



RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS

2021-2022

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

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

VETERANS.GC.CA



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada 

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2022.

No de catalogue VI-10F-PDF

ISSN 2560-9661

Table des matières

De la part du ministre	1
Aperçu des résultats.....	3
Résultats : ce que nous avons accompli	5
Responsabilités essentielles.....	6
Avantages, services et soutien	6
Commémoration.....	24
Ombudsman des vétérans.....	31
Services internes d'ACC.....	36
Dépenses et ressources humaines.....	43
Dépenses.....	44
Ressources humaines.....	47
Dépenses par crédit voté.....	48
Dépenses et activités du gouvernement du Canada	48
États financiers et faits saillants des états financiers	48
États financiers.....	48
Faits saillants des états financiers	48
Renseignements ministériels.....	51
Profil organisationnel	52
Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons....	52
Mandat de l'Ombudsman des vétérans	52
Contexte opérationnel.....	52
Cadre de présentation de rapports.....	53
Renseignements à l'appui du Répertoire des programmes.....	54
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	54
Dépenses fiscales fédérales.....	54
Coordonnées de l'organisation.....	54
Annexe : Définitions.....	55
Notes de fin de rapport.....	58

Cette page est laissée vide intentionnellement.

De la part du ministre

En 2021-2022, le monde s'est mis à composer avec les effets persistants de la pandémie mondiale.

Pour sa part, le ministère des Anciens Combattants (ACC) est demeuré résolu à servir les vétérans du Canada et leur famille. Les progrès que nous avons réalisés au cours du dernier exercice financier sont décrits dans les pages suivantes.

Nous avons concentré nos efforts sur la réduction des délais de traitement, la question qui préoccupe le plus les vétérans, leur famille et toute l'équipe d'ACC. Nous avons réduit de moitié les retards accumulés, depuis le printemps 2020, et je suis convaincu que ces progrès vont se poursuivre.



Au cours de la dernière année, nous avons offert aux vétérans un meilleur accès à nos programmes et à nos services en continuant de moderniser le Ministère. Ils ont pu profiter des avantages suivants :

- Le lancement de nos nouveaux avantages pour la santé mentale qui permet de s'assurer que les vétérans obtiennent la couverture dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin;
- la mise en contact de plus d'un millier de vétérans avec des employeurs potentiels par l'entremise de webinaires nationaux et régionaux;
- davantage d'options pour les services virtuels dans les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, où plus de 70 % des rendez-vous ont été effectués à distance;
- des fonctions améliorées sur Mon dossier ACC, notre portail en ligne pratique et sécurisé vers les services et les avantages;
- l'utilisation de l'analyse comparative entre les sexes plus, qui nous aide à fournir un soutien plus inclusif à tous les vétérans, en particulier les plus marginalisés.

C'est pour nous un grand honneur de rendre hommage aux vétérans pour le service remarquable qu'ils ont rendu à notre pays. Cette année a marqué le

105^e anniversaire de la bataille de la Somme et de Beaumont-Hamel, et le 70^e anniversaire de la bataille de Kapyong. Nous avons également célébré les anniversaires militaires de l'époque moderne, comme la guerre du Golfe et la mission du Canada au Rwanda. Au total, nous aurons financé 175 projets commémoratifs cette année, et environ 10 millions de Canadiens auront pris part à des activités de commémoration.

Je suis fier de notre mission qui consiste à fournir des services et des avantages aux vétérans et à leur famille afin de graver dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

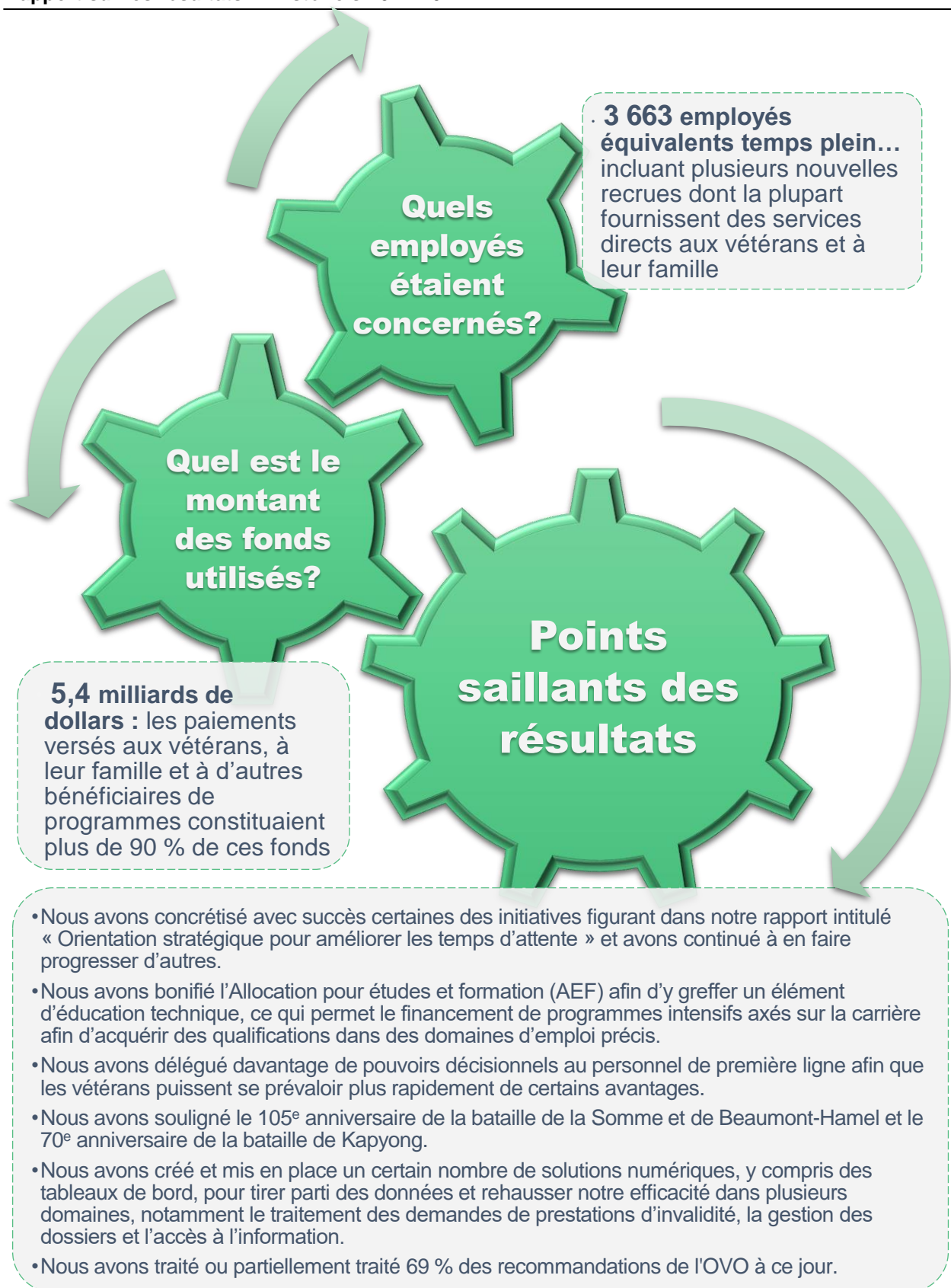
Bien que nous ayons fait des progrès significatifs cette année, beaucoup de travail nous attend encore. Nous continuerons à améliorer notre service aux vétérans et à leur famille. Il s'agit d'un honneur pour nous, puisqu'ils ont servi notre pays à maintes reprises.

Sincèrement,

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



Aperçu des résultats



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



**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

Les vétérans méritent un accès rapide aux traitements, aux avantages et aux services qui répondent à leurs besoins particuliers. Pendant que la pandémie se poursuivait en 2021-2022, nous restions déterminés à faire en sorte que les vétérans et leur famille reçoivent le soin et l'attention qu'ils méritaient, au moment où ils en avaient besoin.

Dans le cadre de cette responsabilité fondamentale, nous avons continué à travailler à l'amélioration de nos avantages et de nos services aux vétérans et aux autres clients. Nous avons dressé ci-dessous la liste des efforts déployés pour atteindre chacun de nos objectifs ou résultats ministériels, et nous avons mis l'accent sur les résultats régis par les engagements établis dans la lettre de mandat du ministre de décembre 2019ⁱ, de janvier 2021ⁱⁱ et de décembre 2021ⁱⁱⁱ.

Résultats ministériels :

Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

Comme la population des vétérans du Canada continue d'évoluer, nous devons aussi le faire pour répondre à leurs besoins. Les problèmes de santé mentale et physique sont des obstacles courants qui nuisent au bien-être, surtout lorsqu'ils coexistent. Voici nos réalisations de 2021-2022 qui appuient ce résultat ministériel :

- En janvier 2022, nous avons lancé le projet pilote de télémédecine pour les vétérans, qui permet à ceux qui sont libérés pour des raisons médicales et à leur famille, s'ils n'ont pas de médecin de famille, de recourir à des services de télémédecine grâce au réseau [Maple](#)^{iv}. En date du 31 mars 2022, soit seulement trois mois seulement après le début du projet pilote, 220 personnes inscrites (et 48 personnes à charge) avaient fait 104 consultations, après un temps d'attente moyen de 10 minutes, et de 15 minutes pour un médecin. Le taux de satisfaction était de 94 % à la fin de l'exercice financier, et nous continuerons de mesurer cette satisfaction au fur et à mesure qu'augmente le nombre de personnes inscrites.

10 875

Le nombre de clients qui ont eu accès aux services de nos CTSO. Parmi ceux-ci, **3 676** étaient de nouveaux clients.

- Nous avons orienté 3 676 nouveaux clients (soit 15 % de plus que l'année précédente) vers les cliniques pour TSO (CTSO). Les CTSO ont fourni des services à 10 875 clients au cours de la même période, pour une augmentation de 9 %. Les clients avaient la possibilité de recevoir des services en personne ou virtuellement, cette dernière option ayant été choisie par 70 % d'entre eux.

- Pour faciliter l'accès, nous avons mis en place des services virtuels dans les cliniques de traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) afin que les vétérans puissent se connecter en toute sécurité et suivre des formations en ligne.
- Comme la mise en œuvre des nouveaux avantages pour la santé mentale n'allait pas avoir lieu avant le 1^{er} avril 2022, nous avons élaboré un système et des procédures pour nous permettre d'examiner manuellement les demandes en suspens liées à la santé mentale reçues par ACC avant cette date et avons déterminé que 1 094 demandeurs seraient admissibles à ces nouveaux avantages lors de leur mise en œuvre. [ELM : examiner les programmes et services de santé mentale, assurer l'accès aux ressources, aux services et aux programmes de formation en matière de santé mentale.]
- Le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille (FBVF) a déboursé 8 M\$ en 2021-2022 (dont 3 M\$ provenant des fonds du programme de base et 5 M\$ des fonds du budget de 2021 pour les projets de reprise après la COVID-19). Ce financement visait à aider 36 organisations à mener des recherches, des initiatives et des projets de soutien aux vétérans et à leur famille pendant la reprise ayant suivi la COVID-19. Sur les 8 M\$, nous avons engagé près de 2 M\$ dans des projets axés sur les femmes et les vétérans 2ELGBTQI+. [ELM : Étendre et améliorer le Fonds sur le bien-être des vétérans et de leur famille]



- Nous avons commencé à collaborer avec des partenaires universitaires pour envisager de futures recherches visant à examiner les effets de la COVID-19 sur le bien-être physique et mental des vétérans.
- Nous avons supervisé des recherches sur les répercussions de la solitude sur le bien-être des vétérans et de leurs conjoints et conjointes.
- Dans le cadre du Programme de financement de la recherche, 2,5 M\$ ont été versés à l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans (ICRSMV) afin de créer des partenariats de recherche axés sur la transition vers la vie civile pour les vétérans et leur famille. Nous avons soutenu l'organisation du forum ICRSMV 2022 et contribué à la revue de la santé des militaires, des vétérans et de leur famille. *[ELM : accords de contribution]*
- Nous avons renouvelé notre entente de contribution avec l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille (autrefois le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique [TSPT] et les états de santé mentale connexes) pour lui permettre de poursuivre ses travaux et nous aider à mieux comprendre le TSPT et les états de santé mentale connexes. *[ELM : accords de contribution]*
- En collaboration avec des vétérans, des chercheurs universitaires et des professionnels de la santé, le Centre d'excellence sur la douleur chronique s'est penché sur la nature de la douleur chronique, les options de traitement et la compréhension de ce que vivent les vétérans aux prises avec cette maladie. Il a également travaillé avec des centres interdisciplinaires de gestion de la douleur dans tout le Canada. Afin d'améliorer les résultats des traitements et le rétablissement, le Centre d'excellence a généré puis diffusé des connaissances sur la douleur chronique auprès de vétérans et des travailleurs de la santé grâce à ses séries éducatives. *[ELM : accords de contribution]*
- Dans le cadre du renouvellement de la gestion de cas et à la lumière des défis rencontrés à la suite de la pandémie, nous communiquons désormais toutes les deux semaines avec les clients ayant des besoins complexes. *[ELM : norme plus élevée pour les services et les soins]*

