

RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS

2022 – 2023

ANCIENS COMBATTANTS CANADA



L'honorable Ginette Petitpas Taylor, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et
ministre associé de la Défense nationale

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2023.

No de catalogue V1-10F-PDF

ISSN 2560-9661

Table des matières

De la part du ministre	1
Aperçu des résultats.....	5
Résultats :ce que nous avons accompli	7
Responsabilités essentielles.....	8
Avantages, services et soutien	8
Commémoration.....	33
Ombudsman des vétérans.....	43
Services internes d'ACC.....	49
Dépenses et ressources humaines.....	55
Dépenses.....	56
Ressources humaines.....	58
Dépenses par crédit voté.....	58
Dépenses et activités du gouvernement du Canada	59
États financiers et faits saillants des états financiers	59
États financiers.....	59
Faits saillants des états financiers	59
Renseignements ministériels.....	61
Profil organisationnel.....	62
Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons....	62
Mandat de l'Ombudsman des vétérans.....	62
Contexte opérationnel.....	62
Cadre de présentation de rapports.....	63
Renseignements à l'appui du Répertoire des programmes.....	64
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	64
Dépenses fiscales fédérales.....	64
Coordonnées de l'organisation.....	64
Annexe A : définitions	65
Annexe B : codes ELM	68
Notes de fin de rapport.....	69

Cette page est laissée vide intentionnellement.

De la part du ministre



En tant que nouvelle ministre d'Anciens Combattants Canada (ACC) et ministre associée de la Défense nationale, je considère comme un honneur qu'on m'ait confié l'importante mission de servir les communautés de vétérans du Canada. Je suis heureuse de vous communiquer le Rapport sur les résultats ministériels 2022-2023, qui met en lumière la manière dont le Ministère sert les vétérans canadiens et leur famille.

La réduction des délais de traitement pour les vétérans demeure notre priorité absolue. Au cours de l'exercice 2022-2023, nous avons constaté une réduction de 43 % de l'arriéré. Nous poursuivons ces efforts pour nous assurer de répondre aux attentes de nos vétérans.



Plus de 90 % du budget ministériel dépensé au cours de l'exercice 2022-2023 a été versé aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires des programmes. Le Ministère a fourni de nombreux services et mesures de soutien qui sont décrits dans les pages suivantes. Au cours du dernier exercice financier, nous avons :

- travaillé avec des partenaires pour mettre au point le Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans qui fournira un financement de 72,9 millions de dollars pour soutenir les vétérans à risque de devenir sans-abri;
- fourni un soutien financier à 728 vétérans et à leur famille à 882 reprises par l'intermédiaire du Fonds d'urgence pour les vétérans (FUV);
- instauré les nouveaux services de soutien pour la transition de la vie militaire à la vie civile offrant un soutien accru à la transition pour les membres des Forces armées canadiennes (FAC) en voie de libération pour raisons non médicales et leur famille;
- lancé la nouvelle initiative des avantages pour la santé mentale (ASM);
- augmenté de 10 % les taux maximaux payables pour l'allocation aux anciens combattants (AAC) et l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (SRFC), afin que les vétérans admissibles puissent recevoir un soutien supplémentaire non imposable;
- collaboré avec des intervenants internes et externes pour développer une ébauche Stratégie nationale d'embauche des vétérans au nom du gouvernement, qui sera publié au cours de l'exercice 2023-2024.

En 2022-2023, nous avons pu accueillir à nouveau des vétérans dans nos bureaux pour des rendez-vous en personne et proposer à nouveau des rendez-vous à domicile. Nous avons également continué à moderniser notre ministère et élaboré un plan pour soutenir les services professionnels de santé virtuels pour les vétérans.

Nous continuons de rendre hommage aux milliers de Canadiens qui ont porté l'uniforme du Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. À l'échelle internationale, nous avons souligné le 105^e anniversaire de la bataille de la crête de

Vimy et le 80^e anniversaire du raid sur Dieppe. Au Canada, nous avons célébré le 25^e anniversaire de l'opération Récupération et le 25^e anniversaire de l'inondation de la rivière Rouge. Il y a eu plus de 62 cérémonies et activités dirigées et soutenues par ACC à l'étranger et 158 activités dirigées et soutenues par ACC au pays.

Nous fournissons également un soutien financier de 15 millions de dollars aux Jeux Invictus 2025 à Vancouver. Les Jeux inspirent le rétablissement par le sport, réunissant des militaires ou des vétérans blessés et malades.

C'est un privilège pour nous de continuer à servir les communautés de vétérans du Canada.

Sincèrement,

L'honorable Ginette Petitpas Taylor, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et
ministre associé de la Défense nationale

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Aperçu des résultats





3 525 employés équivalents temps plein... y compris de nombreuses nouvelles recrues, dont la plupart ont fourni des services directs aux vétérans et à leur famille.

5,4 milliards de dollars : plus de 90 % ont été versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires du programme.

- Nous avons lancé la nouvelle initiative des avantages pour la santé mentale (ASM) le 1^{er} avril 2022.
- Grâce à l'initiative « Excellence des services », nous avons retenu et embauché davantage d'employés pour une période déterminée qui consacrent leur temps à prendre des décisions en matière de prestations d'invalidité et à réduire les délais de traitement.
- Nous avons lancé le cinquième appel de candidatures pour le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille (FBEVF) et accordé six millions de dollars à 21 organisations.
- Nous avons repris le service en personne sur rendez-vous dans nos bureaux partout au pays en juillet 2022 et nous avons repris les rendez-vous à domicile en février 2023.
- ACC a augmenté de 10 % les taux maximaux payables pour l'allocation aux anciens combattants (AAC) et l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (SRFC).
- Le Fonds d'urgence pour les vétérans (FUV) a fourni un soutien financier à 882 reprises à 728 vétérans et à leur famille, pour un montant total de 1,5 million de dollars.
- Nous fournissons un soutien financier de 15 millions de dollars, à compter de 2022-2023, pour les Jeux Invictus 2025.
- Nous avons mis en œuvre un nouveau contrat national de services de réadaptation pour le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle.

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

À mesure que la population des vétérans du Canada continue de changer et d'évoluer, nous évoluons avec eux. Nous révisons constamment ce que nous faisons et comment nous le faisons afin de répondre aux besoins des vétérans.

Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, nous avons continué d'améliorer nos avantages et nos services aux vétérans et à d'autres clients. Ci-dessous, nous avons classé nos résultats selon le résultat ministériel auquel ils se rapportent le plus étroitement. Nous fournissons des balises visuelles aux [engagements de la lettre de mandat \(ELM\) du ministreⁱ](#), le cas échéant. Veuillez vous référer aux codes et aux descriptions des ELM à [l'annexe B](#).

Résultats ministériels :

Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

Conformément à notre engagement pour le bien-être des vétérans, nous veillons à ce que les vétérans admissibles aient accès aux mesures de soutien en santé mentale dont ils ont besoin.

Avantages pour la santé mentale (ASM)

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ **10 335** dossiers approuvés pour les ASM (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023).
 - **2 801** de ces personnes ont fait une réclamation à Croix Bleue Medavie au cours de cette même période.
 - **2 608** étaient encore en service (les demandes de prestation d'invalidité liées à la santé mentale sont payées par les FAC jusqu'à leur libération).
- ✓ **45 096** réclamations au total déposées par des clients admissibles aux ASM.

Le 1^{er} avril 2022, nous avons mis en œuvre l'initiative des [avantages pour la santé mentale \(ASM\)ⁱⁱ](#), qui permet aux vétérans admissibles des FAC d'obtenir une couverture de traitement plus immédiate pour les problèmes de santé mentale tels que les troubles liés aux traumatismes et aux facteurs de stress, les troubles anxieux et les troubles dépressifs.

Cette couverture débute immédiatement après leur demande de prestations d'invalidité si la demande indique qu'ils souffrent d'un

problème de santé mentale, qu'ils bénéficient du service des FAC et qu'ils ont signé pour confirmer la véracité des renseignements fournis. La couverture peut durer jusqu'à deux ans ou jusqu'à ce que leur décision en matière d'admissibilité à l'invalidité soit rendue. Les ASM couvrent les médicaments sur ordonnance ainsi que les traitements et examens fournis par des psychologues, des conseillers, des travailleurs sociaux ou d'autres professionnels de la santé mentale agréés par le ministre.

Depuis octobre 2022, un système automatisé détermine l'admissibilité aux ASM à l'aide des renseignements fournis dans les demandes de prestations d'invalidité par l'intermédiaire de [Mon dossier ACC \(MDA\)](#)ⁱⁱⁱ. Lorsque tous les renseignements sont présents, le système envoie automatiquement au vétéran une lettre d'admissibilité aux ASM et transfère ses renseignements de base à Croix Bleue Medavie. Croix Bleue Medavie envoie ensuite au vétéran une carte santé (s'il n'en a pas déjà une). Dès que la personne est jugée admissible aux ASM, toutes les demandes de prestations soumises pour des traitements de santé mentale répondant aux critères d'ACC seront payées par Croix Bleue Medavie au nom d'ACC. [ELM7]

En mars 2023, nous avons publié une mise à jour du document d'orientation stratégique, [Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les délais de traitement](#)^{iv}. Présenté pour la première fois en juin 2020, il décrivait les mesures que nous prendrions pour prendre des décisions plus rapides en matière de prestations d'invalidité. La mise à jour comprend un rapport d'avancement pour les deux dernières années et nos priorités jusqu'en mars 2024. [ELM1]

Afin d'améliorer le traitement et les services destinés aux vétérans ayant des besoins de santé complexes, nous examinons les demandes des cliniques offrant des programmes interdisciplinaires qui souhaitent être reconnues par ACC comme clinique interdisciplinaire (CID). Une CID rassemble diverses disciplines de la santé, offrant une approche d'équipe pour évaluer et traiter les vétérans ayant des besoins de santé complexes. Notre travail simplifie le processus de facturation des programmes de la CID et améliore la collecte de données sur les types de programmes interdisciplinaires.

