des données provenant de multiples sources, nous disposons de données quantitatives que nous pouvons utiliser pour orienter et harmoniser nos communications et ainsi offrir aux décideurs les bonnes informations au bon moment. *[ELM : améliorer les communications]*

Programme de développement durable à l'horizon 2030

ODD 4 : Éducation de qualité et ODD 10 : Inégalités réduites

- Nous avons désigné un cadre supérieur responsable de l'équité en matière d'emploi, de la diversité et de l'inclusion;
- Nous avons examiné et recentré le travail du Comité consultatif national sur la diversité et l'inclusion;
- Nous avons élargi notre analyse des données pour examiner la diversité de l'effectif afin de mieux éclairer la prise de décisions par la direction et d'améliorer notre portrait global de l'effectif par rapport à la disponibilité de la population active et aux objectifs pangouvernementaux;
- Nous avons fait la promotion ou offert de la formation aux employés (p. ex. Inclusion en milieu de travail pour la diversité des genres LGBTQ2+, série de lutte contre le racisme de l'École de la fonction publique du Canada, etc.);
- Nous avons continué à participer en tant que membre permanent à un groupe de travail mixte au sein de la fonction publique afin d'examiner les pratiques d'embauche et de recrutement des personnes en situation de handicap.

ODD 7 : Énergie propre et abordable et ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

- Nous avons contribué à l'amélioration de l'efficacité énergétique et à la lutte contre les changements climatiques de diverses façons, par exemple :
 - Nous avons participé avec succès au Projet de communications numériques avec Services partagés Canada et avons été le premier ministère du GC à migrer les courriels du service de courriel hébergé précédent vers le nouveau service de courriel infonuagique M365;
 - Nous avons mis en œuvre avec succès MS Teams et l'avons mis à la disposition de tous les employés sur leurs ordinateurs portables et téléphones intelligents, réduisant ainsi considérablement le besoin de voyager.

ODD 5 : Égalité entre les sexes et l'ODD 10 : Inégalités réduites

- Notre Centre d'innovation cherche des solutions aux problèmes et des occasions d'optimiser les services tout en collaborant avec ses partenaires à des initiatives. Pour que ces solutions réussissent, nous devons comprendre les clients qui utilisent le programme ou les services ainsi que leurs points de vue et leurs besoins. Le Centre d'innovation vise à créer des groupes d'utilisateurs représentatifs (y compris des femmes vétérans et des vétérans de diverses identités de genre) pour assurer des solutions de conception inclusives.

ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructure

- Nous avons accru la capacité de notre Centre d'innovation de répondre à la demande et d'assurer l'uniformité de notre approche à l'égard des initiatives de conception axées sur la personne. Nous avons notamment :
 - élaboré le cadre du Centre d'innovation qui établit la portée des activités du Centre et les modalités de mobilisation des partenaires.

- élaboré la trousse d'outils de conception de l'innovation, qui contient des outils et des produits standards de conception axés sur la personne.
- élargi l'équipe centrale du Centre d'innovation afin de réduire le recours aux entrepreneurs externes.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
82 491 980	82 491 980	131 335 908	128 739 691	46 247 711

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
707,4	801,3	93,9

Une analyse intégrale des ressources financières et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines](#) » du présent rapport. Cela comprend une explication des écarts entre les dépenses prévues et les dépenses réelles.