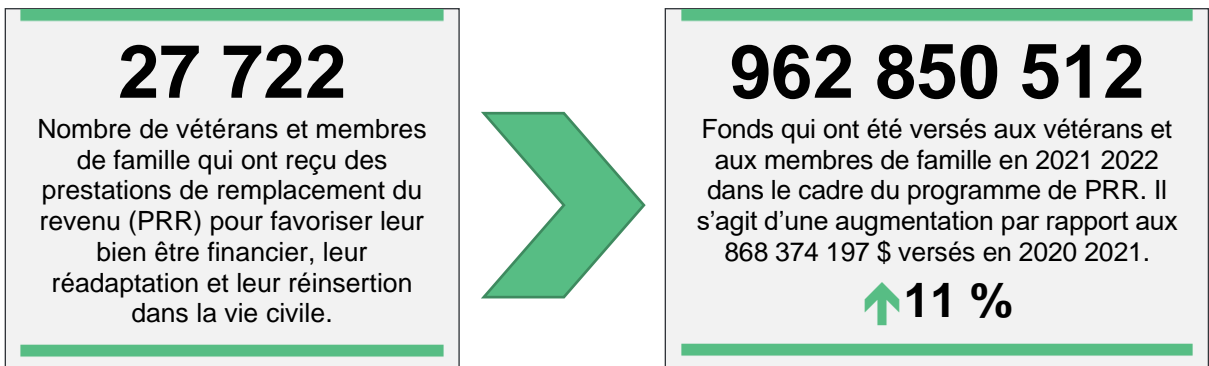
Résultats ministériels :

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

Les recherches montrent que la stabilité financière est l'un des principaux facteurs de la capacité qu'ont les vétérans de réussir après le service militaire, et que cette stabilité est essentielle au bien-être général. Nous offrons des programmes et des services qui favorisent la sécurité financière des vétérans. Ils permettent, entre autres, aux vétérans malades et blessés de se concentrer sur leur réadaptation et de

faire des choix de vie éclairés après le service militaire. Nous veillons à ce que les vétérans et leur famille disposent des ressources financières dont ils ont besoin :

- Nous examinons les possibilités futures de couplage de données avec d'autres produits de données de Statistique Canada afin d'obtenir de nouveaux renseignements sur le profil démographique des vétérans et d'autres déterminants du bien-être, comme le revenu. Nous utilisons également la recherche et l'analyse effectuées en collaboration avec Statistique Canada afin de déterminer les prochaines étapes concernant les survivants qui ont épousé un vétéran après avoir atteint l'âge de 60 ans.



Résultats ministériels :

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

Le fait d'avoir un but ou une raison d'être est une composante importante d'une vie épanouie et une 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, et permet de structurer la vie au quotidien. En 2021-2022, les activités suivantes ont contribué à l'atteinte de ce résultat ministériel :

- Nous avons bonifié l'AEF afin d'y greffer un élément d'éducation technique, ce qui permet le financement de programmes intensifs axés sur la carrière afin que les vétérans acquièrent des qualifications dans des domaines d'emploi précis. Voici quelques statistiques sur le dernier exercice financier :
 - 2 100 vétérans supplémentaires ont été approuvés pour l'AEF;
 - On a également approuvé plus de 1 200 d'entre eux pour un nouveau [plan de programme officiel](#);
 - Plus de 1 000 personnes ont reçu une approbation pour de nouveaux cours de courte durée destinés à soutenir le perfectionnement personnel et professionnel;
 - 71 % des vétérans inscrits à un programme officiel ont terminé avec succès une période d'études officielles;
 - La norme de service de quatre semaines pour la prise de décision a été respectée dans 99 % des cas.

[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]

- Nous avons haussé nos activités de sensibilisation virtuelle et lancé un nouveau groupe LinkedIn, « Embauchez un vétéran », en juillet 2021 pour mettre en relation des vétérans avec des employeurs qui envisageaient de les recruter. En juin 2022, ce groupe comptait plus de 2 300 membres, dont 200 employeurs du secteur privé, et affichait de nouveaux emplois chaque jour. *[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]*

- Nous avons organisé de nouveaux événements novateurs en ligne pour mettre les vétérans en contact avec les employeurs. Il s'agissait notamment d'une série de webinaires nationaux et régionaux avec des organismes et des ministères fédéraux et d'un webinaire de cinq jours destiné au secteur privé, comprenant des exposés de plus de 40 employeurs.

1 000

Le nombre estimatif de vétérans ou de membres en transition qui ont participé à une série de séminaires nationaux et régionaux.
2 000 personnes inscrites ont eu accès aux séances enregistrées

1 300+

Le nombre de personnes inscrites à un webinaire de cinq jours sur le secteur privé offrant des exposés de plus de 40 employeurs, chaque exposé ayant quelque 100 spectateurs.

[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]

- Nos Services de réorientation professionnelle ont aidé 1 317 vétérans à rédiger leur curriculum vitae et à se préparer aux entrevues, et leur ont offert des services individuels d'orientation professionnelle. Nous avons renouvelé le contrat de Services de réorientation professionnelle, qui offriront les mêmes soutiens à l'emploi aux vétérans, y compris de nouvelles mesures, telles que du personnel spécialisé en vétérans¹ pour transposer l'expérience militaire en compétences et en connaissances pour le travail civil. *[ELM : services de soutien à l'emploi et à la formation]*



¹Dans le cadre ce nouveau contrat, le fournisseur de services de réorientation professionnelle (Agilec) emploiera au moins un vétéran des forces armées canadiennes (FAC) pour conseiller ses autres employés sur les compétences et expériences militaires qui sont transférables.

Résultats ministériels :

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

Être libéré de l'armée représente une transition majeure dans la vie. Différents processus peuvent intervenir, selon le type de libération, ainsi que les considérations personnelles et professionnelles. Ce résultat ministériel met l'accent sur les compétences, les connaissances et les capacités nécessaires pour « gérer sa vie », soit notamment de composer avec le stress et de s'adapter au changement. Voici ce que nous avons réalisé en 2021-2022 pour faire progresser ce résultat ministériel :

- Le Fonds d'urgence pour les vétérans a fourni une aide financière à 736 reprises à 574 vétérans et à leur famille. Parmi eux, 65 vétérans étaient sans abri. Après que les bénéficiaires aient accédé au Fonds d'urgence, nous avons travaillé avec eux pour nous assurer qu'on les aiguille vers nos autres programmes et avantages, ainsi que vers les services de soutien communautaires et provinciaux permettant de répondre à leurs besoins à long terme. *[ELM : norme plus élevée pour les services et les soins]*

736

Le nombre de fois où l'on a accordé une aide financière à **574** vétérans et à leur famille par l'entremise du Fonds d'urgence. Dans **65** cas, les vétérans étaient sans abri.



- Conjointement avec les FAC, nous avons repensé le processus de transition visant les membres des forces armées libérés pour des raisons non médicales. Le processus de transition de la vie militaire à la vie civile (TMC) a été mis à l'essai

dans deux centres de transition à la base des Forces canadiennes (BFC) Borden et à celle de Petawawa. L'essai s'est terminé en décembre 2021. La mise en œuvre nationale du nouveau processus de TMC se déroulera progressivement entre 2022 et 2024. Elle pourra renforcer le soutien à la transition apporté aux membres des FAC libérés pour des raisons non médicales et à leur famille.

- La première phase du cours Ma Transition est une formation sur la transition améliorée qui est donnée en ligne sur le réseau d'apprentissage ministériel des FAC. Il est également possible d'accéder à l'ensemble du matériel des séminaires du Service de préparation à une seconde carrière (SPSC). La deuxième phase, en 2023, mettra en œuvre une série complète de programmes, d'outils et de modules d'éducation et de formation officialisés, dispensés pendant le service militaire et à sa fin, qui s'étendront sur toute la carrière militaire du membre des FAC (dirigée par les FAC et soutenue par ACC).

[ELM : rationalisation]

- Deux nouveaux outils ont été ajoutés à Mon dossier ACC : 1) On a créé Mon outil de vérification du bien-être pour aider les gens à vérifier comment ils se portent. Selon leurs réponses, l'outil indique aux utilisateurs où et comment demander de l'aide. Il fournit également des renseignements sur les avantages et les services dont ils peuvent se prévaloir. 2) Les outils de gestion de cas sont maintenant accessibles à ceux dont les cas ont été gérés ou sont gérés actuellement. [ELM : rationalisation]

Résultats ministériels :

Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.

Les vétérans, comme tous les autres Canadiens et Canadiennes, méritent d'avoir un chez-soi sûr et abordable. L'itinérance est un problème complexe, comme elle est une responsabilité partagée, et nous savons que nos efforts sont plus efficaces lorsque nous collaborons avec d'autres. Nous avons continué à travailler en partenariat avec des organismes communautaires, d'autres ordres de gouvernement et d'autres ministères et organismes fédéraux pour lutter contre l'itinérance chez les vétérans.

Un vétéran sans abri en est un de trop. Notre personnel poursuit ses efforts de sensibilisation pour s'assurer que les vétérans sans abri et les autres organismes sont au courant [des services que nous offrons](#)^v.

2 800

Nombre de vétérans à risque élevé que nous avons contacté de façon proactive pour nous assurer que leurs besoins de base étaient satisfaits et qu'ils avaient accès au soutien dont ils avaient besoin.

Voici nos réalisations en 2021-2022 à l'appui de ce résultat :

- Une collaboration continue avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et Infrastructure Canada. Grâce à ces partenariats, le budget de 2022 a engagé 62,2 M\$ sur trois ans, dès 2024-2025, pour qu'Infrastructure

Canada, avec le soutien d'ACC, lance un nouveau programme pour les vétérans sans abri. Ce programme fournira des services et des suppléments de loyer aux vétérans en situation d'itinérance, en partenariat avec des organismes communautaires. Cette mesure s'inscrit dans le prolongement de l'annonce faite dans le budget de 2021 de consacrer 45 M\$, sur deux ans, à l'élaboration d'un programme pilote consacré aux vétérans sans abri.

- Par le truchement du FBVF, nous avons financé six initiatives afin de mener des recherches et de mettre en œuvre des projets visant à favoriser le bien-être des vétérans qui sont, ou risquent de devenir, sans abri. Grâce aux initiatives menées à Calgary, à Winnipeg et à Halifax, les vétérans sans abri qui ont accès aux villages de minimaisons pour les vétérans reçoivent des services de counseling personnalisés et de l'aide pour atteindre leurs objectifs personnels uniques afin qu'il réussissent à vivre de façon autonome à long terme. À Fredericton, un refuge facilite l'accès des vétérans sans abri à des services de soutien en santé mentale et en toxicomanie pour améliorer leur bien-être et faciliter leur transition vers un logement permanent. À Ottawa, des activités sociales et de sensibilisation sont organisées pour les vétérans sans abri, à risque, malades et blessés afin de répondre à l'augmentation de l'isolement social, de l'anxiété et des problèmes de santé mentale auxquels ils sont de plus en plus confrontés depuis le début de la pandémie de COVID-19. Enfin, à Saint John, à Moncton et à Fredericton, les vétérans sans abri reçoivent des services et du soutien grâce à la coordination avec les efforts provinciaux existants de réduction de l'itinérance et à l'intégration des services de soutien aux vétérans dans un système communautaire plus large pour améliorer l'accès.
- Nous avons mis à jour les outils de sensibilisation, notamment une nouvelle affiche sur les vétérans sans abri.



UN VÉTÉRAN SANS ABRI EN EST UN DE TROP.

On peut vous aider.

LES RESSOURCES DISPONIBLES SONT :

- Fonds d'urgence pour les vétérans
- Soins de santé
- Services et mesures de soutien en santé mentale
- Soutien financier
- Aide à l'emploi
- Formation et soutien professionnels
- Soutien par les pairs
- Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille
- Gestion de cas
- Fournisseurs de services locaux

Avez-vous servi, ou connaissez-vous quelqu'un qui a servi au sein des **Forces armées canadiennes** ou de la **Gendarmerie royale du Canada**?

De l'aide est disponible pour les personnes sans abri ou susceptible de le devenir.