En janvier 2023, nous avons formé une équipe temporaire pour lancer une analyse comparative du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP), des avantages médicaux d'ACC et de la gamme de soins des FAC. L'objectif de ce projet en cours est de relever les lacunes de notre Programme d'avantages médicaux par rapport aux services et mesures de soutien similaires fournis par le RSSFP et les FAC.

En 2022-2023, nous nous sommes préparé à diriger l'évaluation des besoins en matière de santé communautaire (EBSC) en ce qui concerne le bien-être des vétérans canadiens. L'équipe de projet nouvellement formée a mobilisé les principaux intervenants et partenaires communautaires; et relevé les recherches existantes pour effectuer une analyse des données secondaires, une revue de la littérature et une analyse de l'environnement. Le travail d'EBSC est en cours. En vue de cerner les points forts en matière de santé et de bien-être, nous collaborons avec des groupes de vétérans méritant l'équité, notamment les femmes vétérans, les

vétérans 2ELGBTQI+, les vétérans autochtones, les vétérans noirs et racisés et les vétérans en situation de handicap. [ELM3, 4]

Nous avons créé une unité chargée de traiter l'arriéré de problèmes signalés aux fournisseurs de soins de santé autorisés. Le rôle de cette unité est de garantir que les vétérans reçoivent un traitement sûr et efficace de la part de fournisseurs de services autorisés et que les fournisseurs respectent les conditions d'inscription. L'unité communique avec l'entrepreneur du Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS), les fournisseurs autorisés et nos bureaux régionaux.

Notre unité nationale de soins infirmiers a évalué ses activités et ses tâches pour garantir que ses efforts répondent aux besoins des vétérans. Nous avons également commencé à renforcer la collaboration entre les régions et à l'échelle nationale pour améliorer l'efficacité et réduire les délais d'exécution. Nous avons créé un groupe de travail pour examiner l'outil d'évaluation des soins infirmiers afin de mieux répondre aux besoins de chaque vétéran. L'outil modernisé d'évaluation des soins infirmiers sera prêt à être mis en œuvre d'ici l'automne 2023.

En 2022-2023, nous avons traité 55 % des premières demandes de prestations d'invalidité dans le respect de la norme de service. Cela représente une augmentation par rapport à 30 % en 2020-2021 et à 46 % en 2021-2022. Comme nous travaillons d'abord sur les demandes les plus anciennes, nous nous attendons à voir encore plus d'améliorations. La forte augmentation du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues entre 2015-2016 et 2022-2023 a contribué aux difficultés à respecter la norme de service.

Demandes de prestations d'invalidité reçues

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ **Augmentation de 61 %** entre 2015-2016 et 2022-2023
 - ✓ **Réduction de 70 %** du retard depuis le printemps 2020
 - ✓ **6 621** demandes dépassant la norme de service à la fin de l'année
 - ✓ **Réduction de 43 %** de l'arriéré rien qu'en 2022-2023 (de 11 619 à 6 621 demandes)
-

Notre personnel des services médicaux a participé à des équipes interdisciplinaires (EID) chargées de l'intervention précoce pour garantir que les vétérans aient accès en temps opportun aux traitements, aux prestations et aux services adaptés à leur état. Nos équipes ont apporté expertise et conseils médicaux aux professionnels dans le domaine de la santé et dans d'autres domaines. De plus, nous proposons des évaluations médicales virtuelles pour les réévaluations des prestations d'invalidité. Nous avons également repris les rendez-vous médicaux en personne pour les personnes en situation de handicap, ce qui a contribué à réduire les délais d'attente pour les demandes d'invalidité et a rendu les évaluations médicales d'invalidité plus accessibles aux vétérans vivant dans des régions éloignées ou n'ayant pas accès à un médecin de famille. [ELM1]

Service de télémédecine pour les familles des vétérans

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ **700 inscrits** (plus **310 personnes à charge**)
- ✓ **1 130 consultations** réalisées
- ✓ Temps d'attente moyen pour une consultation **inférieur à huit minutes**
- ✓ Le temps moyen passé avec un médecin était de **15 minutes**

Lancé en janvier 2022, le projet pilote du [service de télémédecine familiale pour les familles des vétérans](#)^v s'est avéré efficace, et le taux de satisfaction reste très constant, à 93 %, depuis le lancement du programme.

En octobre 2022, nous avons lancé le cinquième appel de projets pour le [Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille \(FBEVF\)](#)^{vi} et [attribué six millions de dollars à](#)

[21 organisations](#)^{vii}. Ce financement aidera les organisations dont les projets sont axés sur divers thèmes liés aux vétérans, notamment l'itinérance, la santé mentale, l'emploi, les vétérans autochtones, les femmes et les vétérans 2ELGBTQI+, les familles, la transition et la recherche. [ELM3, 4, 5, 6, 7, 9]

Le 1^{er} avril 2022, la prolongation de cinq ans de l'accord de contribution avec l'[Institut Atlas pour les vétérans et leur famille](#)^{viii} (anciennement Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique [TSPT] et les autres états de santé mentale connexes). Cela permet à leur travail important de se poursuivre afin que nous puissions élargir notre compréhension du TSPT et des états de santé mentale connexes. Nous avons également continué à soutenir l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans et à collaborer avec celui-ci au moyen d'un accord de financement de 10 ans se terminant en 2030. [ELM7]

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

78 887

Nombre de vétérans, d'aidants et de survivants qui ont reçu un financement du programme pour garantir qu'ils puissent accéder aux services de soutien dont ils ont besoin pour rester dans leur foyer et leur communauté.

Résultats ministériels :

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

La littératie financière et la résilience financière sont importantes pour tous les Canadiens. C'est la capacité de gérer efficacement les décisions financières, les choix de vie et les événements quotidiens prévisibles et imprévisibles. Plus nous en saurons sur le niveau de littératie financière des vétérans, mieux nous pourrons les soutenir avec des ressources et des outils pédagogiques pertinents qui peuvent soutenir leur santé et leur bien-être.

Sondage sur la littératie financière Faits et chiffres

- ✓ **645** vétérans des FAC de moins de 65 ans
- ✓ **75 %** ont l'impression d'être « très ou assez bien informés » sur la gestion de leurs finances
- ✓ **59 %** ont déclaré avoir un budget familial

En octobre 2022, nous avons publié les résultats du Sondage sur la littératie financière : enquête en ligne menée auprès de 645 vétérans des FAC âgés de moins de 65 ans. Certains ont déclaré qu'ils n'avaient pas de budget familial parce qu'ils se sentaient dépassés par la gestion de leur argent.

En réponse aux conclusions, nous avons créé une page Web sur la gestion financière sur notre site Web externe. Cette page Web fournit aux vétérans et à

leur famille des liens vers l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et le Conseil de crédit du Canada, qui communiquent des ressources bilingues gratuites telles que des outils de budgétisation, des vidéos sur la gestion financière et des conseils individuels en matière de finances et de crédit.

En juillet 2022, nous avons augmenté de 10 % les taux maximaux payables pour l'allocation aux anciens combattants (AAC) et l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (SRFC). Cela correspond à l'augmentation de 10 % de la Sécurité de la vieillesse, en plus des augmentations d'indexation trimestrielles habituelles. Grâce à ces augmentations, les vétérans à faible revenu admissibles et leur famille ont commencé à recevoir un soutien supplémentaire non imposable pour garantir que leurs besoins fondamentaux soient satisfaits.

Afin d'appuyer financièrement les vétérans qui font face à des obstacles en raison d'un problème de santé découlant principalement du service, la prestation de remplacement du revenu est une prestation mensuelle imposable qui garantit un revenu total du vétéran équivalant à au moins 90 % de la solde militaire brute perçue avant la libération jusqu'à 65 ans pendant la participation au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle ou s'il y a une diminution de la capacité de gain.

En outre, afin de reconnaître le rôle important que joue l'aidant d'un vétéran au quotidien, nous lui versons une prestation mensuelle non imposable.