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

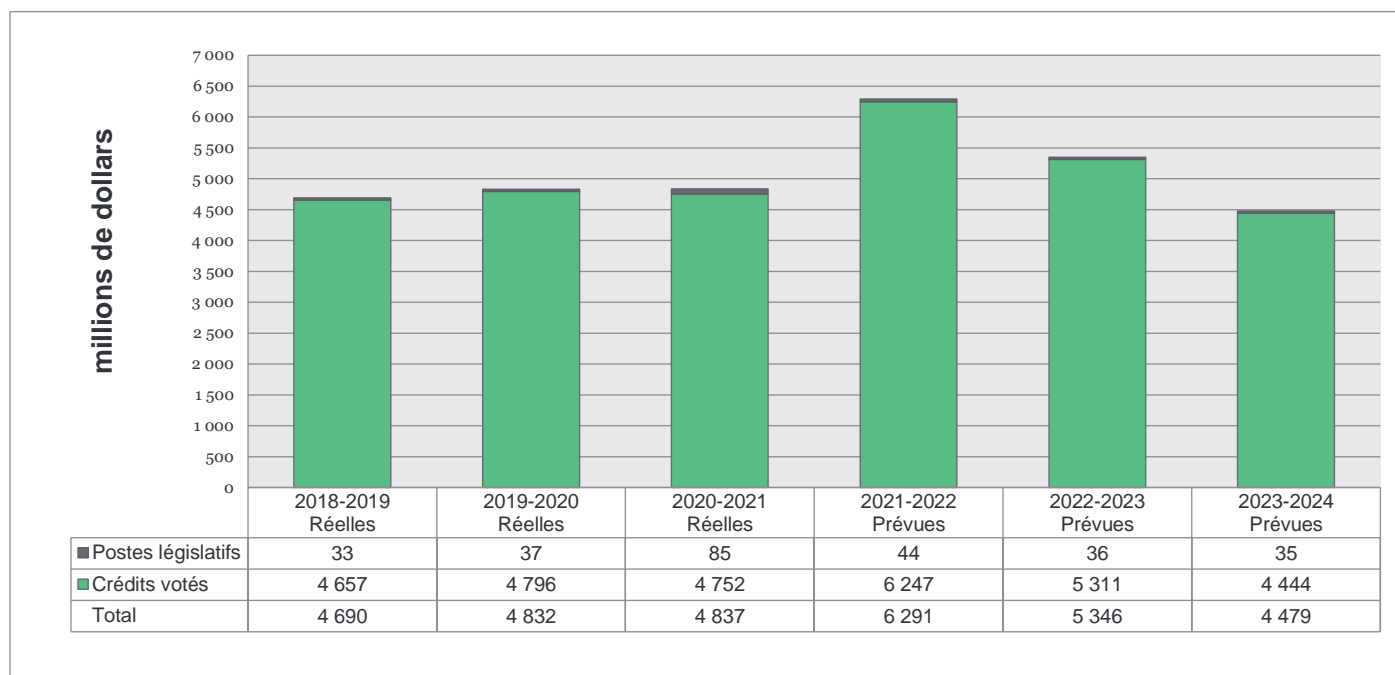
Dépenses réelles

Nous établissons notre budget annuel pour répondre aux besoins des vétérans qui ont besoin d'avantages et de services. L'établissement de prévisions constitue un volet clé de ce processus et permet 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. Notre budget annuel 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 les droits des vétérans. Autrement dit, un vétéran qui a droit à un avantage ou à un service le reçoit, qu'il y en ait 10 ou 10 000 qui font une demande.

Même si l'établissement de prévisions permet de s'assurer que des fonds suffisants sont disponibles, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui font réellement une demande pour se prévaloir d'un programme ou d'un service. La conception du processus budgétaire du gouvernement tient compte de ces fluctuations, et c'est pourquoi des changements seront apportés aux dépenses prévues et aux dépenses réelles d'une année à l'autre. Les fluctuations des dépenses sont normales, puisqu'elles sont habituellement établies plusieurs mois avant la période visée par le rapport et rajustées au cours de l'année en se basant sur les résultats réels. De plus, en raison du calendrier, les nouvelles dépenses annoncées dans le budget de 2020 ne sont pas incluses dans les chiffres des dépenses prévues.

En pleine pandémie mondiale, nous maintenons notre engagement à répondre aux besoins de tous les vétérans et à offrir les avantages et les services que nos clients méritent à juste titre. Malgré les répercussions de la COVID-19 sur l'environnement actuel, nous continuons d'offrir des avantages et des services à nos vétérans et à leur famille.

Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère¹⁸



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

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles 2018-2019 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles 2019-2020 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles 2020-2021 (autorisations utilisées)
Avantages, services et soutien	5 106 760 246	5 106 760 246	6 148 513 828	5 218 769 515	5 288 431 616	4 528 562 537	4 625 183 299	4 660 494 971
Commémoration	42 966 357	42 966 357	44 896 867	41 833 215	45 713 337	45 032 805	81 485 684	42 205 327
Ombudsman des vétérans	5 483 671	5 483 671	5 605 796	5 605 779	5 686 723	3 735 430	4 115 574	5 193 514
Total partiel	5 155 210 274	5 155 210 274	6 199 016 491	5 266 208 509	5 339 831 676	4 577 330 772	4 710 784 557	4 707 893 812
Services internes	82 491 980	82 491 980	91 955 946	80 016 670	131 335 908	113 132 181	121 589 799	128 739 691
Total	5 237 702 254	5 237 702 254	6 290 972 437	5 346 225 179	5 471 167 584	4 690 462 953	4 832 374 356	4 836 633 503