APPELEZ-NOUS.
1-866-522-2022

Appellez le Service d'aide d'ACC pour parler avec un professionnel de la santé mentale **1-800-268-7708**

VETERANS.GC.CA 

Résultats ministériels :

Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

Il nous importe énormément de mesurer la satisfaction des vétérans à l'égard de la prestation des services. Cette information nous aide à planifier et à fixer les prochaines étapes. En 2021-2022, les activités qui suivent ont contribué à l'atteinte de cet objectif :

- En 2021-2022, nous avons mis en œuvre avec succès certaines des initiatives publiées dans notre [document d'orientation stratégique](#)^{vi} et continué à en faire progresser d'autres – dont certaines figurent dans ce rapport – telles que l'extension de nos expériences avec l'outil de recherche des documents médicaux relatifs au service, la prolongation du mandat du personnel temporaire dédié aux prestations d'invalidité et la mise en œuvre d'une nouvelle Ligne directrice sur l'admissibilité au droit à pension (LDADP) sur la dysfonction sexuelle. Nous travaillons à actualiser notre document, qui sera publié à l'automne 2022. *[ELM : réduire les délais d'attente]*



- Nous avons délégué davantage de pouvoirs décisionnels au personnel de première ligne afin que les vétérans puissent recevoir plus rapidement des prestations. Par exemple, les infirmiers ou infirmières de secteur peuvent maintenant approuver les demandes d'allocation vestimentaire et les ergothérapeutes de secteur ont maintenant le pouvoir délégué d'approuver tout équipement spécial complexe pour les clients. *[ELM : rationalisation]*

- Nous avons amorcé plusieurs autres initiatives d'automatisation, telles que la génération automatique de lettres de décision, et la mise au point d'un portail dédié permettant aux professionnels de la santé de soumettre des documents.
[ELM : automatisation; rationalisation]

50 %

Le pourcentage approximatif de la réduction de l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité depuis le printemps 2020.

4 900

Le nombre moyen de demandes traitées chaque mois grâce à nos employés permanents et temporaires, à la fin de 2021 et au début de 2022. Il s'agit d'une augmentation de 40 % par rapport à la moyenne des trois exercices précédents.

- Le 30 juin 2021, un [contrat national a été attribué à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens](#)^{vii}. La mise en œuvre a commencé en juillet 2021 et s'est poursuivie par des consultations auprès des intervenants pour donner aux vétérans, à leur famille et à nos employés l'occasion de fournir des commentaires et d'influencer chaque étape du processus de mise en œuvre, prévu pour novembre 2022. Les vétérans, leur famille et les gestionnaires de cas auront accès aux meilleures pratiques de réadaptation, dans le respect de la culture et du genre, au moyen d'une technologie interactive améliorant leur expérience ainsi que les liens entre les gestionnaires de cas, les experts en réadaptation, les vétérans et leur famille.
- Le gouvernement s'est engagé à accorder un financement supplémentaire de plus de 192 millions de dollars sur deux ans (2020-2021 et 2021-2022). Ce financement supplémentaire a servi à accroître les ressources accordées dans le cadre du budget de 2018 ainsi qu'à embaucher 300 employés temporaires affectés au traitement des demandes les plus courantes et 50 employés auxiliaires additionnels chargés d'offrir une aide supplémentaire. Avec un investissement supplémentaire de 139,6 millions de dollars en février 2022, nous avons pu prolonger le mandat des employés temporaires supplémentaires dédiés aux prestations d'invalidité jusqu'en mars 2024.
[ELM : réduire les délais d'attente]

356 998

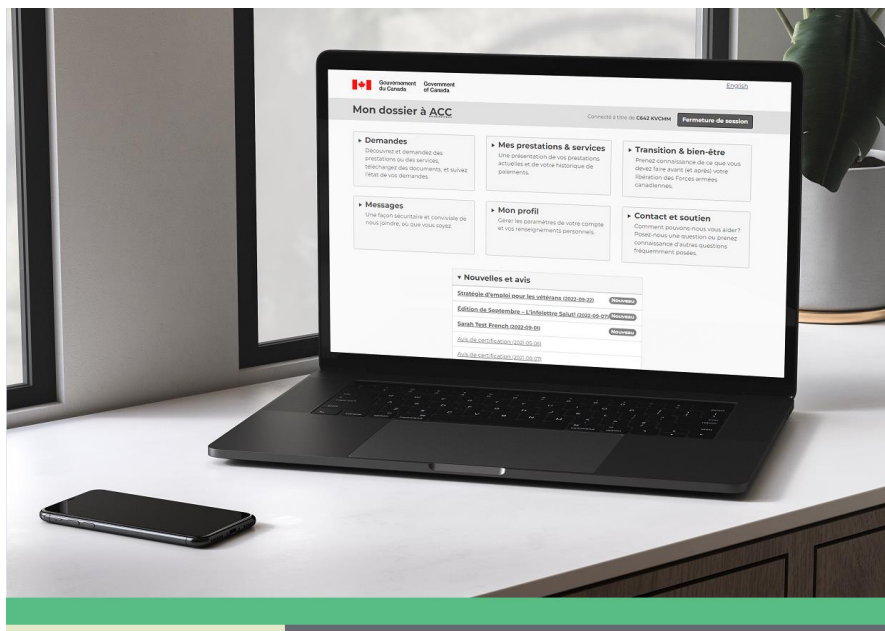
Nombre d'appels répondus par notre centre d'appels national.

314 758

Nombre de messages sécurisés répondus par l'entremise de Mon dossier ACC.

- En mai 2021, nous avons lancé une consultation de trois semaines sur Parlons vétérans concernant le processus de demande de prestation d'invalidité pour les nouveaux demandeurs. Les commentaires recueillis, qui peuvent être consultés dans ce [rapport](#)^{viii}, nous ont aidés à trouver des solutions et à créer de nouveaux outils pour rendre le processus de demande plus facile et plus rapide. En 2021 2022, nous avons augmenté la sensibilisation par l'entremise des médias sociaux

afin de promouvoir les avantages de présenter une demande en ligne au moyen de Mon dossier ACC et avons mis sur pied une unité de sensibilisation au printemps 2022. Au cours de la phase initiale, l'unité s'emploiera à informer et à orienter les intervenants internes et externes qui viennent en aide aux vétérans qui présentent une demande de prestations d'invalidité. Des séances d'information seront offertes à ces intervenants pour les aider à cerner les besoins particuliers et à répondre aux questions susceptibles d'être posées concernant les prestations d'invalidité. L'objectif de l'équipe consiste à continuer d'améliorer l'information communiquée aux divers groupes pour assurer que les vétérans reçoivent un soutien uniforme en temps opportun. En outre, des travaux sont en cours afin d'examiner notre matériel de communication et le processus initial de préparation des demandes pour assurer que les vétérans possèdent l'information dont ils ont besoin pour soumettre une demande complète. *[ELM : rationalisation; améliorer les communications; réduire les délais d'attente]*



- Nous avons continué de mettre à profit les fonctionnalités existantes de Mon dossier ACC afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur, comme l'ajout de l'accès pour les détenteurs de procuration. *[ELM : rationalisation; automatiser]*
- Nous avons accéléré les efforts de numérisation du Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) pour améliorer les services aux clients. Nous :
 - avons lancé un système électronique de gestion de cas permettant une prestation de service plus efficace;
 - avons numérisé environ 10 000 dossiers de clients actifs pour soutenir le système électronique de gestion de cas;
 - avons créé une équipe de l'excellence du service aux vétérans virtuelle afin de s'attaquer à l'augmentation du nombre de demandes et de l'arriéré. Des précisions à cet égard figurent dans la section [Expérimentation pour la responsabilité essentielle 1](#).
[ELM : rationalisation; réduire les délais d'attente]

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)



Garantir des programmes inclusifs est une responsabilité sociale. Nous avons continué à mettre en œuvre et à prendre en compte tous les aspects de l'ACS Plus en vue de reconnaître, d'atténuer et d'éliminer les préjugés et les obstacles qui peuvent contribuer aux inégalités et de veiller à ce que l'élaboration des politiques, des programmes, des services et des initiatives tienne compte des répercussions différentielles sur les divers groupes.

- L'application continue des principes sur l'équité en matière de sexe et de genre en recherche (ESGR) a permis de s'assurer que les vétérans et les défis auxquels ils sont confrontés sont activement représentés dans la recherche.
- Poursuite de la mise en œuvre de notre stratégie ACS Plus. Il s'agissait notamment de développer une page Web interne de ressources « tout-en-un » pour soutenir l'utilisation de l'optique de l'ACS Plus dans l'élaboration de propositions budgétaires, de mémoires au Cabinet, de présentations au Conseil du Trésor et de dossiers sur la réglementation adaptés. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- Élaboration et mise en œuvre d'un Plan de recherche sur les femmes vétérans d'ACC.
- Poursuite de la modernisation des approches en matière de sexe et de genre (services inclusifs en matière de genre) afin de s'assurer que les vétérans transgenres, non binaires et bispirituels sont inclus dans les systèmes et les services. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- Afin de soutenir la prise de décisions cohérentes, équitables et transparentes en matière de prestations d'invalidité qui tiennent compte du sexe et du genre et reflètent les recherches médicales les plus récentes sur les conditions médicales, nous :
 - avons élaboré et mis en œuvre une nouvelle Ligne directrice sur l'admissibilité au droit à pension (LDADP) pour la dysfonction sexuelle afin de faciliter la prise de décision pour les hommes, les femmes, les personnes qui s'identifient comme ayant un sexe ou un genre différent et ceux qui ont subi un traumatisme sexuel lié au service;
 - avons élaboré des plans pour moderniser la Table des invalidités, révisé les LDADP existantes et élaboré plusieurs LDADP supplémentaires. Ce travail comprend l'application d'une lentille ACS Plus afin de s'assurer que ces outils permettent de prendre des décisions fondées sur des données probantes en tenant compte de l'expérience diversifiée des membres des FAC et des vétérans en matière de santé.

[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]

Recherche supplémentaire

- Nous avons mené des recherches et avons collaboré à des recherches qui permettront d'accroître notre connaissance des caractéristiques et des expériences de nos populations clientes dans le cadre de l'ACS Plus. Ces données éclaireront nos efforts pour mesurer le rendement de nos programmes et de nos services et soutenir la prise de décision.
- Collaboration permanente avec l'Université du Manitoba pour étudier la prévalence des traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire chez les militaires et les vétérans, hommes et femmes.
- Réalisation d'une recherche sur le revenu avant et après la libération des vétérans de la Force régulière des Forces armées canadiennes, y compris les différences entre les vétérans masculins et féminins.
- Examen des facteurs associés au suicide chez les vétérans des Forces armées canadiennes, en examinant de façon distincte les hommes et les femmes ainsi que les différences de risque entre eux.
- Réalisation d'une recherche longitudinale auprès de femmes militaires et de vétérans afin d'explorer et d'identifier les différences de sexe et de genre dans la transition de la vie militaire à la vie civile.
- Publication de recherches désagrégées par sexe portant sur l'accès et l'utilisation des soins de santé par les vétérans de sexe masculin et féminin, avec des comparaisons avec les hommes et les femmes de la population canadienne en général.

Plus de données

- Utiliser l'identifiant des vétérans du recensement de 2021 pour permettre au Ministère de mener une analyse ACS Plus afin de mieux comprendre la population des vétérans du Canada. L'accès à ces nouvelles données permettra au Ministère de mieux fournir aux vétérans sous-représentés (p. ex. femmes, membres de la communauté 2ELGBTQI+, Autochtones et minorités visibles) et à leur famille les soins, les traitements, les programmes et les services qui répondent à leurs besoins particuliers.
- Poursuite de la collaboration avec Statistique Canada afin de mettre à jour la base de données des militaires et des vétérans qui permettra l'analyse de données désagrégées pour les groupes sous-représentés, notamment la race, le sexe, le genre et le statut d'Autochtone.
- Le BSJP a indiqué qu'il doit intégrer davantage les considérations de l'ACS Plus dans ses pratiques. Le BSJP étudie les données disponibles pour éclairer sa pratique avec les vétérans à la lumière des principes de l'ACS Plus.