Prestation de remplacement du revenu

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

1 085 507 075 \$

Montant versé aux vétérans en 2022-2023

Allocation de reconnaissance pour aidant

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ **1 282** aidants bénéficiaient de cette prestation au cours de l'exercice financier
 - ✓ **92%** des décisions relatives à l'admissibilité rendues dans un délai de huit semaines (anciennement 61 % en 2021-22)
 - ✓ **31%** d'amélioration du délai de traitement
-

Dans le cadre de nos initiatives sur les temps d'attente, nous continuons de demander à notre personnel médical consultatif de fournir une expertise en la matière dans l'élaboration et/ou la mise à jour de documents clés. Ces documents comprennent un document d'orientation fonctionnelle, un chapitre sur la consultation (avec des conseils aux décideurs sur ce qui est requis lors d'une demande de consultation auprès de conseillers médicaux/dentaires), le développement de [lignes directrices sur l'admissibilité au droit à la pension \(LDADP\)](#)^{ix} et modernisation de la [Table des invalidités \(TDI\)](#)^x. Ces initiatives soutiennent notre personnel dans les décisions de réévaluation. [ELM1]

Le [FUV](#)^{xi} a apporté un soutien financier à 882 reprises à 728 vétérans et à leur famille. Ces fonds, totalisant 1,5 million de dollars, ont permis de garantir que les vétérans confrontés à des difficultés financières disposent de produits de première nécessité tels qu'un abri, de la nourriture et des vêtements.

Nous avons commencé à travailler pour améliorer et formaliser le processus de cartographie du soutien au traitement. Ce processus s'avère essentiel pour garantir que tous les nouveaux avantages médicaux sont correctement associés à un problème de santé, permettant ainsi aux vétérans d'accéder aux avantages médicaux en temps opportun. Ce processus permettra également des mises à jour continues et l'ajout de nouveaux codes au manuel de classification des maladies et du programme de choix, selon les besoins.

Résultats ministériels :

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

Pouvoir accomplir quelque chose qui revêt du sens pour une personne contribue à son sentiment d'utilité. Ce sens du but, considérablement bénéfique pour la santé et pour le rendement au travail, engendre un impact sur la motivation dans tous les aspects de la vie.

Nous avons consulté des vétérans, des employeurs et des parties prenantes à l'automne 2022 à l'aide de la plateforme [Parlons Vétérans](#)^{xii}. Ainsi, plus de 1 000 personnes ont apporté leur précieuse contribution et partagé leurs idées à la Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans. [ELM5]

Nous avons mis en œuvre un nouveau contrat pour les [Services de réorientation professionnelle \(SRP\)](#)^{xiii}, qui comprenait des améliorations pour répondre aux politiques du gouvernement du Canada en matière de service et de numérique, d'accessibilité et d'inclusion. Nous avons également élaboré 58 instructions permanentes d'opération pour améliorer les services que reçoivent les vétérans et mis à jour les 15 modules d'apprentissage offerts aux vétérans. [ELM6]

Services de réorientation professionnelle

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

1 189

Nombre de demandes de SRP approuvées entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023.

Le nouveau contrat est passé à la phase opérationnelle en janvier 2023 et nous avons continué à fournir aux vétérans une gamme complète de services, notamment de l'aide à la rédaction de leur curriculum vitae, à la préparation aux entrevues et à la recherche d'emploi. [ELM5]

Nous avons mis en œuvre les recommandations de l'*évaluation conjointe de la mise à œuvre de la Loi sur l'embauche des anciens combattants*^{xiv} afin d'adopter une approche intégrée pour améliorer les résultats en matière d'embauche des anciens combattants et de servir de plaque tournante pour les initiatives de recrutement et de rétention dans l'ensemble de la fonction publique. Nous avons travaillé avec plus d'une douzaine d'organisations fédérales pour soutenir le développement d'outils permettant de faire correspondre les exigences du poste avec les compétences et l'expérience militaires. [ELM5]

Nous avons entamé un partenariat avec le [Consortium des campus connectés pour les militaires, les vétérans et leur famille du Canada](#)^{xv} en février 2023. L'intention consiste à aider les militaires actifs, les vétérans et leur famille à faire la transition vers le marché du travail civil grâce à des compétences mises à jour. [ELM5, 6]

Nous avons organisé trois activités virtuelles de plusieurs jours pour mettre en contact les vétérans et les employeurs. Les activités ont mis en vedette 85 employeurs du secteur privé et 14 ministères et organismes de la fonction publique cherchant à embaucher des vétérans. [ELM5]

LinkedIn Embauchez un vétéran

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ Près de **3 390** membres au total
- ✓ **1 800** nouveaux membres rien qu'en 2022-2023
- ✓ **500** employeurs du secteur privé
- ✓ Nouveaux **emplois** publiés **quotidiennement**

Nous avons accru notre portée virtuelle et continué à développer le groupe LinkedIn Embauchez un vétéran pour mettre en relation les vétérans avec les employeurs intéressés.

Nous avons continué de surveiller les projets actifs axés sur l'emploi et la reconversion professionnelle des vétérans. Les activités du projet comprenaient : l'offre de possibilités de réutiliser et de traduire les compétences et l'expérience des vétérans; l'offre de possibilités de formation (par exemple, des cours à votre rythme, virtuels ou en personne); et l'aide aux vétérans à trouver des occasions d'emploi. En octobre 2022, le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille a lancé un nouvel appel à projets. En conséquence, nous avons sélectionné [trois projets axés sur l'emploi/la reconversion professionnelle pour un financement](#)^{vii}. [ELM5]

Résultats ministériels :

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

Toute transition prend du temps et peut générer du stress et de la confusion. Même si la décision de procéder à un changement était intentionnelle, elle peut toujours être inconfortable. Certains peuvent s'adapter rapidement au changement tandis que d'autres peuvent y rencontrer des difficultés. La situation de chaque personne est unique et présentera différentes possibilités et considérations. Notre objectif vise à aider les vétérans à développer les compétences et les connaissances dont ils ont besoin pour faire face activement à leur nouvelle réalité et s'y adapter.

En novembre 2022, nous avons commencé la mise en œuvre d'un nouveau contrat national de services de réadaptation pour tous les nouveaux participants au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle. La migration des participants vers le nouvel entrepreneur se déroule selon une approche progressive pour s'achever d'ici l'automne 2023. Grâce au contrat, les prestations rationalisées et de qualité comprennent :

- une coordination et une surveillance en temps opportun pour s'assurer que les vétérans reçoivent le soutien et les services quand et où ils en ont besoin;
- un point de contact unique pour les gestionnaires de cas afin de garantir une prestation de services rationalisée;
- une formation pour tous les employés des sous-traitants et fournisseurs tiers sur notre programme de réadaptation, la culture militaire, la sensibilité culturelle, l'analyse comparative entre les sexes (ACS) Plus et l'accessibilité;
- la réduction du nombre de tâches administratives pour les gestionnaires de cas, ce qui leur laisse plus de temps pour établir des liens, évaluer les besoins globaux des vétérans et suivre les progrès.

Avec le nouvel fournisseur national, nous nous attendons à constater une amélioration de nos résultats une fois le projet pleinement mis en œuvre. Un cadre complet de mesure du rendement et d'assurance de la qualité sera utilisé pour surveiller l'efficacité du nouveau modèle de prestation de services et définir d'autres améliorations.

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ **83 %** ont connu une **amélioration**
- ✓ **Augmentation des résultats de 2 %** depuis 2021-2022

Nous progressons dans notre travail sur Fermer la brèche, une initiative conjointe des FAC et d'ACC. Dans le cadre de cette initiative, nous avons lancé le service Web d'avis de mainlevées et nous recevons désormais des avis plus précoces de toutes les mainlevées des FAC grâce à un transfert de fichiers sécurisé hebdomadaire, qui est

ensuite téléchargé dans les systèmes d'ACC et lance les éléments de travail liés à la transition¹. Le travail se poursuit pour garantir que les militaires libérés soient informés plus tôt dans le processus des services et des programmes qu'ACC offre pour les aider dans leur transition vers la vie après le service. [ELM6]

Notre outil de recherche des documents médicaux relatifs au service nous permet de rechercher des enregistrements numériques et des images pour trouver des preuves clés sur l'hypoacousie et les acouphènes. Après avoir poursuivi les essais en 2021-2022, nous avons élargi en 2022-2023 la fonction de recherche afin d'inclure des affections supplémentaires pour lesquelles nous recevons un volume élevé de demandes. Les Dossiers médicaux relatifs au service peuvent varier de quelques pages à des milliers, selon la durée de service et les antécédents médicaux du vétéran. Cet outil permettra de gagner du temps dans la recherche de ces fichiers et extraira uniquement les informations pertinentes pour la demande, nous permettant ainsi de prendre des décisions plus rapidement. Nous avons développé une plateforme, [Partagesanté d'ACC^{xvi}](#), permettant aux médecins (actuellement des cliniques d'audiologie) de soumettre électroniquement des rapports médicaux, des audiogrammes et des questionnaires médicaux, ainsi que leurs factures de services. Nous avons commencé à tester la plateforme auprès d'audiologistes en octobre 2022 et l'avons déployée dans toutes les cliniques d'audiologie en février 2023. Cet outil nous permettra de recevoir les documents médicaux plus rapidement.

Les modèles de décision fondés sur des données probantes sont des outils basés sur des règles qui permettent au personnel de traiter les demandes plus rapidement pour certaines affections. Nous avons augmenté le nombre de problèmes de santé traités par ce modèle et explorerons les possibilités d'expansion ultérieure. Par exemple, nous développons des modèles de décision pour les affections qui découlent généralement de problèmes de santé mentale.