¹⁸Certains totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

Écart entre les dépenses réelles en 2020-2021 et les dépenses prévues pour 2020-2021

Comme l'indiquent les tableaux, nous avons dépensé 4,8 milliards de dollars en 2020-2021, dont plus de 90 % sous forme de versements aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programmes. Nos dépenses réelles pour l'exercice 2020-2021 ont été inférieures de 401 millions de dollars à ce que nous avons prévu en raison principalement des facteurs suivants :

Avantages, services et soutien

- ▶ La demande pour certains programmes a été inférieure aux prévisions. La pandémie a eu une incidence sur le nombre de clients qui présentent une demande pour certains services de santé, qui nécessitent une présence en personne comme les soins dentaires, les services audiologiques, les déplacements à des fins médicales et l'achat d'équipement spécial.
- ▶ Les paiements effectués au cours de l'exercice pour la correction de l'indexation des pensions d'invalidité ont été inférieurs aux prévisions en raison du nombre moins élevé de demandes de succession que prévu.

Commémoration

- ▶ Le nombre de clients et les coûts moyens réels sont inférieurs à ce qui avait été prévu pour le Fonds du Souvenir.

Services internes

- ▶ Augmentation des dépenses pour poursuivre nos efforts visant à accroître la capacité afin de continuer de réduire les temps de traitement et d'améliorer la prestation des services et des programmes aux vétérans et à leur famille.
- ▶ Paiements effectués au cours de l'exercice pour les rajustements salariaux liés aux conventions collectives nouvellement signées.

Dépenses prévues de 2021-2022 à 2023-2024

Au cours des trois prochaines années, les dépenses prévues changeront en raison de l'augmentation de la demande pour certains programmes et services, tandis que le financement temporaire pour d'autres initiatives prendra fin, comme décrit ci-dessous.

Le budget de 2020 comportait deux années d'« excellence du service », qui représentait l'engagement du gouvernement du Canada à verser plus de 192 millions de dollars sur deux ans en financement supplémentaire en 2020-2021 et en 2021-2022 pour mettre ce plan en œuvre. Ces initiatives nous ont permis d'augmenter temporairement la main-d'œuvre d'environ 480 employés (environ 23 %) dans les secteurs des avantages, des services et du soutien dans le but d'améliorer les services en réduisant les temps de traitement grâce à quatre lignes d'action : [capacité de la fonction publique, intégration, innovation des processus et numérisation](#)^{xxix}.

Les dépenses prévues pour l'exercice 2021-2022 augmentent par rapport aux dépenses réelles en 2020-2021. Cette augmentation est attribuable à la hausse prévue de la demande en avantages et en services, en particulier ceux liés à la série de programmes Pension à vie, et est aussi principalement attribuable à une capacité accrue afin de résorber notre arriéré, ce qui entraîne une augmentation des dépenses.

Les prévisions indiquent une diminution de notre budget pour 2022-2023 et 2023-2024. Cette diminution est attribuable à la conclusion du financement temporaire reçu en 2021-2022 pour résorber l'arriéré et améliorer la prestation des services et des programmes, étant donné que nous prévoyons une diminution des dépenses pour

certaines de nos programmes et services à mesure que la capacité opérationnelle se normalise. À l'avenir, le présent budget sera mis à jour dans le cadre du processus d'établissement du Budget des dépenses afin qu'il corresponde aux plus récentes prévisions de la demande des clients et des dépenses. Les programmes continuent d'être surveillés en prévision des investissements futurs pour répondre aux besoins des vétérans du Canada.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes (Équivalents temps plein)¹⁹

Responsabilités essentielles et services internes	2018-2019 Réels	2019-2020 Réels	2020-2021 Prévus	2020-2021 Réels	2021-2022 Prévus	2022-2023 Prévus
Avantages, services et soutien	2 076,4	2 326,4	2 070,3	2 549,7	2 681,7	2 032,7
Commémoration	86,0	90,0	92,6	70,0	92,6	92,6
Ombudsman des vétérans	34,3	32,5	38,0	34,2	38,0	38,0
Total partiel	2 196,7	2 448,9	2 200,9	2 653,9	2 812,3	2 163,3
Services internes	671,0	749,1	707,4	801,3	834,6	750,6
Total	2 867,7	3 198,0	2 908,3	3 455,2	3 646,9	2 913,9

Grâce à l'Initiative d'excellence du service, nous avons retenu et embauché des employés nommés pour une période déterminée qui se consacrent à la prise de décisions et à la réduction des temps de traitement. En même temps, nous avons examiné des façons novatrices de traiter plus efficacement les demandes futures. Les services internes ont également vu leurs ressources augmenter à l'appui de cette initiative.