Expérimentation

- Nous recherchons continuellement des moyens d'utiliser la technologie pour minimiser le travail administratif et les tâches répétitives, améliorer l'échange d'information et l'expérience du client, et également pour renforcer la collaboration dans le cadre du processus de demande de prestations d'invalidité. En 2021-2022, le travail s'est poursuivi sur l'outil de recherche des documents médicaux relatifs au service, qui a déjà permis de gagner beaucoup de temps lors de la recherche de milliers de pages de documents sur la perte auditive et les acouphènes. Les expériences menées jusqu'à présent nous ont conduits à étendre les essais aux affections du genou avec des résultats plus positifs et jettent les bases d'un développement futur pour d'autres affections. Bien que nous prévoyions de procéder à la mise en œuvre complète en 2022, nous continuerons à tester et à comparer la qualité, la précision et la confiance des résultats de recherche par rapport aux processus

de recherche manuelle actuels. [ELM : rationalisation; automatisation; réduire les délais d'attente]

- Doté de fonds temporaires, le BSJP a mis à l'essai les équipes de l'excellence du service aux vétérans jusqu'au 31 mars 2022. Ces équipes étaient composées de 52 employés virtuels temporaires, notamment des avocats débutants affectés à des types de demandes simplifiées pour réaliser des économies supplémentaires. Les équipes ont travaillé en partenariat avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) pour élaborer de nouvelles méthodes de traitement des types de demandes simplifiées afin de faire face à une augmentation importante des demandes entrantes et à 40 % de l'arriéré du BSJP (6 000 demandes). Cette initiative a permis de servir 5 890 vétérans supplémentaires à un coût réduit de 22 % par cas.

L'expérience a permis d'identifier les pratiques exemplaires pour le traitement accéléré de certains types de demandes pour une audience, qui ont maintenant été adoptées au profit des opérations régulières. Cependant, il a été déterminé que les demandes écrites simplifiées ne seront pas étendues à d'autres types de demandes pour le moment [ELM : rationalisation; réduire les délais d'attente]

Programme de développement durable à l'horizon 2030

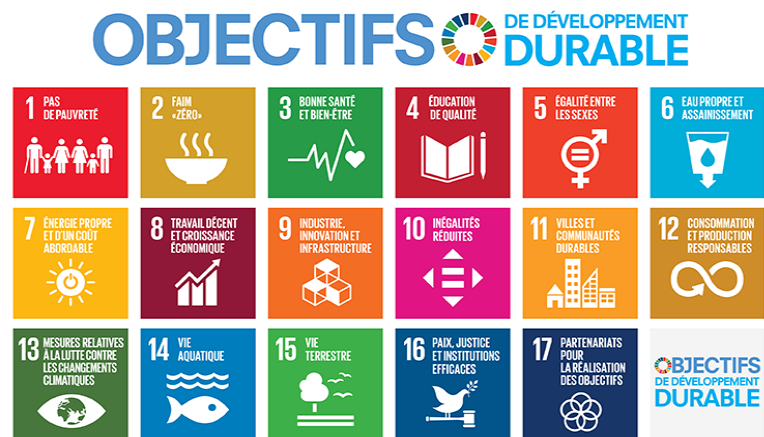
Nous continuons à soutenir les efforts du Canada en faveur du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Cette responsabilité fondamentale contribue largement aux éléments suivants :

→ ODD 1 – PAS DE PAUVRETÉ

Nos programmes existants, tels que le soutien du revenu, les services liés à la transition et les avantages médicaux (pour tout problème de santé), le Programme pour l'autonomie des vétérans et le soutien aux soins de longue durée pour les vétérans au revenu admissible, contribuent directement à cet ODD. Les programmes de soins de santé et de soins de longue durée peuvent contribuer au coût des soins de santé pour certains vétérans au revenu admissible, ce qui permet d'alléger le fardeau financier de leurs soins pour des besoins non liés au service.

→ ODD 3 – BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Nous contribuons à l'atteinte de cet objectif en veillant à ce que les évaluations des vétérans soient fondées sur notre Cadre de surveillance du bien-être, qui évalue les sept domaines de bien-être, soit 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. En tirant parti de l'expertise d'une équipe interdisciplinaire, nous veillons à ce que les vétérans reçoivent le niveau de service approprié au bon moment. Nous visons à créer un modèle durable pour la prestation de services de gestion de cas en nous appuyant sur les points forts des membres de l'équipe interdisciplinaire de services aux vétérans tout en assurant une approche axée sur les vétérans pour fournir des services de haute qualité aux vétérans et à leur famille.

→ ODD 5 – ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

→ ODD 10 – INÉGALITÉS RÉDUITES

Nous continuons à travailler sur les ODD 5 et 10 par l'entremise d'une sensibilisation et d'un engagement continus et ciblés auprès des femmes et des groupes d'intervenants de vétérans de la communauté 2ELGBTQI+. Nous faisons également partie du conseil consultatif externe (CCE) [du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle du ministère de la Défense nationale](#)^{ix} (MDN); du Comité interministériel sur l'ACS Plus; [du Groupe de travail sur le Plan d'action fédéral 2ELGBTQI+](#)^x; 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. *[ELM : soutien aux personnes victimes d'inconduite sexuelle dans l'armée; s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*

→ ODD 11 – VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

Nous continuons de collaborer avec Infrastructure Canada à l'élaboration d'un programme de lutte à l'itinérance chez les vétérans, comme annoncé dans le budget 2022, qui, en partenariat avec des organisations communautaires, fournira des services et des suppléments au loyer aux vétérans en situation d'itinérance.

→ ODD 16 – PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

Nous continuons à contribuer à la promotion de la primauté du droit et à l'accès à la justice pour tous. Le BSJP se spécialise dans le droit administratif, en particulier dans les divers textes législatifs qui s'appliquent à la communauté des vétérans. Le mandat consiste à représenter les vétérans devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) afin d'appuyer les vétérans qui ont droit à des prestations d'invalidité.

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

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente	50 %	Le 31 mars 2023	39 % ²		
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente	60 %	Le 31 mars 2023	48 % ²		
	% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel ³	30 %	Le 31 mars 2023	47 %	50 %	48%
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne	20 % ⁴	Le 31 mars 2023	25 % ²		
Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.	% de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu	5 % ⁴	Le 31 mars 2023	6 % ²		
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière	70 %	Le 31 mars 2023	72 % ²		
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	71 % ²		
	% de vétérans qui sont employé	70 %	Le 31 mars 2023	60 % ²		
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	45 % ²		
	% de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire	55 %	Le 31 mars 2023	58 % ²		
	% de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne	40 %	Le 31 mars 2023	26 % ²		
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.	% de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement	3 % ⁴	Le 31 mars 2023	s.o. ⁵	s.o. ⁶	
	% de clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci ⁷	97 %	Le 31 mars 2023	s.o. ⁸	90 % ⁹	
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 2023	s.o. ⁸	81 % ⁹	
	% 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 2023	s.o. ⁸	80 % ⁹	

Nous recherchons continuellement des moyens d'amélioration et déterminons les prochaines étapes lorsque les résultats ne correspondent pas aux objectifs.

ESACC

Cette nouvelle enquête assurera une meilleure représentation et permettra une meilleure comparabilité avec la population canadienne en général.

Après mûre réflexion, nous avons décidé de lancer l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens (ESACC) qui remplacera l'Enquête sur la vie après le service militaire (EVASM), dont la dernière édition remonte à 2019. L'ESACC sera lancée en octobre et se poursuivra jusqu'en décembre 2022. Elle offrira une meilleure représentation de certains groupes de vétérans, notamment les plus âgés, et sera étroitement harmonisée avec le contenu couvert par l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) de 2022, ce qui permettra une meilleure comparabilité avec la population canadienne en général.

L'ESACC, menée par Statistique Canada en notre nom, tirera son échantillon d'une combinaison de deux sources, le Dossier sur le statut de militaire et de vétéran (DSMV) et le recensement. Ainsi, l'ESACC couvrira toutes les personnes qui sont devenues des vétérans jusqu'au 11 mai 2021 (jour du recensement). La population cible est constituée des vétérans libérés avant mai 2021 et qui n'ont pas réintégré les FAC au moment de l'enquête. On demandera aux vétérans vivant dans les dix provinces du Canada, âgés de 18 ans ou plus et ne vivant pas en institution, d'y répondre.

Les indicateurs dérivés de l'ESACC seront similaires à ceux de l'EVASM, car de nombreuses questions sont identiques. Cependant, la population de vétérans interrogée diffère entre les deux enquêtes; l'EVASM de 2019 portait sur les vétérans de la Force régulière libérés de 1998 à 2018 et l'ESACC portera sur tous les vétérans qui ont été libérés jusqu'en mai 2021. Ainsi, les indicateurs basés sur l'ESACC (à partir de 2022) ne peuvent être directement comparés à ceux de l'EVASM.

L'EVASM a été officiellement abandonnée et l'ESACC sera la nouvelle norme améliorée à l'avenir.

² Cet indicateur a été mesuré à l'aide des données de l'Études sur la vie après le service militaire (EVASM), une étude menée sur un cycle de 3 ans; elles sont donc reportées jusqu'à ce que la prochaine étude et ses résultats soient disponibles.

³ Les résultats sont basés sur des données concernant respectivement 15 % (exercice 2019-2020), 10 % (exercice 2020-2021) et 14 % (exercice 2021-2022) du nombre total de clients servis chaque année dans le réseau de cliniques pour TSO financé par ACC. Sur la base de ces échantillons, le pourcentage annuel de clients ayant signalé une amélioration cliniquement importante de leur santé mentale est supérieur aux 30 % d'amélioration du suivi des résultats des traitements de santé mentale rapportés dans la documentation scientifique. La formation sur le SSRSC 2.0 a commencé au cours de l'exercice 2021-2022 et se poursuit en 2022-2023 dans le but d'accroître la participation au programme normalisé de surveillance des résultats du traitement à l'échelle des cliniques de traitement des TSO.

⁴ Il s'agit des cibles maximales; plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

⁵ Comme cet indicateur spécifique n'a été introduit que dans le cadre ministériel des résultats 2020-2021, les résultats historiques ne sont pas communiqués.

⁶ Les résultats ne sont pas disponibles car l'Enquête canadienne sur le logement a été retardée en raison de la COVID-19.

⁷ Les résultats utilisés pour cet indicateur sont issus d'une analyse secondaire de données désagrégées qui ne sont pas ventilées dans le rapport final du sondage national auprès des clients d'ACC.

⁸ Les résultats du Sondage national d'ACC de 2020 n'étaient pas disponibles pour cette année fiscale. Nous avons suspendu le travail de terrain à ce sujet le 20 mars 2020 en raison de mesures de santé publique.

⁹ Cet indicateur a été mesuré à l'aide des données de l'Enquête nationale auprès des clients d'ACC, une enquête normalement menée sur un cycle de 2 ans, donc elles sont reportées jusqu'à ce que la prochaine étude et ses résultats soient disponibles.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2021-2022
6 148 513 828	6 148 513 828	6 153 544 666	5 240 551 120	(907 962 708)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein réels 2021-2022	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2021-2022
2 681,7	2 739,9	58,2

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 « [Dépenses et 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 Gouvernement du Canada \(GC\)](#)^{xi}. Cela comprend également des explications des écarts entre les ressources prévues et réelles au niveau des programmes.

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 menons des activités de commémoration et de reconnaissance afin de promouvoir et d'encourager toute la population à honorer le million et demi de Canadiens courageux qui ont servi et continuent de servir notre pays au pays et à l'étranger. Nous aspirons à les honorer maintenant et de continuer à le faire pendant de nombreuses années à venir. En 2021-2022, les activités qui suivent ont contribué à l'atteinte de cet objectif :

- Nous avons effectué des travaux de préservation et de conservation sur six monuments commémoratifs à l'étranger, dont les suivants [Mémorial canadien à Courcelette](#)^{xii}, le [Mémorial canadien à Dury](#)^{xiii}, le [Mémorial canadien à Le Quesnel](#)^{xiv}, le [Mémorial terre-neuvien à Courtraï](#)^{xv} et le [Mémorial canadien à Saint-Julien](#)^{xvi}. Nous avons également fait appel à l'expertise d'une société d'ingénierie pour effectuer des évaluations géotechniques et de stabilité au [Mémorial terre-neuvien à Monchy-le-Preux](#)^{xvii} et au [Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel](#).^{xviii}