Nous avons déployé les nouveaux services de soutien pour la transition de la vie militaire à la vie civile dans 35 % des centres de transition des FAC et dans 52 % des bureaux de secteur d'ACC partout au Canada au cours du présent exercice. Ce déploiement offre un soutien accru à la transition des membres des FAC libérés pour des raisons non médicales et leur famille. [ELM6]

Résultats ministériels :

Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.

Le défi de trouver un logement abordable touche tous les Canadiens, y compris ceux qui ont servi ce pays. L'itinérance constitue une préoccupation, et pas seulement pour les membres les plus vulnérables de la population. Les plus hauts niveaux de gouvernement investissent pour lutter contre ce problème croissant afin de garantir que davantage de Canadiens aient un chez-soi. Bénéficier d'un logement sécuritaire et stable s'avère essentiel pour établir sa place dans la société, nouer des relations et participer pleinement à une communauté. Nous continuerons de travailler avec des

¹ Un service web a remplacé le transfert sécurisé de fichiers à partir du 1^{er} juin 2023.

partenaires, des communautés et d'autres ministères gouvernementaux pour recenser les besoins spécifiques en matière de logement des vétérans et y répondre.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement et Infrastructure Canada pour développer le [Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans](#)^{xvii} ainsi que des outils et du matériel afin de soutenir le lancement et la mise en œuvre du programme. Ce programme financera à hauteur de 72,9 millions de dollars des suppléments de loyer et des services complets pour soutenir les vétérans en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Il financera également à hauteur de 6,2 millions de dollars la recherche et le renforcement des capacités dans le domaine de l'itinérance chez les vétérans. [ELM9]

Nous avons mené des activités de sensibilisation ciblées et établi des relations de travail avec de nombreuses organisations externes luttant contre l'itinérance chez les vétérans. Ces relations nous aideront à mieux comprendre les difficultés auxquelles se heurtent les vétérans sans abri et ceux qui les soutiennent au sein de la communauté et garantiront que nos programmes répondent aux besoins uniques de cette population. [ELM9]

Nous travaillons en collaboration à l'élaboration d'une stratégie de lutte contre l'itinérance chez les vétérans. Ce travail vise à mieux comprendre la problématique de l'itinérance vécue par les vétérans et à proposer des solutions d'accompagnement dans ces situations. Nous étudions les possibilités pour les agents des services infirmiers sur le terrain de mener des activités de sensibilisation communautaire auprès des vétérans sans abri. Toutefois, ce travail n'est pas encore opérationnalisé. [ELM9]

Nous surveillons les projets actifs qui visent à réduire l'itinérance chez les vétérans et offrons un soutien à ceux qui sont à risque de devenir sans abri. Les activités du projet comprenaient la fourniture d'un logement, de conseils personnalisés, d'une aide à l'atteinte d'objectifs personnels, de soutiens d'urgence (par exemple nourriture, fournitures, vêtements), de services complets et de réduction de l'isolement. En octobre 2022, le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille a lancé un nouvel appel à projets. En conséquence, des [projets axés sur l'itinérance et le logement ont été sélectionnés pour financer cinq nouveaux projets](#)^{vii}. [ELM9]

1 871

Nombre de fois où nous avons contacté de manière proactive des vétérans vulnérables touchés par des situations d'urgence pour nous assurer que leurs besoins fondamentaux étaient satisfaits et qu'ils pouvaient accéder au soutien dont ils avaient besoin quand et où ils en avaient besoin.



Les services d'ergothérapie fournissent des évaluations fonctionnelles à domicile et des modifications à domicile pour aider les vétérans à accéder et à vivre dans leur domicile en toute sécurité et en toute sûreté.

Résultats ministériels :

Les vétérans bénéficient d'un soutien social.

Afin de renforcer l'intégration sociale et le bien-être, ce résultat ministériel a été ajouté en 2022-2023 pour mettre l'accent sur l'appartenance communautaire et les relations avec les amis et la famille. Il a été constaté que la relation d'un vétéran avec sa famille est importante pour son bien-être et sa satisfaction à l'égard de la vie en général², tandis que la satisfaction à l'égard de ses relations avec ses amis pourrait indiquer une probabilité plus élevée de soutien social. Le soutien social s'avère important pour la transition vers la vie après le service, car des niveaux de soutien social plus faibles se traduisent souvent par une adaptation plus difficile³.

Nous faisons la promotion des programmes de soutien par les pairs [Soutien social; blessures de stress opérationnel](#)^{xviii} et [Programme Soutien – blessures de stress opérationnel](#)^{xix} auprès de nos clients et de la communauté au sens large pour s'assurer qu'ils sont au courant du soutien disponible. Le soutien par les pairs relie les vétérans à une communauté solidaire de personnes vivant des expériences similaires. Réduire la stigmatisation et apporter un soutien social ont conduit de nombreuses personnes à rechercher l'aide dont elles ont besoin et à améliorer leur vie.

Nous avons fourni les [premiers soins en santé mentale à la communauté des vétérans](#)^{xx}. De juin 2016 à la fin de l'exercice, nous avons dispensé 245 séances de formation (virtuellement et en personne) à 3 636 membres de la communauté. Nous finançons cette importante initiative qui offre des connaissances en matière de santé mentale pour soutenir les personnes touchées par des problèmes de santé mentale. [ELM7]

Premiers soins en santé mentale

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ **245** formations dispensées depuis 2016
- ✓ **3 636** participants

²Pépin, Sodom et Dunn, 2006.

³ Maclean et al., 2015

Pour mieux soutenir les personnes touchées par un traumatisme sexuel militaire, nous travaillons avec le Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle pour collaborer sur des domaines d'intérêt mutuel et promouvoir la sensibilisation aux programmes de chacun.

Par exemple, nous codéveloppons un programme de soutien par les pairs en ligne et en personne pour les membres actuels et anciens des FAC qui ont été victimes d'inconduite sexuelle pendant leur service. Le programme de soutien par les pairs est lancé par étapes et la première offre du programme consistait en un [forum de discussion en ligne anonyme et confidentiel, Togetherall^{xxi}](#), lancé en juin 2022. [ELM2]

Togetherall
Faits et chiffres
Comptage au 31 mars 2023

232

Nombre d'inscrits au forum de discussion en ligne anonyme et confidentiel pour soutenir ceux qui ont été victimes d'inconduite sexuelle pendant leur service

Nous surveillons les projets actifs axés sur l'emploi et la reconversion professionnelle des vétérans. Les activités du projet comprenaient l'aide aux vétérans en leur proposant des possibilités de réutiliser et d'appliquer leurs compétences et leur expérience, en offrant des possibilités de formation (par exemple, des cours à votre rythme, virtuels ou en personne) et en les aidant à trouver des possibilités d'emploi. En octobre 2022, le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille a lancé un nouvel appel à projets. En conséquence, nous avons sélectionné [trois projets axés sur l'emploi/la reconversion professionnelle pour un financement^{vii}](#). [ELM5]

Résultats ministériels :

Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

Nous avons pour mandat de « fournir un niveau de service et de soins plus élevé » et nous prenons cette tâche très au sérieux. Mesurer la satisfaction des vétérans à l'égard de la prestation des services nous aide à planifier et à déterminer les prochaines étapes.

Nous sommes toujours à la recherche de nouvelles façons de rendre nos processus plus efficaces. Nous avons mis en œuvre Partagesanté d'ACC pour l'hypoacousie et les acouphènes. Cela nous a aidé à recevoir les documents décisionnels plus rapidement, ce qui se traduit par un service plus rapide pour les vétérans.

Nous avons centralisé le rôle du personnel infirmier pour faciliter les prestations de soins de longue durée pour les vétérans. Ces mesures ont permis de rationaliser les processus et d'améliorer la normalisation afin d'accélérer les délais d'exécution pour les vétérans, et d'améliorer la qualité et la disponibilité de l'aide aux vétérans et à leur famille.

Dans le but d'améliorer les soins axés sur les vétérans et d'élargir la portée, nous avons élaboré un plan pour soutenir la prestation de services professionnels de santé virtuels. Bien que cela soit nouveau, les commentaires des vétérans de tous âges et

de toutes capacités ont été extrêmement positifs. Les vétérans qui ont choisi d'accéder à leurs services virtuellement ont déclaré être très satisfaits de la qualité du service lui-même, de la disponibilité rapide des rendez-vous et de la facilité d'accès.

En 2022-23, nous avons travaillé sur un certain nombre d'initiatives visant à améliorer nos activités de sensibilisation auprès des vétérans autochtones. Tout d'abord, après une pause due à la COVID-19, nous nous sommes préparés à reprendre les déplacements dans chacun des trois territoires du Canada quatre fois par an pour fournir des services en personne à nos clients. Nous avons également mis sur pied une équipe d'engagement des vétérans autochtones, qui devait commencer à travailler au début de 2023-2024. Cette équipe aura pour objectif de veiller à ce que les vétérans et les communautés autochtones soient au courant de nos avantages et de nos services, et se renseignera sur les obstacles que les vétérans autochtones peuvent rencontrer lorsqu'ils s'adressent à nous pour obtenir de l'aide. Enfin, nous avons achevé et diffusé une brochure destinée aux anciens et actuels Rangers autochtones canadiens. Cette brochure multilingue explique comment les Rangers peuvent nous contacter pour obtenir de l'aide en cas de blessures liées au service et est disponible dans quatre langues autochtones : Denesuline, Inuktitut, Oji-cri et Innu-Aimun (Montagnais).