Dans le domaine de la commémoration, nous avons connu une baisse temporaire du nombre d'ETP en raison de la pandémie mondiale qui a eu comme conséquence de faire diminuer le nombre de guides d'interprétation dans les lieux commémoratifs en Europe.

Le nombre d'employés relevant de la responsabilité de base de l'ombud des vétérans a été légèrement inférieur à celui prévu pour l'exercice 2020-2021 en raison de retards dans la dotation prévue, mais il était comparable aux niveaux d'ETP des années précédentes.

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

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur nos dépenses votées et les dépenses législatives, consulter les [Comptes publics du Canada de 2020-2021](#)^{xxx}.

¹⁹Certains totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

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

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Nos états financiers (non audités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 se trouvent sur notre [site Web](#)^{xxxi}.

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	2020-2021 Résultats prévus	2020-2021 Résultats réels	2019-2020 Résultats réels	Écart (résultats réels pour 2020-2021 moins les résultats prévus pour 2020-2021)	Écart (résultats réels pour 2020-2021 moins résultats réels 2019-2020)
Total des charges	5 257 579 961	4 844 917 429	4 723 863 087	(412 662 532)	121 054 342
Total des revenus	–	32 491	20 727	32 491	11 764
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5 257 579 961	4 844 884 938	4 723 842 360	(412 695 023)	121 042 578

Nos dépenses totales ont été inférieures d'environ 412,7 millions de dollars aux prévisions en 2020-2021. Cette situation est principalement attribuable à des paiements moins élevés que prévu dans le cadre des programmes de prestations d'invalidité et d'avantages pour soins de santé. Notre budget annuel est fortement influencé par les prévisions de la demande pour nos programmes. Nos dépenses réelles ont une forte corrélation avec le nombre réel de vétérans que nous servons chaque année, ainsi qu'avec leur situation personnelle et leurs expériences pendant leur service, qui déterminent les droits aux programmes auxquels ces vétérans auront accès.

Lorsque nous comparons nos dépenses réelles globales pour 2020-2021 à celles de l'exercice précédent, les dépenses ont augmenté de 121 millions de dollars. Cette augmentation est attribuable à la capacité accrue de traiter les demandes de prestations

d'invalidité, financée par l'entremise de l'initiative d'excellence du service et à l'augmentation des paiements versés aux vétérans et à leur famille.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	2020-2021	2019-2020	Écart (2020-2021 moins 2019-2020)
Total des passifs nets	235 031 407	178 562 746	56 468 661
Total des actifs financiers nets	209 914 003	183 109 620	26 804 383
Dette nette du Ministère	25 117 404	(4 546 875)	29 664 279
Total des actifs non financiers	11 573 019	12 728 633	(1 155 614)
Situation financière nette du Ministère	(13 544 385)	17 275 508	(30 819 893)

Le total des passifs nets a augmenté de 56,5 millions de dollars par rapport à 2019-2020. Cet écart est attribuable à une augmentation des charges à payer et des crédateurs à la fin de l'exercice.

En 2020-2021, le total des actifs financiers nets a augmenté de 26,8 millions de dollars par rapport à 2019-2020 en raison d'une augmentation des comptes créditeurs d'autres ministères fédéraux.

La dette nette du Ministère, qui correspond à la différence entre le passif net et l'actif financier net tel comme expliqué ci-dessus, a augmenté de 29,7 millions de dollars en 2020-2021 par rapport à 2019-2020.

Le total des actifs non financiers a diminué de 1,2 million de dollars en 2020-2021 par rapport à 2019-2020 en raison de l'amortissement des immobilisations corporelles.

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 (en 2020-2021)
▶ Paul Ledwell, sous-ministre (dès mai 2021)
- Portefeuille ministériel :** Anciens Combattants
- Instruments habilitants :** ▶ [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#)^{xxxii}
▶ [Loi sur le bien-être des vétérans](#)^{20, xxxiii}
▶ [Loi sur les pensions](#)^{xxxiv}

Année d'incorporation ou de création 1923

Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons

Notre raison d'être, mandat et rôle sont accessibles sur notre [site Web d'Anciens Combattants](#)^{xxxv}.