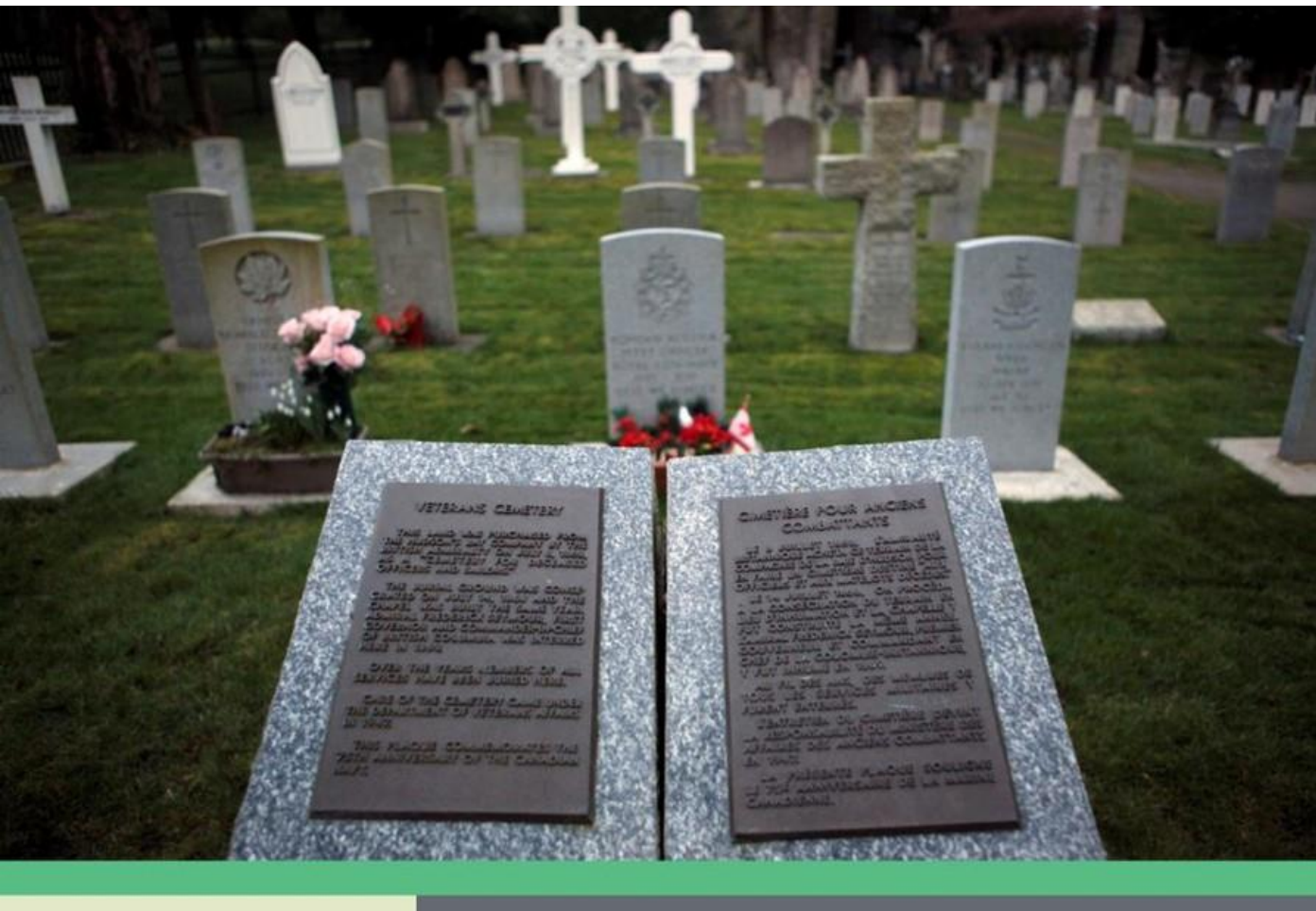
Nous avons également signé un protocole d'entente de dix ans avec Ressources naturelles Canada pour partager les coûts de la conservation de la forêt et de la replantation de 70 000 arbres sur le site du [Mémorial national du Canada à Vimy](#)^{xix} et du [Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel](#).

- Nous avons commencé à élaborer une stratégie d'expérience des visiteurs pour les sites du Monument commémoratif du Canada à Vimy et du Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel. Parallèlement à cette stratégie, nous avons élaboré, installé et lancé la visite autoguidée du tunnel et des tranchées au Monument commémoratif du Canada à Vimy, un nouveau produit d'interprétation qui offre aux visiteurs une autre façon de découvrir et d'en apprendre plus sur le champ de bataille de Vimy, tout en soulignant les contributions des vétérans des Premières Nations lors de la Première Guerre mondiale. [ELM : reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]
- Nous avons poursuivi les travaux en collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale pour établir à Ottawa un monument national en l'honneur de la mission canadienne en Afghanistan^{xx}. Une consultation publique sur les cinq projets finalistes a généré plus de 10 000 réponses de la part des familles de vétérans, des intervenants et du grand public.
- Nous avons mis en place des activités commémoratives à l'étranger et au Canada, dont un événement diffusé en direct en France qui a été vu plus de 120 000 fois, et des cérémonies en personne à Ottawa et à St. John's, qui sont à nouveau possibles dans le respect des restrictions imposées aux rassemblements par la pandémie, pour marquer le 105^e anniversaire de la bataille de la Somme et de Beaumont-Hamel^{xxi}. Nous avons également organisé des cérémonies en personne pour marquer le 70^e anniversaire de la bataille de Kapyong^{xxii} à Ottawa, à Halifax et à l'Île-du-Prince-Édouard.
- Notre travail avec le programme de partenariat pour la commémoration se poursuit auprès du Centre Juno Beach^{xxiii} dont nous finançons les activités.
- Dans le cadre de notre engagement à souligner les moments importants de l'histoire militaire moderne, nous avons commencé à célébrer des anniversaires moins connus en déposant des couronnes sur le Monument commémoratif de guerre^{xxiv} et sur le Monument au maintien de la paix^{xxv} à Ottawa, notamment la guerre d'Afrique du Sud, la guerre du Golfe, la mission du Canada au Rwanda et d'autres encore.



[ELM : reconnaissance et commémoration pour vétérans modernes]

- Nous avons mis à jour les photos numériques disponibles auprès du [Mémorial virtuel de guerre du Canada](#)^{xxvi}, notamment les pages des [Livres du Souvenir](#)^{xxvii}, en proposant des images de meilleure qualité, ce qui permet à toute personne qui le souhaite d'imprimer une copie de haute qualité à la maison plutôt que d'attendre qu'elle soit expédiée.
- Nous avons effectué plus de 8 000 réparations en retard (environ 15 % de l'arriéré total) au cours de la quatrième année d'un projet à cinq ans visant à effectuer des réparations urgentes sur les pierres tombales des vétérans. Nous avons également effectué plus de 12 000 autres réparations et travaux sur d'autres marqueurs identifiés lors des inspections.



L'état de chaque stèle funéraire représente la fierté et le respect que le Canada éprouve à l'égard de ses vétérans.

Résultats ministériels :

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

En tant que ministère, nous nous efforçons d'inciter les Canadiens et les Canadiennes de tous âges à rendre hommage aux vétérans et à ceux et celles qui sont morts en service, afin de préserver leur héritage et de perpétuer le souvenir de leurs formidables contributions à la paix et à la liberté pour les générations à venir. En 2021-2022, les activités qui suivent ont contribué à l'atteinte de cet objectif :

- Nous avons finalisé et publié un rapport sur les résultats des consultations menées auprès des éducateurs sur l'avenir de la commémoration dans les salles de classe canadiennes et nous mettons en œuvre les recommandations dans notre [plan stratégique de commémoration décennal](#)^{xxviii}.
- Nous avons financé 175 projets commémoratifs en l'honneur de ceux qui ont servi par le biais du programme de partenariat pour la commémoration. On estime que 10 millions de Canadiens ont participé à des initiatives commémoratives financées par le programme cette année. Nous avons également poursuivi notre travail de sensibilisation auprès des communautés autochtones afin de promouvoir nos conditions générales nouvellement révisées qui permettent désormais d'augmenter le financement des projets de monuments commémoratifs des communautés autochtones. Cette année, nous avons eu 13 projets mettant en valeur les vétérans autochtones et un projet mettant en valeur les vétérans noirs du Canada. [ELM : reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]
- Nous avons continué à travailler sur une initiative du programme de partenariat pour la commémoration (PPC) visant à réduire le temps et simplifier la démarche des personnes et des groupes qui présentent une demande de PPC afin d'élargir notre portée auprès des Canadiens qui veulent apprendre et reconnaître les sacrifices consentis pour notre liberté.
- Suite aux deux panels qui ont eu lieu en 2021-2022, nous avons promu et réalisé un troisième panel de discussion virtuel dans le cadre de la série « [Le Canada se souvient : série de rencontres virtuelles](#)^{xxix} » sur « [Le souvenir à l'ère numérique](#)^{xxx} » qui a rassemblé plus de 400 spectateurs, dont des partenaires, des éducateurs et des membres du grand public.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)



Nous avons veillé à inclure de nombreux facteurs identitaires pour aborder l'élaboration, la réalisation et l'évaluation des initiatives, notamment les femmes et les membres des communautés de vétérans 2ELGBTQI+. En 2021-2022, les activités qui suivent ont contribué à l'atteinte de cet objectif :

- Nous avons distribué plus de 3,8 millions de produits d'apprentissage commémoratifs aux Canadiens au cours des semaines précédant la Semaine des vétérans, qui comprenaient du contenu sur divers groupes de vétérans, notamment [les femmes](#), [les Autochtones](#), [les personnes racialisées](#) et [les 2ELGBTQI+ vétérans^{xxx}](#), ainsi que sur les vétérans qui ont participé à des opérations militaires modernes, comme la guerre du Golfe
[ELM : reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]
- Nous avons transmis notre Plan stratégique décennal de commémoration pour consultation à divers intervenants afin d'obtenir leurs commentaires sur une version préliminaire; ces consultations ont pris diverses formes, notamment quatre tables rondes virtuelles avec des groupes de vétérans comme les Autochtones, les femmes, les 2ELGBTQI+ et des vétérans racialisés. Nous avons également organisé un sondage en ligne à l'intention des Canadiens – en particulier les vétérans, les membres des (FAC), les membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et d'autres personnes participant à des opérations internationales de soutien de la paix, ainsi que leur famille – qui a reçu plus de 1 800 réponses. Nous continuons à travailler à la mise en œuvre et à la finalisation du plan stratégique commémoratif en nous appuyant sur les commentaires reçus et dans une optique d'ACS Plus
[ELM : reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]
- Nous avons poursuivi les consultations et les discussions avec notre Bureau des femmes vétérans et vétérans LGBTQ2 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 une nouvelle rubrique web et des ressources d'apprentissage sur les contributions et les sacrifices des membres des services 2ELGBTQI+ au fil des ans. *[ELM : reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]*
- Le projet de recherche « Les fantômes de Vimy » dans le cadre duquel les étudiants d'ACC ont utilisé des outils de généalogie, des archives et des ressources communautaires et familiales pour faire des recherches sur la vie des Canadiens qui sont tombés pendant la Première Guerre mondiale et dont les noms sont inscrits sur le Mémorial national du Canada à Vimy. Les étudiants ont en grande partie concentré leurs recherches sur les groupes sous-représentés, notamment les Autochtones, les Asiatiques, les Sikhs et les Canadiens français tombés, ainsi que les membres de la communauté 2ELGBTQI+. Les informations et les photos qu'ils ont recueillies ont été et continuent d'être utilisées pour créer des produits et des récits d'interprétation et du contenu pédagogique et pour les médias sociaux.
[ELM : reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]

Programme de développement durable à l'horizon 2030

Nous avons contribué à l'objectif de développement durable (ODD) 3, Bonne santé et bien-être, en reconnaissant les vétérans grâce à des initiatives commémoratives qui favorisent le bien-être général, notamment sur le plan mental et social.

Résultats atteints

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022
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 2023	s.o. ¹⁰	71 % ¹¹	
	# de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada.	2 000 000	Le 31 mars 2023	2 659 840	2 261 122	2 220 467
	% de visiteurs aux monuments commémoratifs de Vimy et de Beaumont Hamel qui ont déclaré avoir une meilleure compréhension des sacrifices et des contributions de ceux qui ont servi.	95 %	Le 31 mars 2024	97 % ¹²		
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 2023	75 %	71 % ¹³	
	# de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada.	200 000	Le 31 mars 2023	548 512	1 916 367 ^{14,15}	1 118 131

Nous recherchons continuellement des moyens d'amélioration et déterminons les prochaines étapes lorsque les résultats ne correspondent pas aux objectifs.

¹⁰ Les résultats du Sondage national d'ACC de 2020 n'étaient pas disponibles pour cette année fiscale. Nous avons suspendu le travail de terrain à ce sujet le 20 mars 2020 en raison de mesures de santé publique.

¹¹ Ce résultat a été reporté de l'Enquête nationale auprès des clients d'ACC de 2020, une enquête menée sur un cycle de deux ans.

¹² Ce résultat a été reporté car les enquêtes ne sont réalisées que tous les trois ans.

¹³ Ce résultat a été reporté car les enquêtes ne sont réalisées que tous les deux ans.

¹⁴ En raison du moment de la collecte des données pour le RRM précédent et les soumissions de rapports pour les activités d'engagement communautaire, le résultat initialement rapporté de 1 546 859 était inexact. Le résultat a maintenant été mis à jour pour refléter le bon numéro qui comprend tous les rapports reçus après la collecte de données originale.