En 2021, nous avons organisé une consultation de trois semaines sur [Parlons vétérans](#)^{xii} pour demander comment nous pourrions améliorer l'expérience de demande de prestations d'invalidité. En mai 2022, nous avons publié un [rapport](#)^{xxii} résumant les commentaires et la manière dont nous y répondrons. Nous sommes en train de donner suite aux recommandations de ce rapport pour garantir des améliorations immédiates et continues du processus.

De plus, nous avons modifié nos processus pour envoyer les réévaluations avec des critères précis directement à notre équipe de conseillers médicaux. En conséquence, le point de contact pour ces dossiers est réduit, ce qui entraîne un temps de traitement plus rapide.

Au cours de l'exercice, de nombreuses séances ont été offertes dans les [cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel \(TSO\)](#)^{xxiii} concernant une variété de services. Toutes les cliniques pour TSO offrent des services en personne ou virtuellement, et cette dernière option a été choisie par les clients pour 61 % des rendez-vous.

27 741

Nombre de séances offertes
dans les cliniques pour TSO

Nous avons élaboré un système et un cadre de rapports sur le rendement pour prendre des décisions fondées sur des données probantes qui garantissent la santé et le bien-être des vétérans. Par exemple, mesurer et évaluer les pratiques, les résultats et les besoins en ressources. Des rapports précis et fiables sur les services de [gestion de cas \(GC\)](#)^{xxiv}, les résultats, le nombre de cas et les normes de service sont disponibles à l'aide de rapports et de tableaux de bord automatisés sur ces services.

Avant la fin de l'exercice, nous avons mis en œuvre de nouveaux niveaux de normes de service de GC et nous avons commencé à rendre compte du niveau de complexité des clients et des normes de service de contact associées.

À partir des statistiques internes fournies par nos systèmes, notamment GCcas et l'outil d'évaluation de GC, nous pouvons extraire des données sur les résultats des vétérans, mais le travail est toujours en cours. Nous serons en mesure de rendre

compte de la satisfaction des clients à l'égard de leur santé physique et mentale autodéclarée et de leur capacité à gérer leurs responsabilités quotidiennes. Nous fournirons également des données sur les vétérans affichant des progrès dans l'amélioration et l'atteinte de leurs objectifs en matière de gestion de cas.

Gestion de cas

Normes de service à plusieurs niveaux

- ✓ Les clients présentant un **niveau 1** de complexité auront un contact direct tous les **60 jours**
- ✓ Les clients présentant un **niveau 2** de complexité auront un contact direct tous les **30 jours**
- ✓ Les clients présentant un **niveau 3** de complexité auront un contact direct tous les **14 jours**

Selon les résultats du Sondage national sur la satisfaction des clients de 2022, **78 %** des personnes interrogées sont **très satisfaites** de leurs services de GC et **81 %** ont déclaré que les services reçus leur **ont été bénéfiques**.



Mon dossier à ACC

Bienvenue à Mon dossier ACC

Comment cela fonctionne

Nous vous guiderons à travers les différentes étapes à suivre pour que les renseignements relatifs à votre compte soient liés à votre authentification. Si vous avez besoin d'aide, [Contactez-nous](#).

Je me représente moi-même

Vétérans et militaires
Je suis un vétéran ou un membre actif des Forces armées canadiennes ou de la GRC.
S'inscrire à titre de vétéran

Membres de la famille
Je suis un(e) époux /épouse, un(e) veuf/veuve, ou une personne à charge qui reçoit des prestations directement d'ACC.
S'inscrire à titre de membre de la famille

Je représente quelqu'un d'autre

Procureur
J'ai une procuration qui donne accès à Mon dossier ACC pour la personne que je représente.
S'inscrire à titre de détenteur d'une procuration

Nous ne menons plus le sondage sur la satisfaction des utilisateurs de MDA axé sur le processus de demande en ligne. Le dernier sondage remonte à 2021. À cette époque, MDA avait reçu un taux de satisfaction constant de plus de 80 %. Cette année, nous avons introduit une nouvelle conception pour MDA et pour nous assurer que cette conception répond aux besoins de nos utilisateurs, nous avons mis en place un sondage sur l'expérience utilisateur et un canal permettant aux utilisateurs de nous envoyer leurs commentaires. Nous avons

examiné tous les commentaires et pris les mesures appropriées.

Nous avons continué à améliorer l'accessibilité de MDA, ainsi que d'autres systèmes externes et internes d'ACC pour assurer leur facilité d'utilisation et leur compréhension par divers groupes. Cela exige de s'assurer que toutes les nouvelles améliorations respectent ou dépassent les normes d'accessibilité, conformément à la [Norme sur l'accessibilité des sites Web^{xxv}](#) et à la [Politique sur les services et le numérique^{xxvi}](#). Le niveau d'accessibilité de MDA s'est amélioré. En 2022, nous avons réalisé une évaluation complète par rapport à la norme et les résultats ont révélé des problèmes de non-conformité critiques, graves, modérés et mineurs. En 2022-2023, nous nous sommes attaqué à ces problèmes par ordre de gravité et avons supprimé tous les problèmes critiques et graves. Le travail sur toutes les nouvelles fonctionnalités ou mises à jour de MDA commence désormais par un examen de la conception du point de vue de l'accessibilité et des essais de convivialité.

En plus de MDA, nous avons amélioré d'autres services numériques en consultant les utilisateurs finaux pour éclairer notre orientation stratégique. Tous les nouveaux développements dans les outils destinés aux clients et de soutien aux clients, tels que les avantages et les services de santé en ligne, les services de réadaptation et le programme d'assistance professionnelle (PSRAP), et bien d'autres encore, ont été supervisés par un analyste de l'expérience utilisateur.

3 427

vétérans et autres clients
d'ACC ont participé au
sondage national auprès
des clients d'ACC.

Bibliothèque et Archives Canada a publié le [rapport final sur le Sondage national de 2022 auprès des clients d'ACC \(SNC d'ACC\)^{xxvii}](#) en février 2023. Depuis, nous avons entrepris une analyse secondaire des résultats afin de mieux comprendre les expériences des clients avec nos programmes, notamment le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), les prestations d'invalidité, les initiatives commémoratives et le programme de réadaptation. Nous nous concentrons désormais sur l'expérience des groupes sous-représentés, notamment les femmes vétérans, les vétérans autochtones et les vétérans racisés. Nous utiliserons également l'analyse secondaire pour donner un aperçu de l'expérience des services et des défis de communication des personnes en situation de handicap, indiqués dans le plan d'action en matière d'accessibilité. [ELM3, 4]

Le Réseau national des centres de contact a reçu 398 558 appels en 2022–2023, et a répondu à un total de 378 633 appels, soit un taux de réponse de 95 %. Ils ont également géré 131 975 messages sécurisés entrants de MDA.

Le 28 février 2023, nous avons publié une [demande de propositions pour le prochain contrat du SFTDSS^{xxviii}](#), qui fournit des services de traitement des demandes et d'autorisation de soins de santé aux vétérans et à leur famille ainsi qu'aux membres actifs des FAC et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Ce prochain contrat met l'accent sur les données, l'automatisation et l'innovation pour contribuer à rendre les processus d'autorisation des demandes et de paiement plus efficaces. Il s'agit de la première étape pour garantir la mise en œuvre du prochain contrat du SFTDSS d'ici la fin du contrat actuel en juillet 2026.

En 2021-2022, ACC a mis en œuvre un outil de recherche des dossiers médicaux relatifs au service (DMRS) concernant l'hypoacousie et les acouphènes. Cet outil utilise des capacités améliorées de lecture automatique et de reconnaissance de l'écriture manuscrite. C'est un outil qui recueille automatiquement les informations pertinentes liées à l'affection faisant l'objet de la demande. Il fait des recherches dans les DMRS et les images numériques à partir de mots-clés, d'expressions et de documents, et il est doté d'une fonction de reconnaissance de l'écriture manuscrite. En 2022-2023, nous avons élargi la fonction de recherche pour inclure des affections supplémentaires pour lesquelles nous recevons un volume élevé de demandes.

Nous avons également développé une fonctionnalité de système pour permettre aux évaluateurs de déterminer si le cheminement de carrière militaire d'un demandeur a entraîné une forte probabilité de traumatismes articulaires répétitifs. Il s'agit d'une première étape pour saisir ces informations dans le système, nous permettant d'envisager de les automatiser à l'avenir.

De plus, nous avons amélioré notre lettre de décision favorable pour la perte auditive et les acouphènes. Cette lettre améliorée extrait des informations de diverses sources au sein de nos systèmes pour remplir automatiquement la majeure partie de la lettre de décision. Cela permettra d'élaborer une lettre de décision plus simple, plus rapide et normalisée et jettera les bases de l'amélioration ultérieure des lettres.