Mandat de l'ombud des vétérans

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

Contexte opérationnel

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

²⁰ 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 2020-2021 sont illustrés ci-dessous :

N° 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 % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne 	<ul style="list-style-type: none"> Allocation de reconnaissance des aidants naturels Prestations d'invalidité Avantages pour soins de santé Soutien du revenu Soins de longue durée Recherche et innovation Services de transition Fonds d'urgence pour les vétérans Programme pour l'autonomie des anciens combattants Allocation aux anciens combattants
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 % de vétérans qui sont employés 	
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 ont achevé des études au niveau postsecondaire % de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne 	
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat	<ul style="list-style-type: none"> % de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement % de clients d'Anciens Combattants Canada âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci 	
Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent	<ul style="list-style-type: none"> % de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère 	
N° 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 d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la façon dont les initiatives commémoratives d'Anciens Combattants Canada honorent les vétérans et ceux qui sont morts en service Nombre de visites sur la page du Mémorial virtuel de guerre du Canada Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs outre-mer de Vimy et de Beaumont-Hamel 	<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 Nombre de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada 	
N° 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 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 au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés aux fins de résolution	<ul style="list-style-type: none"> % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants % de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques que le portefeuille d'Anciens Combattants cherche à résoudre 	
SERVICES INTERNES		

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

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

Tableaux de renseignements supplémentaires

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

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

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxxix}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

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

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

Bureau de l'ombud 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/fr

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Annexe :

Définitions

crédit (*appropriation*)

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

dépenses budgétaires (*budgetary expenditures*)

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

responsabilité essentielle (*core responsibility*)

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

plan ministériel (*Departmental Plan*)

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

priorité ministérielle (*departmental priority*)

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

résultat ministériel (*departmental result*)

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

Indicateur de résultat ministériel (*departmental result indicator*)

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

cadre ministériel des résultats (*departmental results framework*)

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

rapport sur les résultats ministériels (*Departmental Results Report*)

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

expérimentation (*experimentation*)

La tenue d'activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décisions fondée sur des éléments probants, et à améliorer les résultats pour les Canadiens en apprenant ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles approches), mais en est différente, car elle comporte une comparaison rigoureuse des résultats. À titre d'exemple, le fait d'utiliser un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être un cas d'innovation; le fait de conduire des essais systématiques du nouveau site Web par rapport aux outils existants de sensibilisation

ou un ancien site Web pour voir celui qui permet une mobilisation plus efficace est une expérimentation.

équivalent temps plein (*full-time equivalent*)

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

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

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

priorités pangouvernementales (*government-wide priorities*)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2020-2021, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2019 (c'est-à-dire lutter contre les changements climatiques, renforcer la classe moyenne, parcourir le chemin de la réconciliation, assurer la santé et la sécurité des Canadiens et placer le Canada en position favorable pour assurer sa réussite dans un monde incertain.

initiative horizontale (*horizontal initiative*)

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

impressions (*impressions*)

Les impressions sont définies par le nombre total de personnes auxquelles votre contenu est visible, plutôt que par le nombre de personnes qui choisissent de voir votre contenu et d'y participer en utilisant des mentions « J'aime », des commentaires ou des partages.

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.

intégration (*onboarding*)

Le processus d'intégration d'un nouvel employé dans une entreprise et sa culture, ainsi que l'obtention par un nouvel employé des outils et des renseignements nécessaires pour devenir un membre productif de l'équipe.

rendement (*performance*)

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

indicateur de rendement (*performance indicator*)

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

production de rapports sur le rendement (*performance reporting*)

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

plan (*plan*)

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

dépenses prévues (*planned spending*)

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

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

programme (*program*)

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

répertoire des programmes (*Program Inventory*)

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

Demandes de désignation zone rouge (*Red Zone claim*)

Une demande désignée « zone rouge » est une demande traitée comme une demande urgente si elle satisfait aux critères suivants : médicalement à risque (soins palliatifs ou à un âge avancé de plus de 80 ans) ou besoins non satisfaits en matière de santé.