¹⁵ Le résultat beaucoup plus élevé que les années précédentes, car le PPC a financé un grand nombre de projets qui sont devenus virtuels lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, ce qui leur a permis de joindre un public beaucoup plus large.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2021-2022
44 896 867	44 896 867	44 867 911	38 038 138	(6 858 729)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein réels 2021-2022	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2021-2022
92,6	68,9	(23,7)

Une analyse complète des ressources financières budgétaires et des équivalents temps plein (ETP) est disponible dans la section « [Dépenses et 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](#)^{xi}. 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'ombudsman des vétérans (BOV) enquête sur les plaintes et remet en question les politiques et les décisions d'Anciens Combattants Canada lorsque des problèmes d'injustice individuels ou systémiques sont soulevés. Le Bureau est déterminé à mieux faire connaître le BOV en tant qu'organisation de médiation fondée sur l'équité et souhaite particulièrement 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.

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.

Les plaintes individuelles aident le BOV à cerner les tendances émergentes et les problèmes systémiques qui feront l'objet d'une enquête plus approfondie. En 2021-2022, les activités qui suivent ont contribué à l'atteinte de cet objectif :

- Examen et traitement de 86 % (823 sur 952) des plaintes individuelles relatives aux programmes et aux services fournis par ACC ou par des tiers au nom d'ACC, y compris les décisions relatives aux programmes et aux services pour lesquels il n'existe pas de droit d'appel auprès du TACRA. 92 % des plaintes examinées et évaluées ont été traitées dans le délai indiqué de 60 jours ouvrables et 87 % de tous les cas nécessitant un renvoi ont été traités dans le délai indiqué de 10 jours.

Améliorer la connaissance générale des services du BOV par des activités de communication planifiées, comme des campagnes, de la publicité et des activités sur les médias sociaux.

- Le BOV a diffusé en moyenne deux messages hebdomadaires pour communiquer du contenu à la communauté des vétérans. En 2021-2022, on a recensé, pour les plateformes de médias sociaux du BOV, 345 nouveaux abonnés, plus de 4 000 mentions J'aime, 1 100 partages et près de 3 000 réactions en général.

- Le BOV a fait de la publicité dans plusieurs publications destinées aux vétérans, notamment le bulletin trimestriel de la GRC, *Revue Légion* (versions en ligne et imprimée), le *Canadian Military Family Magazine*, *Esprit de Corps* et les publications des Forces armées canadiennes (FAC), rejoignant ainsi un lectorat de plus de 250 000 personnes.
- L'ombudsman des vétérans a participé à des réunions avec des intervenants, tels que l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des FC, la commissaire de la GRC, l'ombudsman des contribuables et des représentants du conseil exécutif de la Direction nationale de la Légion royale canadienne, ainsi que des députés. Elle a participé à des activités en personne, notamment de la Direction nationale de la Légion royale canadienne et à l'assemblée générale annuelle des Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes, entre autres. L'ombudsman des vétérans a accordé plusieurs entrevues aux médias et s'est présentée devant des comités permanents du Parlement.



Le colonel (à la retraite) Nishika Jardine, ombudsman des vétérans, au Monument aux anciens combattants autochtones.

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 2021-2022, 85 % des recommandations du BOV relatives à des plaintes individuelles qui avaient été transmises au ministère des Anciens Combattants ont été mises en œuvre par le portefeuille des Anciens Combattants.

En 2021-2022, le BOV a contribué à ce résultat ministériel en menant des enquêtes systémiques et en publiant des rapports pour traiter des questions d'équité pour les vétérans et leur famille.

- Le BOV a publié trois rapports en plus de son bulletin de 2020-2021 et de son rapport annuel de 2020-2021.
 - En juin 2021, le BOV a publié un [rapport sur le manque de soutien par les pairs financé par ACC pour les vétérans ayant subi un traumatisme sexuel militaire \(TSM\)](#)^{xxxii}. Le rapport a recommandé :
 - de fournir un programme de soutien par les pairs à ce groupe de vétérans;
 - de publier l'analyse comparative entre les sexes plus pour l'établissement du programme;
 - d'établir un système de mesure du rendement afin de s'assurer que les besoins de tous les vétérans sont satisfaits.

Le rapport a cerné une lacune dans les programmes : les vétérans qui n'avaient pas subi de TSM avaient accès à un programme de soutien par les pairs financé par le gouvernement, tandis que ceux qui avaient subi un TSM étaient refusés. Le rapport révèle que les femmes vétérans sont plus susceptibles de subir un TSM, tout comme d'autres groupes en quête d'équité tels que les personnes 2ELGBTQI+, les Autochtones et les vétérans handicapés.

- En septembre 2021, l'[examen exploratoire de la recherche sur les femmes vétérans](#)^{xxxiii} du BOV a été publié dans le *Journal of Military, Veteran and Family Health*. Cet examen a mis en évidence les recherches existantes, les lacunes dans la recherche et les recommandations pour les recherches futures afin de mieux comprendre les besoins de ce groupe.
- En février 2022, le BOV a publié un rapport sur [le montant mensuel supplémentaire](#)^{xxxiv}, qui recommandait des ajustements à cet avantage financier afin de garantir des résultats équitables pour tous les vétérans.
- Au cours de l'exercice 2021-2022, le BOV a mené des recherches sur la prise de décisions en ce qui concerne les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique. Il a cerné des lacunes dans l'accès

opportun et équitable aux avantages pour les femmes vétérans, et des lacunes dans l'expérience de service pour ce groupe.

- En outre, le BOV a effectué des recherches et des analyses pour trois projets en cours. L'une d'elles examine les programmes et les services qui permettent aux vétérans de rester indépendants dans leur propre maison, une recherche qui inclut le soutien des membres de la famille et les avantages qui leur sont offerts. La seconde est une enquête sur le processus de révision interne du Ministère, qui examine l'expérience de service des vétérans et de leur famille lorsqu'ils demandent à ACC de revoir une décision avec laquelle ils ne sont pas d'accord. La troisième concerne le paiement de l'indemnité pour douleur et souffrance lorsqu'un vétéran meurt sans conjoint survivant ni enfant à charge.
- Le BOV a finalisé le [bulletin de 2021-2022^{xxxv}](#), et les données indiquent que le Ministère a appliqué ou partiellement appliqué 69 % de ses recommandations.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)



Le BOV inclut les considérations relatives à l'ACS+ comme un élément essentiel de tous les rapports d'examen systémique publiés.



Veterans
Ombud
des vétérans



Résultats atteints

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022
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 2022	89 %	90 %	92 %
Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le Portefeuille d'Anciens Combattants Canada sont cernés.	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants	80 %	Le 31 mars 2022	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹⁶	80 %	85 %
	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques accepté par le portefeuille d'Anciens Combattants	85 %	Le 31 mars 2022	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹⁷	72 %	69 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2021-2022
5 605 796	5 605 796	4 349 708	3 828 088	(1 777 708)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein réels 2021-2022	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2021-2022
38,0	31,8	(6,2)

Une analyse complète des ressources financières budgétaires et des équivalents temps plein (ETP) est disponible dans la section « [Dépenses et 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](#)^{xi}.

¹⁶ Comme cet indicateur n'a jamais été mesuré auparavant, nous ne disposons pas de données historiques.

¹⁷ Le résultat n'était pas disponible, car il avait été modifié pour passer à un cycle de 3 ans. En outre, la définition a été modifiée de « recherche à résoudre » à « accepté », conformément au cadre ministériel des résultats. Comme cet indicateur n'a jamais été mesuré auparavant, nous ne disposons pas de données historiques.

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 de l'organisation. Les 10 catégories de services sont les suivantes :*

- 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 immobiliers

RÉSULTATS

Nos services internes ont continué à contribuer aux résultats du Ministère. Nous nous assurons ainsi d'avoir les outils et les ressources nécessaires pour offrir des résultats aux vétérans et à leur famille, ainsi qu'aux Canadiens.

Nos services internes contribuent directement ou indirectement à tous les résultats ministériels identifiés dans le cadre ministériel des résultats.

En plus de la prestation de services courants, nous avons fait des progrès dans la modernisation de la façon dont les services internes sont fournis au sein du Ministère, notamment grâce aux points suivants :

- mise en œuvre de l'application de gestion financière SAP le 1^{er} avril 2021 et poursuite de l'amélioration des processus et procédures de gestion financière tout au long de l'exercice. En conséquence, nous avons amélioré nos capacités de production de rapports;
- utilisation accrue de solutions technologiques pour soutenir la dotation en personnel et le recrutement;
- élaboration et mise en œuvre d'un certain nombre de solutions numériques, y compris des tableaux de bord, pour exploiter les données et accroître l'efficacité dans plusieurs domaines, notamment le traitement des demandes de

prestations d'invalidité, la gestion des dossiers et l'accès à l'information. [ELM : réduire les délais d'attente; rationalisation]

- poursuite du travail de lancement de notre outil de recherche des documents médicaux relatifs au service. La recherche des problèmes de santé pertinents sera ainsi plus rapide, ce qui permettra d'accélérer le traitement de ces demandes. Des précisions à cet égard figurent dans la section [Expérimentation pour la responsabilité essentielle 1](#). [ELM : rationalisation; automatisation; réduire les délais d'attente]
- une formation et une sensibilisation accrues à la sécurité informatique à l'aide d'un certain nombre de moyens, tels qu'un solide programme de formation informatique, soutenu par des séances régulières de formation en direct.
- mise en œuvre d'un outil de réservation numérique pour les clients et renforcement de l'intégration entre les systèmes du BOV.

Le soutien de nos employés et la garantie d'une culture de travail qui favorise la sensibilisation à la santé psychologique, à la sécurité et au bien-être, ainsi que les meilleures pratiques en la matière, restent une priorité essentielle. Pour y parvenir, ainsi que pour améliorer notre capacité à recruter, développer et retenir les meilleurs talents, nous avons mis en œuvre un certain nombre de nouvelles mesures et de nouveaux processus visant à améliorer notre capacité à construire et à maintenir un effectif diversifié, inclusif et responsabilisé, et à continuer à prendre soin de notre personnel. En voici des exemples :

- développer le programme de mieux-être au travail par des messages réguliers et l'introduction d'outils numériques pour soutenir les messages, la sensibilisation et l'accès aux soutiens.
- lancer des processus et des messages adaptés pour augmenter l'embauche de personnes en situation de handicap, de personnes autochtones et de personnes racialisées afin de garantir un meilleur accès aux occasions, y compris au niveau de la direction.
- un soutien accru pour l'intégration et [l'accueil](#) des nouveaux employés par le développement d'un certain nombre d'outils d'apprentissage et de soutiens.
- mise en œuvre de la stratégie d'apprentissage et des groupes de travail sur la culture numérique pour soutenir le développement d'une stratégie d'apprentissage intégrée.
- introduction des exigences obligatoires pour la formation aux préjugés inconscients pour ceux qui occupent des postes d'embauche.
- amélioration de nos outils pour aider la direction à embaucher des étudiants et développement d'un portail des talents étudiants pour aider à soutenir les stages étudiants et les possibilités d'intégration des étudiants.

Garantir un environnement accessible de par sa conception est un aspect important de notre lieu de travail moderne. Nous sommes en voie de publier notre premier plan d'action sur l'accessibilité d'ici la fin de l'année 2022. Dans le cadre de cet effort, nous avons recueilli des renseignements sur la prévention et la suppression des obstacles qui peuvent être présents en :

- identifiant les obstacles à l'accessibilité au sein du ministère et les mesures à prendre.
- menant des consultations internes et externes sur l'accessibilité auprès d'vétérans et d'autres personnes afin d'identifier les obstacles rencontrés.
- contribuant à l'élaboration du plan d'action sur l'accessibilité, en identifiant les lacunes spécifiques en matière de communication et les actions nécessaires pour les combler.

Nous avons renforcé les activités de communication à l'appui du mandat du ministre, notamment en ce qui concerne l'accessibilité de l'information et l'assurance que les vétérans et leur famille reçoivent des communications claires et faciles à comprendre sur les avantages et les services nécessaires à leur bien-être. Exemples :

[ELM : améliorer la transparence et les communications]

- accroître les possibilités pour tous les Canadiens de se renseigner sur nos programmes/services et nos activités commémoratives à l'aide de plateformes en ligne accessibles, comme Parlons vétérans et notre bulletin Salut!
- Mener un projet de recherche sur l'opinion publique qui concerne les préférences des vétérans en matière de médias, de manière à déterminer les meilleures méthodes et stratégies qui soient pour atteindre les clients et les non-clients et les informer des avantages et des services disponibles;
- Élaborer des approches et des tactiques de communication fondées sur des faits (qui tournent autour des profils et des histoires des vétérans dans la mesure du possible) afin d'améliorer la portée et la mobilisation;
- Mener des consultations par l'entremise de la plateforme Parlons Vétérans, notamment des consultations sur le processus de demande de prestations d'invalidité, l'accessibilité et l'avenir de la commémoration au Canada;



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

[الخدمات](#)

Parlons Veterans

[Accueil](#) → [Parlons Veterans](#)

Parlons vétérans

Joignez-vous à notre communauté et restez informé



- Faire de la publicité sur la santé mentale afin de sensibiliser les vétérans, les membres de leur famille et les membres des FAC aux services et à l'aide en santé mentale offerts ainsi qu'à la façon d'y accéder [ELM : assurer l'accès aux ressources, services et programmes de formation en santé mentale];
- Raconter l'histoire des vétérans du Canada au moyen d'articles sur le Web, d'affichages dans les médias sociaux et de vidéos.