Nous avons repris progressivement le service en personne sur rendez-vous en juillet 2022 dans nos bureaux dans l'ensemble du pays et nous avons repris les rendez-vous à domicile en février 2023. Les rendez-vous à domicile peuvent être appropriés pour

Réseau national de centres de contact

Faits et chiffres

Comptage au 31 mars 2023

- ✓ **378 633** appels répondus
- ✓ **131 975** messages sécurisés entrants de MDA

Ce qu'on dit les personnes ayant répondu au sondage national auprès des clients

- ✓ **79 %** déclarent que nous contacter par téléphone est leur méthode préférée
- ✓ **71 %** déclarent qu'il est facile de nous joindre par téléphone

2 418

Nombre de services en personne offerts

des évaluations, un examen préalable exhaustif, des services de GC, des services de soutien dirigé ou la prestation d'avantages et de services basée sur les besoins du client.

Nous avons mis à jour le mandat et les principes directeurs de notre Comité d'examen des avantages (CEA) pour inclure la prise en compte de l'incidence que la couverture d'un service/traitement/avantage donné est censée avoir sur divers groupes de personnes (tels que les membres de la communauté 2ELGBTQI+ et les Autochtones). Les membres du CEA comprennent désormais un représentant du [Bureau des vétérans et vétérans 2ELGBTQI+](#)^{xxix} afin que les perspectives et les besoins de ces vétérans puissent être communiqués et pris en compte par le CEA lors de la formulation de recommandations à la haute direction. [ELM3, 4]

Dans le cadre de l'élaboration conjointe par ACC et le [Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle](#)^{xxx} du [Programme de soutien par les pairs pour les personnes ayant subi un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire](#)^{xxxi}, des personnes ayant une expérience vécue ont participé à un processus de consultation pour éclairer la conception d'un programme qui répondrait à leurs besoins. Cette consultation se poursuivra jusqu'à la mise en œuvre du programme final. [ELM2]

S'appuyant sur les efforts de l'équipe de l'excellence du service aux vétérans, le [Bureau de services juridiques des pensions \(BSJP\)](#)^{xxxii} a utilisé des fonds temporaires pour embaucher de jeunes avocats afin de continuer à traiter les demandes plus simples dans l'ensemble du pays. Cela permet aux avocats chevronnés de continuer à travailler sur des dossiers plus complexes.



Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

Nous avons mis en œuvre notre stratégie en matière d'ACS Plus en mettant l'accent sur le changement de culture et la sensibilisation pour intégrer l'ACS Plus dans la conception dès le début de toutes les nouvelles initiatives.

Nous avons également mis en œuvre une politique relative à l'ACS Plus qui confirme notre engagement à intégrer l'ACS Plus. La politique détaille la manière dont nous intégrerons les principes de l'ACS Plus dans chaque volet de notre travail. De plus, cela renforce l'engagement commun dans tous les domaines fonctionnels, de la recherche aux politiques, en passant par la prestation de services, l'audit et l'évaluation. Cela comprend le soutien à la formation sur l'ACS Plus pour tout le personnel à tous les niveaux. Nous avons continué à élaborer et à améliorer la collecte de données, l'analyse et l'évaluation des répercussions des programmes sur le genre et la diversité. Nous travaillons sur un processus visant à normaliser la manière et l'endroit où nous documentons le genre lorsque des vétérans de diverses identités de genre demandent à inclure cette information dans leur dossier.

1 sur 6

C'est le rapport des vétérans qui sont des femmes selon le Recensement de 2021 – le segment de vétérans qui connaît la croissance la plus rapide au Canada

Nous travaillons également avec Statistique Canada pour pouvoir éventuellement relier les données des programmes aux données de recensement et d'enquête dans le cadre du Plan d'action sur les données désagrégées de Statistique Canada. Ces couplages de données nous permettront d'effectuer une analyse de nos programmes à l'aide de facteurs d'identité que nous n'avons pas actuellement le pouvoir de recueillir, y compris des informations qui nous permettront de mieux comprendre nos

vétérans de diverses identités de genre, autochtones et racisés. [ELM3, 4]

De plus, le SNC d'ACC bisannuel de 2022 contenait des indicateurs sur le sexe, les Autochtones et les minorités visibles, ce qui nous permet de ventiler et d'analyser les réponses par sous-population. [ELM3, 4]

De plus, nous avons travaillé à la mise en œuvre de l'orientation de politique du gouvernement du Canada sur la [modernisation des pratiques en matière d'information sur le sexe et le genre^{xxxiii}](#), en commençant par examiner les situations où nous avons besoin d'information sur le sexe et en limitant la consultation de cette information dans nos systèmes à ceux qui en ont besoin pour prendre des décisions. Nous continuons d'explorer des moyens de reconnaître les vétérans de diverses identités de genre qui souhaitent que leurs facteurs identitaires soient modifiés dans nos systèmes et reconnus par nos employés. Nous évaluerons également la collecte d'informations sur le genre, programme par programme. De nombreux secteurs de programme sont en train d'élaborer des tableaux de bord pour rendre compte des données de l'ACS Plus, selon les besoins.

Nous procédons actuellement à une modernisation pluriannuelle des principaux outils que nous utilisons pour appuyer la prise de décision en matière de prestations d'invalidité; les LDADP et la TDI. Dans le cadre de cette modernisation, nous réexaminons ces outils pour garantir qu'ils sont toujours basés sur des données probantes à jour en matière de santé et qu'ils permettent une prise de décision cohérente, efficace et rapide. Nous avons élaboré une méthode relative à l'ACS Plus propre à ce travail et nous l'appliquons aux révisions de chaque chapitre des LDADP et de la TDI pour garantir que ces outils tiennent compte de la diversité des expériences liées à la santé des vétérans canadiens.

Nous avons veillé à ce que la recherche financée par le Ministère soit conforme aux principes d'égalité des sexes et des genres dans la recherche afin de guider la façon dont nous concevons, menons et communiquons les résultats afin d'assurer une représentation équitable des femmes vétérans et des groupes sous-représentés dans nos initiatives de recherche. Nous y sommes parvenus grâce à l'étude sur les conversations essentielles relatives aux traumatismes sexuels liés au service militaire (Université McMaster); à l'étude INSPIRE **IN**creasing Veteran**S'** Pathways to

Information, Resilience, and Empowerment (élargir les voies des vétérans vers l'information, la résilience et le pouvoir d'action) [MacDonald Franklin OSI Research Center]; et à l'examen exploratoire de la recherche sur les femmes vétérans (Ontario Tech University). [ELM2, 3]

Notre unité nationale des soins infirmiers a lancé le Comité national pour la diversité, l'équité et l'inclusion dans les soins infirmiers afin de promouvoir des soins inclusifs pour les groupes de vétérans dignes d'équité. Cela comprend l'excellence en matière de soins, de compassion et de respect; reconnaître les préjugés implicites; utiliser un langage sensible dans toute la correspondance et la documentation; rechercher la voix du vétéran, en créant un espace sûr basé sur la confiance et l'acceptation; comprendre l'intersectionnalité des besoins cliniques et promouvoir l'équité en santé.

L'analyse comparative entre les sexes plus faisait partie intégrante de la conception des nouvelles prestations de santé mentale. Les recherches que nous avons menées en collaboration avec Statistique Canada et le ministère de la Défense nationale ont démontré que les problèmes de santé mentale sont beaucoup plus répandus parmi les vétérans de la Force régulière que dans n'importe quel groupe normalisé d'autres Canadiens selon l'âge et le sexe. Dans de nombreux cas, l'incidence est deux fois plus élevée, voire 10 fois plus importante pour le TSPT. Les diagnostics de santé mentale sont inégalement répartis entre les hommes et les femmes vétérans, les agressions sexuelles et les traumatismes présentant le risque le plus élevé de développer un TSPT. La population militaire est plus à risque d'être victime d'agression sexuelle, et les femmes sont quatre fois plus susceptibles que les hommes de signaler une agression sexuelle. [ELM7]

Bien qu'il reste encore beaucoup à faire et à apprendre pour comprendre les différences entre les vétérans hommes et femmes et d'autres facteurs (identités supplémentaires telles que l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la race et la culture), cette initiative sur les avantages pour la santé mentale contribuera au cadre des résultats en matière de genre du Canada dans le domaine de l'amélioration des résultats en matière de santé et de bien-être pour soutenir le bien-être psychologique. [ELM7]

De plus, nous avons commencé à planifier la direction de l'EBSC pour le bien-être des vétérans canadiens. Nous avons mobilisé les principaux intervenants ainsi que les partenaires communautaires et recensé les recherches existantes pour effectuer une analyse des données secondaires, une revue de la littérature et une analyse de l'environnement. Le travail de l'EBSC se poursuit pour collaborer avec les vétérans canadiens afin de relever systématiquement leurs points forts et leurs besoins en matière de santé et de bien-être en mobilisant des groupes de vétérans méritant l'équité, notamment les femmes vétérans, les vétérans 2ELGBTQI+; les vétérans autochtones; les vétérans noirs et racisés ainsi que les vétérans en situation de handicap. [ELM3, 4]



Programme de développement durable des Nations Unies (NU) à l'horizon 2030 et objectifs de développement durable (ODD)

ODD 3 : Bonne santé et bien-être

Nous avons contribué à faire progresser cet ODD en nous basant sur notre cadre de surveillance du bien-être en évaluant les besoins des vétérans dans les sept domaines de bien-être : santé, culture et environnement social, logement et environnement physique, compétences de vie, intégration sociale, finances et objectif. Une approche d'équipe interdisciplinaire a créé un modèle durable pour la prestation des services de gestion de cas. En tirant parti de leur expertise et en augmentant leur implication auprès de nos vétérans les plus complexes, nous avons fourni un service de haute qualité aux vétérans et à leur famille, en veillant à ce qu'ils reçoivent le niveau de service approprié au moment opportun.