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.

mobilisation sur les médias sociaux (*social media engagement*)

La mobilisation dans les médias sociaux mesure les actions du public, les mentions « J'aime » et les commentaires concernant les efforts déployés par une organisation dans les médias sociaux en ligne.

dépenses législatives (*statutory expenditures*)

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

cible (*target*)

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

dépenses votées (*voted expenditures*)

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

plan (plan)

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

dépenses prévues (planned spending)

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

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

programme (program)

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

répertoire des programmes (program Inventory)

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

résultat (result)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

cible (target)

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

Notes en fin d'ouvrage

- i. Engagements de la lettre de mandat 2017, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2019/12/13/archivee-lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et>
- ii. Projets de recherche sur le cannabis et la santé mentale, <https://hiddenheroes.mentalhealthcommission.ca/Francais/projets-de-recherche-sur-le-cannabis-et-la-sante-mentale>
- iii. Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes, <https://santementaleancienscombattants.ca/a-propos/>
- iv. Accords formels avec diverses organisations, <https://santementaleancienscombattants.ca/a-propos/partenariats/>
- v. Centre d'excellence sur la douleur chronique, <https://www.veteransdouleurchronique.ca/a-propos>
- vi. Aider les vétérans par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, <https://www.canada.ca/fr/anciens-combattants-canada/nouvelles/2021/03/aider-les-veterans-par-lintermediaire-du-fonds-pour-le-bien-etre-des-veterans-et-de-leur-famille.html>
- vii. Paiement unique pour les personnes en situation de handicap, <https://www.canada.ca/fr/services/prestations/covid-19-prestations-urgence/paiement-unique-personnes-handicapees.html>
- viii. Revenu avant et après la libération des vétérans de la Force régulière : Étude sur la vie après le service militaire 2019 (en anglais seulement), <https://publications.gc.ca/site/eng/9.897565/publication.html>
- ix. Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, <https://cimvhr.ca/fr/>
- x. *The Canadian Guide to Hiring Veterans*, <https://challengefactory.ca/publications/the-canadian-guide-to-hiring-veterans/>
- xi. Mettre fin à l'itinérance (Budget 2021), <https://www.budget.gc.ca/2021/report-rapport/p2-fr.html>
- xii. *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité*
Orientation stratégique pour l'amélioration des temps d'attente, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/addressing-wait-times/wait-time-strategic-direction>
- xiii. Sondage national auprès des clients d'ACC, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/national-client-survey>
- xiv. Engagement des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2+, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/women-LGBTQ2/building-communities/veteran-engagement>
- xv. Bureau des femmes vétérans et vétérans LGBTQ2+, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/women-LGBTQ2/office>
- xvi. Résumé de recherche pour l'Enquête sur la vie après le service militaire (EVASM), <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/research-directorate/publications/reports/lass-well-being-2020>
- xvii. Catalogue des publications du gouvernement du Canada, <https://publications.gc.ca/site/fra/9.889617/publication.html>
- xviii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#orgs/dept/139/infograph/intro>

- xix. Balado Visages de la liberté, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/netherlands-ve-day/podcast>
- xx. Contenu sur la commémoration, <https://www.veterans.gc.ca/fra/commemoration>
- xxi. *Aidants : Prendre soin de ceux et celles qui prennent soin des vétérans*, <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/43-2/ACVA/rapport-7>
- xxii. Indemnisation des vétérans canadiens, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/rapports-examens/indemnisation-analyse>
- xxiii. Paiement de la prestation de retraite supplémentaire (PRS) : Micro-enquête, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/rapports-examens/Paiement-de-la-prestation-de-retraite-suppl%C3%A9mentaire>
- xxiv. Rapport sur les avantages pour soins de santé mentale destinés aux membres des familles, de plein droit, pour des problèmes de santé mentale liés au service militaire, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/reports-reviews/Rapport-sur-les-Avantages-pour-Soins-de-Sante-Mentale-Destines-Aux-Membres-des-Familles>
- xxv. Étude sur le soutien des conjoints durant la transition, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/node/279>
- xxvi. Plan de promotion du mieux-être au travail, https://duyxryp8txy49.cloudfront.net/pdf/info-vac-staff-covid-19/wellness-promotion-plan_f.pdf
- xxvii. parlonsveterans.ca, <https://parlonsveterans2.ca/>
- xxviii. Salut!, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/news-media/salute>
- xxix. Excellence du service, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/addressing-wait-times/wait-time-strategic-direction#a3>
- xxx. Comptes publics du Canada de 2019-2020, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxxi. Nos états financiers, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-financial-statements>
- xxxii. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xxxiii. Loi sur le bien-être des vétérans, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- xxxiv. Loi sur les pensions, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xxxv. Notre raison d'être, mandat et rôle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/mandate#raison-mandate>
- xxxvi. Mandat de l'ombudsman des vétérans, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/mandat>
- xxxvii. Contexte opérationnel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- xxxviii. Tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-results-report/2020-2021/supplementary-tables>
- xxxix. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>