Sur la base de notre audit interne et de notre évaluation des programmes, nous avons continué à utiliser des approches disciplinées et fondées sur des données probantes pour évaluer et améliorer l'efficacité des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance, et pour évaluer la pertinence et le rendement des programmes qui favorisent l'amélioration des politiques et des programmes, la prise de décisions et les rapports publics. Au cours de l'exercice 2020-2021, nous avons réalisé :

- une évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants^{xxxvi}
- une évaluation du Programme de funérailles et d'inhumation et du Programme d'entretien des cimetières et des stèles funéraires^{xxxvii}
- une évaluation du processus de recours du Programme de prestations d'invalidité^{xxxviii}
- une évaluation horizontale de l'harmonisation des programmes^{xxxix}
- une vérification des prestations d'invalidité pour les survivants^{xl}

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

- Nous avons entrepris l'analyse des répercussions systémiques découlant de l'utilisation actuelle des renseignements sur le genre et le sexe. Nous en sommes maintenant à la phase de planification. Celle-ci vise à nous assurer que les systèmes, les formulaires et les lettres répondent aux besoins du programme et que nous nous attaquons aux lacunes relatives au sexe, au genre et à l'intersectionnalité dans les données que nous recueillons et rapportons. [ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]



- Nous avons travaillé pour appuyer la collecte directe et indirecte de données sur le genre et d'autres données intersectionnelles de manière à enrichir l'analyse des programmes et des politiques en utilisant une lentille ACS Plus. Nous avons fait des progrès et nous nous attendons à ce que des solutions concrètes soient présentées au début de l'exercice 2022-2023. Notre personnel de la gestion de l'information et des renseignements personnels collabore également avec les autres services internes pour favoriser l'inclusion des employés non binaires et transgenres dans tous les processus ministériels. [ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]

- En étroite collaboration avec notre équipe chargée de la diversité et de l'inclusion et d'autres personnes, nous avons mis au point une procédure simplifiée et globale visant à renommer les comptes. De nombreux membres du personnel pourront en profiter, y compris ceux qui doivent changer d'identité sexuelle.

Expérimentation

- Nous faisons des essais de développement d'un processus numérique utilisant Dynamics 365 pour le traitement des attestations de sécurité. Nous continuons à tirer les leçons de cet effort dans l'espoir d'acquérir des connaissances, de l'expérience et des gains d'efficacité qui nous aideront à numériser d'autres processus et à rendre notre organisation numérique et agile.
- Nous sommes les premiers à utiliser eDiscovery dans Microsoft 365 pour la récupération de documents dans le cadre de demandes d'accès à l'information et protection des renseignements personnels. L'outil automatise la recherche de contenu dans les boîtes aux lettres Outlook, ainsi que dans Microsoft Teams, OneDrive et SharePoint. Quatre expériences ont été menées au cours de l'exercice financier. Celles-ci visaient à améliorer les délais de récupération des documents, à réduire l'effort requis par les employés pour récupérer les documents et à mieux comprendre les outils eDiscovery. Au cours de l'expérimentation, nous avons acquis une meilleure compréhension des outils et avons cerné les difficultés à résoudre avant qu'eDiscovery puisse être utilisé à plus grande échelle. [ELM : automatisation; rationalisation]



Programme de développement durable à l'horizon 2030

Les services internes s'alignent sur un certain nombre d'objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies et du gouvernement du Canada :

- *ODD 5 – ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES*
- *ODD 10 – INÉGALITÉS RÉDUITES*
Nos efforts continus pour faire progresser les objectifs en matière d'invalidité, d'inclusion et d'accessibilité au sein de notre ministère.
- *ODD 7 – ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE*
Le remplacement continu des véhicules dotés d'un moteur à combustion interne par des véhicules électriques hybrides rechargeables.
- *ODD 9 – INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE*
La rénovation de nos installations pour en accroître l'efficacité globale.
- *ODD 11 – VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES*
Notre engagement continu à détourner les déchets des sites d'enfouissement grâce au recyclage et à la réutilisation des objets, à explorer des modes de travail hybride pour l'effectif et à réduire notre parc automobile au sein d'ACC.
- *ODD 12 – CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES*
Explorer tous les mécanismes possibles pour éviter d'envoyer les déchets vers les sites d'enfouissement et veiller à ce que le détournement des déchets de rénovation se fasse dans le respect de l'environnement.
- *ODD 13 – MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES*
Les activités mentionnées ci-dessus s'inscrivent également dans nos efforts continus visant à répondre aux objectifs climatiques du gouvernement du Canada, qui figurent dans notre [Stratégie de développement durable](#)^{xli}.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2021-2022
91 955 946	91 955 946	124 625 196	123 974 450	32 018 504

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein réels 2021-2022	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2021-2022
834,6	822,5	(12,1)

Une analyse complète des ressources financières budgétaires et des équivalents temps plein (ETP) est disponible dans la section « [Dépenses et ressources humaines](#) » du présent rapport. Cela comprend des explications des écarts entre les ressources prévues et réelles.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

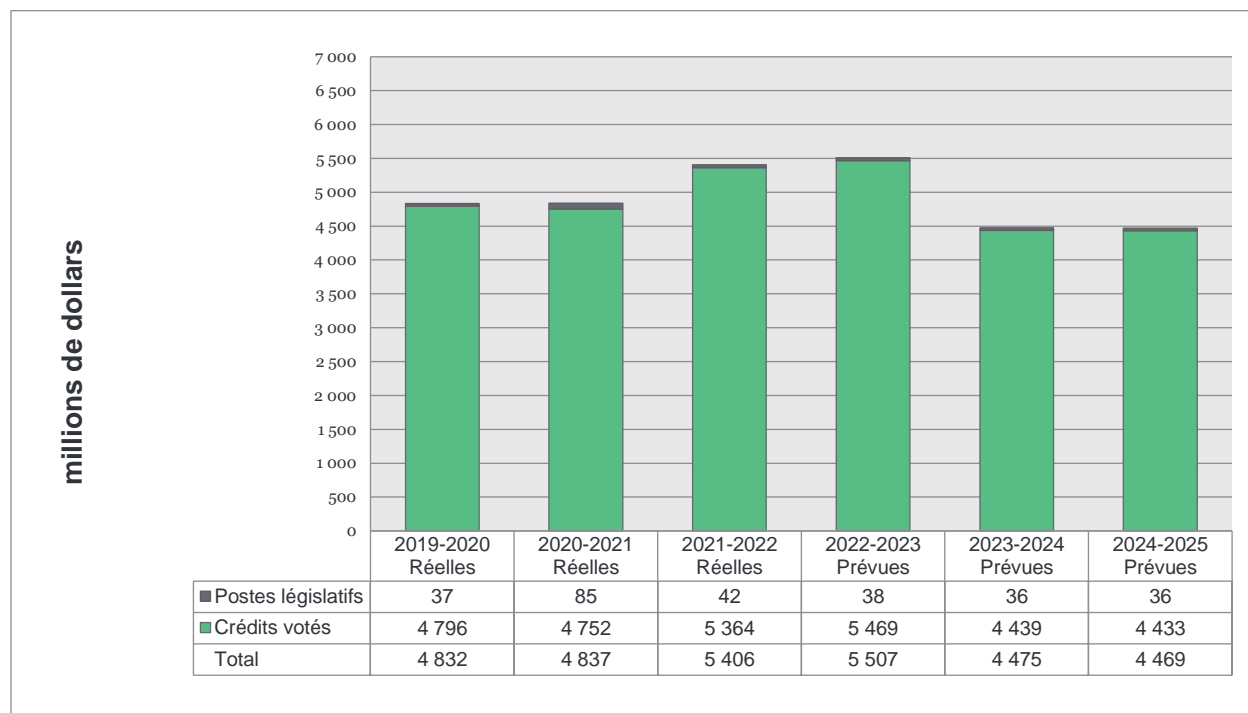


Dépenses et ressources humaines

Dépenses

Dépenses de 2019-2020 à 2024-2025

Le graphique suivant¹⁸ présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



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

¹⁸ Some totals may not add due to rounding.

résultats réels. De plus, en raison du calendrier, les nouvelles dépenses annoncées dans le budget de 2022 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.

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

Le tableau ci-dessous présente les ressources financières budgétaires affectées à nos responsabilités essentielles et à nos services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Autorisations totales pouvant être utilisées 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022
Avantages, services et soutien	6 148 513 828	6 148 513 828	5 358 759 533	4 336 186 036	6 153 544 666	4 625 183 299	4 660 494 971	5 240 551 120
Commémoration	44 896 867	44 896 867	42 775 123	38 148 297	44 867 911	81 485 684	42 205 327	38 038 138
Ombudsman des vétérans	5 605 796	5 605 796	4 481 326	4 511 059	4 349 708	4 115 574	5 193 514	3 828 088
Total partiel	6 199 016 491	6 199 016 491	5 406 015 982	4 378 845 392	6 202 762 285	4 710 784 557	4 707 893 812	5 282 417 346
Services internes	91 955 946	91 955 946	101 444 483	96 082 653	124 625 196	121 589 799	128 739 691	123 974 450
Total	6 290 972 437	6 290 972 437	5 507 460 465	4 474 928 045	6 327 387 481	4 832 374 356	4 836 633 503	5 406 391 796

Écart entre les dépenses réelles en 2021-2022 et les dépenses prévues pour 2021-2022

Comme l'indiquent les tableaux, nous avons dépensé 5,4 milliards de dollars en 2021-2022, dont plus de 90 % sous forme de versements aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programmes. Les dépenses liées aux avantages et aux services aux vétérans ont augmenté d'environ 600 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, les dépenses prévues ont été inférieures de 884 millions de dollars aux prévisions initiales, principalement en raison des éléments suivants.

Avantages, services et soutien

- ▶ La demande pour certains programme a été inférieure aux prévisions. La pandémie a eu un impact sur le nombre de clients présentant des demandes pour certains types d'avantages et de services.

Commémoration

- ▶ Certaines réparations aux tombes que nous entretenons ont été retardées en raison de la pandémie et des inondations survenues dans l'ouest du Canada au cours de la dernière année.

Ombudsman des vétérans

- ▶ Au cours de cet exercice financier, les services normalement facturés au Bureau de l'ombudsman des vétérans ont été couverts par le ministère des Anciens Combattants.

Services internes

- ▶ Les dépenses liées à la poursuite de nos efforts visant à accroître la capacité ont été augmentées, ce qui a permis de réduire les délais de traitement et d'améliorer la prestation des services et des programmes destinés aux vétérans et à leur famille.

Dépenses prévues de 2022-2023 à 2024-2025

Au cours des trois prochaines années, les dépenses prévues devraient diminuer à mesure que le financement temporaire de certaines initiatives prendra fin.

Les fonds temporaires reçus pour réduire l'arriéré et améliorer les services aux vétérans et à leur famille prendront fin au cours de l'exercice 2022-2023. Les mesures de financement annoncées dans le budget 2022, soit des fonds sur deux ans pour réduire davantage l'arriéré des demandes, entraîneront d'autres ajustements des dépenses prévues dans l'avenir. Bien qu'il soit actuellement indiqué que les dépenses prévues diminueront dans les années subséquentes, on s'attend à une demande accrue pour bien des programmes et services du Ministère. Ce budget sera mis à jour par l'intermédiaire du processus des budgets des dépenses afin de s'harmoniser avec les dernières prévisions de la demande et des dépenses des clients.

Ressources humaines

Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes (équivalents temps plein)¹⁹

Responsabilités essentielles et services internes	2019-2020 Réels	2020-2021 Réels	2021-2022 Prévus	2021-2022 Réels	2022-2023 Prévus	2023-2024 Prévus
Avantages, services et soutien	2 326,4	2 549,7	2 681,7	2 739,9	2 216,7	2 029,0
Commémoration	90,0	70,0	92,6	68,9	92,6	87,6
Ombudsman des vétérans	32,5	34,2	38,0	31,8	39,0	39,0
Total partiel	2 448,9	2 653,9	2 812,3	2 840,6	2 348,3	2 155,6
Services internes	749,1	801,3	834,6	822,5	757,6	747,6
Total	3 198,0	3 455,2	3 646,9	3 663,1	3 105,9	2 903,2

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 2021-2022 en raison de retards dans la dotation prévue, mais il était comparable aux niveaux d'ETP des années précédentes.