ODD 4 : Éducation de qualité

Nous avons [plusieurs programmes](#)^{xxxiv} qui fournissent un soutien financier pour l'éducation, la formation et leurs coûts financiers connexes pour les vétérans et leur famille.



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

Nous avons amélioré les délais de traitement des demandes des femmes vétérans. Pour 2022-2023, les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 28,9 semaines pour les femmes et de 27,9 semaines pour les hommes, contre respectivement 40,2 et 39,6 semaines au cours de l'exercice 2021-2022.



ODD 8 : Travail décent et croissance économique

Nous avons [plusieurs programmes](#)^{xxxv} qui aident les vétérans des FAC à trouver des emplois et à fournir d'autres services et renseignements liés à la carrière.



ODD 11 : Villes et communautés durables

Notre travail pangouvernemental visant à mettre fin au sans-abrisme chez les vétérans soutient l'objectif des Nations Unies d'assurer des villes et des établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables. En 2022-2023, nous avons collaboré avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement et avec Infrastructure Canada pour développer le Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans.



ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces

Le BSJP se spécialise en droit administratif, en particulier sur la loi qui s'applique à la communauté des vétérans. Le Bureau a représenté les vétérans, *gratuitement*, devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] à l'appui de l'admissibilité des vétérans



aux prestations d'invalidité. Cela a contribué à promouvoir la primauté du droit et à assurer l'accès à la justice pour tous.

Innovation

Le BSJP a investi dans un projet important, intitulé Renouveau à l'ère numérique, axé sur la transformation numérique et l'innovation dans les pratiques de traitement conçues pour atteindre la norme de service du Bureau et pour réduire les temps d'attente que les vétérans doivent observer afin d'obtenir une décision de révision ou d'appel au TACRA. Le BSJP, qui a lancé le Renouveau à l'ère numérique en 2022-2023, a entamé une analyse approfondie des nouvelles pratiques potentielles susceptibles de tirer parti de la numérisation pour accroître l'efficacité.

Nous avons développé le prototype initial pour permettre le remplissage automatique de certains types de lettres de décision en matière de prestations d'invalidité, réduisant ainsi les délais imposés aux décideurs. Au fur et à mesure que nous nous appuyons sur ce prototype, nous envisagerons d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires, permettant de remplir automatiquement davantage de types de lettres. [ELM1]

Données et analyses

Nous avons collaboré avec Statistique Canada pour recenser les vétérans dans les enquêtes nationales suivantes : [Enquête canadienne sur l'incapacité](#)^{xxxvi}, [Enquête auprès des peuples autochtones](#)^{xxxvii}, [Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes](#)^{xxxviii} et [Enquête canadienne sur le logement \(ECL\)](#)^{xxxix}. Nous avons également collaboré avec eux pour mener le premier cycle de l'[Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens \(ESACC\)](#)^{xi} au cours des trois derniers mois de 2022. L'ESACC, qui a remplacé l'[Enquête sur la vie après le service militaire \(EVASM\)](#)^{xii}, constitue la première enquête nationale à représenter tous les vétérans canadiens, y compris les vétérans plus âgés pour lesquels nous disposions auparavant de peu d'informations.

De plus, nous avons continué à travailler avec Statistique Canada pour en savoir plus sur les vétérans canadiens d'aujourd'hui [à l'aide des données du recensement de 2021](#)^{xiii}.



Vous pouvez avoir des données sans informations, mais vous ne pouvez pas avoir d'informations sans données. — *Daniel Keys Moran*

CHANGEMENTS DE SOURCE DE DONNÉES : Offrir une meilleure représentation et accroître la comparabilité.

Menée pour la dernière fois en 2019, l'Enquête sur la vie après le service militaire a été remplacée par l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens afin de fournir une meilleure représentation de certains groupes de vétérans, en particulier les vétérans plus âgés, et s'alignera étroitement sur le contenu couvert dans l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, permettant une comparabilité accrue avec l'ensemble de la population canadienne.

L'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens, menée par Statistique Canada en notre nom, couvre toutes les personnes libérées avant mai 2021 et qui ne se sont pas réenrôlées au moment de l'enquête. Elle a été administrée aux vétérans vivant dans les 10 provinces du Canada, âgés de 18 ans ou plus et ne vivant pas en établissement. Les vétérans vivant dans les territoires sont représentés dans l'Étude sur les peuples autochtones.

Bon nombre de nos indicateurs de mesure du rendement sont tirés des enquêtes auprès des vétérans. Les indicateurs basés sur les questions de l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens seront similaires à ceux de l'Enquête sur la vie après le service militaire, de nombreuses questions étant identiques. Cependant, la population de vétérans interrogée diffère : l'Enquête sur la vie après le service militaire de 2019 couvrait les vétérans de la Force régulière libérés de 1998 à 2018, tandis que l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens couvre tous les vétérans qui ont été libérés jusqu'en mai 2021. Ainsi, les résultats des indicateurs basés sur les questions de l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens (à partir de 2022) ne peuvent être directement comparés à ceux provenant de l'Enquête sur la vie après le service militaire.

Résultats atteints

Le tableau de la page suivante présente, pour les prestations, les services et le soutien, nos résultats réalisés, nos indicateurs de rendement, nos cibles et nos dates cibles pour 2022-2023, ainsi que nos résultats réels des trois derniers exercices pour lesquels des résultats réels sont disponibles.

Rapport sur les résultats ministériels 2022-2023

Résultat ministériel	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022	Résultat réel 2022-2023
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente.	50 %	31 mars 2023	39 % ⁴		40 % ⁵
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente.	60 %	31 mars 2023	48 % ⁴		49 % ⁵
	% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel ⁶	50 %	31 mars 2024	50 %	48 %	50 %
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne.	20 % ⁷	31 mars 2023	25 % ⁴		69 % ⁵
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 % ⁷	31 mars 2023	6 % ⁴		17 % ⁵
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière.	75 %	31 mars 2023	72 % ⁴		62 % ⁵
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 %	31 mars 2023	71 % ⁴		75 % ⁵
	% de vétérans qui sont employés.	70 %	31 mars 2023	60 % ⁴		56 % ^{5,8}
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 %	31 mars 2023	45 % ⁴		59 % ⁹
	% de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire.	55 %	31 mars 2023	58 % ⁴		64 % ⁵
	% de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne.	40 %	31 mars 2023	26 % ⁴		24 % ⁵
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.	% de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement.	3 % ⁷	31 mars 2023	5.1 %		s.o. ¹⁰
	% 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 ¹¹ .	97 %	31 mars 2024	90 % ¹²		90 %
Les vétérans bénéficient d'un soutien social.	% des vétérans qui ont un fort sentiment d'appartenance à la communauté.	60 %	31 mars 2027	53 %		59 % ⁵
	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de leurs relations avec leurs amis ou leur famille.	85 %	31 mars 2026	83 % ¹²		88 %
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 %	31 mars 2024	81 % ¹²		78 %
	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère.	85 %	31 mars 2024	80 % ¹²		76 %

Remarque : Les notes de bas de page associées au tableau sont affichées sur la prochaine page en raison de la taille du tableau.

Nous recherchons continuellement des moyens de nous améliorer et de déterminer les prochaines étapes lorsque les résultats n'atteignent pas les objectifs. Les raisons pour lesquelles une cible n'a pas été atteinte peuvent être trouvées sur l'[InfoBase du Gouvernement du Canada \(GC\)](#)^{xliii}.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci dessous montre, pour Avantages, services et soutien, les dépenses budgétaires de 2022-2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
5 358 759 533	5 358 759 533	5 503 586 822	5 237 608 937	(121 150 596)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau ci dessous indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022-2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
2 216,7	2 603,4	386,6

⁴Cet indicateur était auparavant mesuré à partir des données de l'EVASM, qui a été éliminée comme une source de données. Les résultats antérieurs sont affichés ici à [titre d'information uniquement](#); les données historiques de l'EVASM ne sont pas comparables aux données de l'ESACC en raison du passage à un échantillon de groupe plus complet dans l'ESACC.

⁵Les nouveaux résultats de l'ESACC pour 2022-2023 sont présentés à [titre d'information uniquement](#) et ne correspondent pas aux cibles, car les cibles affichées ont été fixées en utilisant le l'EVASM comme source de données. De nouveaux objectifs sont en cours de définition et seront présentés dans les prochains rapports. L'Infobase du GC est renseigné avec « s.o. » dans ces cas en raison des limitations de la base de données, ce qui entraînerait une fausse représentation dans le résumé des résultats.