Les montants prévus pour les années futures représentent les montants inclus dans les principaux budgets des dépenses et n'incluent pas les éléments supplémentaires approuvés dans l'exercice en cours (initiative Excellence des services ou prolongation des contrats des gestionnaires de cas).

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

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

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur nos dépenses votées et nos dépenses législatives, consultez les [Comptes publics du Canada 2021-2022](#).^{xlii}

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation de nos dépenses avec les dépenses et les activités du gouvernement du Canada figurent dans l'[Infobase du CC](#).^{xi}

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers (non audités) de [nom du ministère] pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022 sont affichés sur notre [site Web](#).^{xliii}

Faits saillants des états financiers

État condensé des résultats (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2021-2022	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2020-2021	Écart (résultats réels de 2021-2022 moins résultats prévus de 2021-2022)	Écart (résultats réels de 2021-2022 moins résultats réels de 2020-2021)
Total des charges	6 311 755 215	5 403 521 152	4 844 917 429	(908 234 063)	558 603 723
Total des revenus	–	14 102	32 491	14 102	(18 389)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	6 311 755 215	5 403 507 050	4 844 884 938	(908 248 165)	558 622 112

Les dépenses totales de notre ministère ont été inférieures d'environ 908 millions de dollars à ce qui était prévu pour l'exercice 2021-2022, car la demande pour certains programmes a été moins importante que prévu. De plus, les coûts de production liés aux ressources de l'initiative sur l'excellence des services ont également été plus faibles que prévu.

Si l'on compare nos dépenses réelles globales pour l'exercice 2021-2022 à celles de l'exercice précédent, les dépenses ont augmenté de 559 millions de dollars. Cette augmentation est le résultat d'une augmentation globale des programmes de subventions et contributions du Ministère. Au cours de l'exercice 2021-2022, si l'on compare les dépenses par rapport à l'exercice précédent, on constate une augmentation des dépenses liées aux indemnités pour douleur et souffrance et aux indemnités supplémentaires pour douleur et souffrance et aux prestations du remplacement du revenu. Ces augmentations ont été compensées par des diminutions au chapitre des pensions d'invalidité.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2022 (en dollars)

Renseignements financiers	2021-2022	2020-2021	Écart (2021-2022 moins 2020-2021)
Total du passif net	157 488 923	235 031 407	(77 542 484)
Total des actifs financiers nets	93 866 429	209 914 003	(116 047 574)
Dette nette du ministère	63 622 494	25 117 404	38 505 090
Total des actifs non financiers	10 692 545	11 573 019	(880 474)
Situation financière nette du ministère	(52 929 949)	(13 544 385)	(39 385 564)

TOTAL DU PASSIF NET : le passif net total a diminué de 77,5 millions de dollars en 2021-2022 par rapport à 2020-2021. Cet écart est dû à une diminution des charges à payer.

TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS NETS : le total des actifs financiers nets a diminué de 116 millions de dollars en 2021-2022 par rapport à 2020-2021 en raison de la diminution des créances et des montants à recevoir du Trésor.

DETTE NETTE MINISTÉRIELLE : la dette nette ministérielle, qui, comme nous l'avons expliqué précédemment, est la différence entre le passif net et les actifs financiers nets, a augmenté de 38,5 millions de dollars en 2021-2022 par rapport à 2020-2021.

TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS : Le total des actifs non financiers a diminué de 880 millions de dollars en 2021-2022 par rapport à 2020-2021 en raison de l'amortissement des immobilisations corporelles.

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2021-2022 sont fournis dans notre [État des résultats prospectif et les notes de 2021-2022](#).^{xliv}

Cette page est laissée vide intentionnellement.



Renseignements ministériels

Profil organisationnel

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

Administrateur général : Paul Ledwell, sous-ministre

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants :

- ▶ [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#)^{xlv}
- ▶ [Loi sur le bien-être des vétérans](#)^{20, xlv}
- ▶ [Loi sur les pensions](#)^{xlvii}

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](#)^{xlviii}.

Mandat de l'Ombudsman des vétérans

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

Contexte opérationnel

L'information sur notre contexte opérationnel et risques principaux est accessible sur [notre site Web](#)^l.

²⁰ The *Canadian Forces Members and Veterans Re-establishment and Compensation Act* (The New Veterans Charter) was renamed as of 1 April 2018.

Cadre de présentation de rapports

Notre cadre ministériel des résultats et notre répertoire des programmes approuvés pour 2021-2022 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 employé 	
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 • # de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada • % de visiteurs aux monuments commémoratifs de Vimy et de Beaumont Hamel qui ont déclaré avoir une meilleure compréhension des sacrifices et des contributions de ceux qui ont servi 	<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	<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 accepté par le portefeuille d'Anciens Combattants 	
SERVICES INTERNES		

Renseignements à l'appui du 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](#)^{xi}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

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

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

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au système fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, 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](#)^{lii}. Ce rapport donne aussi des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes, ainsi qu'aux évaluations et aux résultats de l'ACS Plus liés aux dépenses fiscales.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada

C.P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**
Appareil télécriteur (ATS) :
1-833-921-0071
www.veterans.gc.ca

Bureau de l'ombud des vétérans

C.P. 66
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**
Appareil télécriteur (ATS) :
1-833-978-1639
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Annexe :

Définitions

accueil (*onboarding*)

Le processus d'accueil 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.

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

Outil analytique utilisé pour élaborer des politiques, des programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs et mieux comprendre comment des facteurs comme le sexe, la race, l'origine nationale et ethnique, l'origine ou l'identité autochtone, l'âge, l'orientation sexuelle, les conditions socio-économiques, la géographie, la culture et le handicap influent sur les expériences et les résultats et peuvent avoir une incidence sur l'accès aux programmes gouvernementaux et l'expérience vécue dans le cadre de ceux-ci.

Cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui établit un lien entre les responsabilités essentielles et les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel d'un ministère.

cible (*target*)

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

crédit (*appropriation*)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait au Plan ministériel et au Rapport sur les résultats ministériels, montants présentés dans le Budget principal des dépenses.

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. 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.

expérimentation (experimentation)

Réalisation 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'orienter la prise de décisions fondée sur des éléments probants et d'améliorer les résultats pour les Canadiens, et à prendre connaissance de 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.

indicateur de rendement (performance indicator)

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

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Mesure quantitative des progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

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

plan (plan)

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

plan de programme officiel (formal program plan)

Un plan de programme officiel est défini par le vétéran et comprend des renseignements sur l'établissement accrédité, ainsi que la durée de la formation et le diplôme, la certification ou la désignation à obtenir.

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 sur lequel un ministère a choisi de concentrer ses efforts 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 réalisé en premier pour obtenir les résultats ministériels attendus.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2021-2022, thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2020 (c'est-à-dire protéger les Canadiens de la COVID-19; aider les Canadiens durant la pandémie; rebâtir en mieux : une stratégie pour améliorer la résilience de la classe moyenne; le pays pour lequel nous menons ce combat).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

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

programme (program)

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

Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

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

rendement (performance)

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

répertoire des programmes (program inventory)

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

responsabilité essentielle (core responsibility)

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

résultat (result)

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

résultat ministériel (departmental result)

Conséquence ou 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.

Notes de fin de rapport

- i. Lettre de mandat du ministre, décembre 2019, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2019/12/13/archivee-lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et>
- ii. Lettre de mandat du ministre, janvier 2021, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/01/15/archivee-lettre-de-mandat-supplementaire-du-ministre-des-anciens>
- iii. Lettre de mandat du ministre, décembre 2021, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre>
- iv. MAPLE, <https://www.getmaple.ca/fr/>
- v. Soutien aux vétérans sans abri partout au Canada, <https://www.veterans.gc.ca/fra/housing-and-home-life/at-risk-housing/homeless>
- vi. Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/addressing-wait-times/wait-time-strategic-direction>
- vii. Le gouvernement du Canada attribue un contrat pour les services de réadaptation pour les vétérans, <https://www.canada.ca/fr/anciens-combattants-canada/nouvelles/2021/06/le-gouvernement-du-canada-attribue-un-contrat-pour-les-services-de-readaptation-pour-les-veterans.html>
- viii. Consultation sur le processus de demande de prestation d'invalidité, <https://parlonsveterans2.ca/consultation-sur-le-processus-de-demande-de-prestation-dinvalidite>
- ix. Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle réunit, <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/services/avantages-militaires/sante-soutien/intervention-inconduite-sexuelle/a-propos-smrc/conseil-consultatif-externe.html>
- x. Plan d'action fédéral 2ELGBTQI+, <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/sois-toi-meme/plan-action-federal-2elgbtqi-plus.html>
- xi. Infobase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xii. Mémorial canadien à Courcelette, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/Courcelette>
- xiii. Mémorial canadien à Dury, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/dury>
- xiv. Le Quesnel Canadian Memorial, https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/le_quesnel
- xv. Courtrai Newfoundland Memorial, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/courtrai>
- xvi. Mémorial canadien à Saint-Julien, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/st-julien>
- xvii. Monchy-le-Preux Newfoundland Memorial, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/monchy>
- xviii. Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/beaumont-hamel>

- xix. Canadian National Vimy Memorial, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/vimy>
- xx. Monument commémoratif national de la mission du Canada en Afghanistan, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/afghanistan-monument>
- xxi. 105^e anniversaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/105-battles-of-the-somme-and-beaumont-hamel>
- xxii. 70^e anniversaire de la bataille de Kapyong, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/70th-anniversary-of-the-battle-of-kapyong>
- xxiii. Centre Juno Beach, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/juno-beach-centre>
- xxiv. Monument commémoratif de guerre du Canada, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/national-inventory-canadian-memorials/details/9429>
- xxv. Réconciliation : Le monument au maintien de la paix, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/national-inventory-canadian-memorials/details/9365>
- xxvi. Mémorial virtuel de guerre du Canada, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/canadian-virtual-war-memorial>
- xxvii. Les Livres du Souvenir, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/books>
- xxviii. Plan stratégique de commémoration décennal, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/public-engagement/remembrance-planning/strategic-plan>
- xxix. Le Canada se souvient : Série de rencontres virtuelles, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/virtual-panels>
- xxx. La commémoration à l'ère numérique, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/virtual-panels/2021-04-29>
- xxxi. Le Canada se souvient Numéro spécial de la Semaine des vétérans, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/classroom/canada-remembers-times/2021/page3>
- xxxii. Soutien par les pairs pour les vétérans ayant subi un traumatisme sexuel militaire, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/reports-reviews/Soutien-par-les-pairs-pour-les-v%C3%A9t%C3%A9rans-ayant-subit-un-traumatisme-sexuel-militaire>
- xxxiii. Les femmes vétérans des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada : examen exploratoire, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/reports-reviews/JMVFH>
- xxxiv. Le montant mensuel supplémentaire, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/additional-monthly-amount>
- xxxv. Bulletin du Bureau de l'ombud des vétérans 2022, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/Bulletin2022>
- xxxvi. Évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departamental-audit-evaluation/2022-evaluation-of-the-veterans-independence-program>
- xxxvii. Évaluation du Programme de funérailles et d'inhumation et du Programme d'entretien des cimetières et des stèles funéraires,

- <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-audit-evaluation/2022-evaluation-of-grave-marker-maintenance-programs>
- xxxviii. Évaluation du processus de recours du Programme de prestations d'invalidité, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-audit-evaluation/2022-evaluation-disability-benefits-program-redress-process>
- xxxix. Évaluation horizontale de l'harmonisation des programmes, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-audit-evaluation/2022-horizontal-evaluation-of-program-alignments>
- xl. Vérification des prestations d'invalidité pour les survivants, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-audit-evaluation/2021-audit-disability-benefits-survivors>
- xli. Stratégie ministérielle de développement durable, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/2020-2023-sustainable-development-strategy>
- xlii. Comptes publics du Canada, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xliii. États financiers, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-financial-statements>
- xliv. États financiers prospectifs - Mars 2022, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/future-oriented-financial-statements/2022>
- xlv. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/v-1/index.html>
- xlvi. Loi sur le bien-être des vétérans, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-16.8/>
- xlvii. Loi sur les pensions, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xlviii. Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/mandate>
- xlix. Le mandat de l'ombudsman des vétérans, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/le%20bureau/mandat>
- I. Contexte opérationnel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- li. Tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departmental-results-report/2021-2022/supplementary-tables>
- lii. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/dépenses-fiscales.html>