⁶Le pourcentage annuel de clients qui signalent une amélioration cliniquement significative de leur santé mentale est supérieur aux 30 % d'amélioration du suivi des résultats des traitements en santé mentale rapportés dans la littérature scientifique. La deuxième phase de la formation nationale sur le suivi des résultats a débuté en 2021-2022 pour le réseau national de cliniques TSO et s'est poursuivie jusqu'en 2022-2023, dans le but d'augmenter le nombre de clients évalués à l'aide du Système de surveillance des résultats signalés par les clients (SSRSC). Les derniers résultats sont basés sur un échantillon de 18 % de tous les clients servis. Cet échantillon comprend des clients évalués avec le SSRSC pendant au moins huit séances. La participation s'est améliorée par rapport à l'échantillon de 14 % en 2021-2022 et de 10 % en 2020-2021.

⁷Il s'agit des cibles maximales; plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

⁸Cette question de l'ESACC a été posée aux personnes âgées de 75 ans et moins.

⁹Ce résultat pour 2022-23 est affiché à [titre d'information uniquement](#). Il ne correspond pas à la cible, car la cible affichée a été fixée en utilisant l'EVASM comme source de données. Ce résultat a été mesuré en utilisant pour la première fois le SNC d'ACC comme source de données provisoire après l'abandon de l'EVASM.

¹⁰Le résultat du soutien des services de santé au combat de 2022 n'était pas encore disponible lors de la rédaction de ce rapport.

¹¹Les résultats utilisés pour cet indicateur sont issus d'une analyse secondaire de données désagrégées qui ne sont pas ventilées dans le rapport final du SNC d'ACC.

¹²Cet indicateur a été mesuré à l'aide des données du SNC 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.

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 [InfoBase du GC](#)^{xliii}. 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

Nous nous efforçons de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix et de promouvoir une compréhension de l'importance de ces efforts dans la vie canadienne telle que nous la connaissons aujourd'hui.

Forts de cet objectif, nous continuerons d'appuyer le devoir du gouvernement du Canada de rendre hommage à la contribution et aux sacrifices de tous ceux qui ont servi et continuent à servir le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Nous avons répertorié ci-dessous la manière dont nous travaillons à travers diverses initiatives et les ELM du ministre pour atteindre nos objectifs.

Résultats ministériels :

Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.

Il est de notre responsabilité commune de nous souvenir et d'honorer les sacrifices de ceux qui ont servi notre pays.

En 2022-2023, nous avons élaboré un plan complet orienté sur les médias sociaux pour chaque anniversaire marquant que nous avons partagé avec les Canadiens. Cela comprenait des profils écrits et des vidéos de vétérans, garantissant que leur héritage perdure et soit partagé avec les générations futures de Canadiens.

Nous avons dirigé la planification et l'exécution de la programmation, des cérémonies et d'une délégation officielle du gouvernement du Canada pour souligner les étapes énumérées ci-dessous. Nous avons mobilisé les vétérans, les membres des FAC, leur famille, les jeunes, les communautés autochtones et des centaines de personnes dans les communautés locales dans ces activités de commémoration pour honorer ceux qui sont morts en service [ELM8] :

- Nous avons soutenu les cérémonies de la Journée nationale des Gardiens de la paix à Ottawa, Winnipeg et dans d'autres villes avec la présence des membres de notre équipe. Le ministre des Anciens Combattants a prononcé un discours lors de la cérémonie à Ottawa;
- Une délégation officielle s'est rendue à Windsor, en Ontario, pour souligner le 80^e anniversaire du [raid de Dieppe](#)^{xliv} avec des vétérans locaux et des membres des FAC, y compris une cérémonie commémorative nationale aux jardins de Dieppe. Nous avons également organisé une délégation officielle qui s'est rendue

en France pour participer à la cérémonie internationale. Il comprenait des vétérans de la Seconde Guerre mondiale, des représentants d'organisations autochtones, des membres de la GRC, des FAC, des jeunes et des parlementaires. Trois des vétérans ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale et un, Gordon Howard Fennell, a pris part au raid sur Dieppe le 19 août 1942. La cérémonie a été diffusée en direct sur Facebook sur [Le Canada se souvient](#)^{xlv}.

- Pour le 105^e anniversaire de la [bataille de la crête de Vimy](#)^{xlvi}, une cérémonie nationale commémorative au Monument commémoratif de guerre du Canada à Ottawa a été diffusée en direct et a débuté par une cérémonie de purification animée par les Autochtones. Nous avons également planifié et réalisé un programme au [Mémorial national du Canada à Vimy](#)^{xlvii} du 8 au 10 avril 2022 pour souligner cet anniversaire.

Parallèlement, nous avons planifié et organisé des cérémonies commémoratives internationales à Gallipoli, en Turquie, en septembre 2022 pour l'inauguration du sixième et dernier monument en bronze du caribou sur le [sentier du caribou](#)^{xlviii}. Notre ministre, le premier ministre et d'autres représentants de la province de Terre-Neuve-et-Labrador ont été rejoints par des parlementaires et d'autres responsables du Canada et de la Turquie. La cérémonie d'inauguration a été partagée via Facebook Live sur [Le Canada se souvient](#).

De plus, nous avons réalisé des progrès grâce à des recherches et à des consultations avec les ambassades canadiennes dans les pays d'Europe de l'Est, tandis que nous continuons à explorer les options de cérémonies à l'étranger et de visites ministérielles pour souligner le 30^e anniversaire de la première participation canadienne à grande échelle à la Force de protection des Nations Unies dans les Balkans.

Nous avons soutenu la candidature retenue pour les Jeux Invictus 2025 à Vancouver et Whistler, attribués au Canada en avril 2022. Les Jeux constitueront une occasion très médiatisée pour les Canadiens de rendre hommage et d'honorer le service et les sacrifices des vétérans blessés, malades et accidentés. La couverture des Jeux par la diffusion et les médias sociaux permettra aux Canadiens et aux publics du monde entier de découvrir les histoires inspirantes des 550 concurrents de plus de vingt pays.

15 M\$

pour

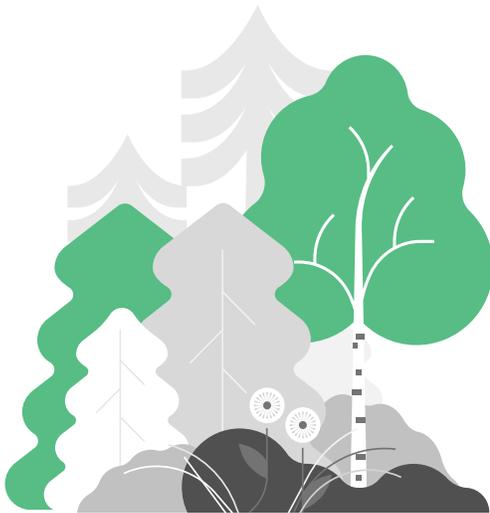
**INVICTUS
GAMES**

VANCOUVER • WHISTLER 2025

- Nous finançons à hauteur de 15 millions de dollars les Jeux à partir de l'exercice 2022-2023 jusqu'à l'exercice 2024-2025. Le premier paiement de 1,5 million de dollars a été versé en 2022-2023 à l'entité à but non lucratif créée pour organiser les Jeux.
- Le gouvernement de la Colombie-Britannique fournit un montant égal de financement pour les Jeux, le reste du financement étant assuré par l'entité à but non lucratif.

Entre-temps, nous avons terminé notre projet quinquennal visant à effectuer plus de 57 000 réparations urgentes de pierres tombales de vétérans à travers le Canada dont nous sommes responsables. Malgré les problèmes de main-d'œuvre et d'approvisionnement dus à la pandémie mondiale, nous avons effectué 98,5 % des réparations urgentes, ainsi que plus de 60 000 réparations supplémentaires.

Nous avons également commencé à donner suite aux recommandations de l'évaluation du Programme de funérailles et d'inhumation et du Programme d'entretien des cimetières et des stèles funéraires de 2022^{xlix}, concernant l'entretien des pierres tombales. et les deux cimetières ministériels.



Afin de poursuivre notre travail sur un plan de gestion forestière pour nos lieux historiques nationaux, nous avons entrepris la plantation de plus de **2 100 arbres** au Mémorial national du Canada à Vimy, le **plus important programme de plantation depuis les années 1920**. Dans le cadre de la conservation forestière, nous avons engagé un consultant pour entreprendre une étude complète de la faune et de la flore du site.

Nous avons continué à développer l'expérience des visiteurs sur les sites commémoratifs d'outre-mer, notamment en réalisant un sondage détaillé auprès d'eux, en améliorant continuellement la signalisation directionnelle et interprétative sur place, en organisant des activités et des programmes spéciaux ainsi qu'en créant du contenu d'expositions temporaires mettant en valeur les contributions des gardiens de la paix canadiens.

4,72 millions
de produits
d'apprentissage

Nous avons distribué plus de 4,72 millions de produits d'apprentissage commémoratif aux Canadiens au cours des semaines qui ont précédé la Semaine des vétérans, qui comprenaient du contenu sur divers groupes de vétérans, notamment les femmes vétérans, les vétérans autochtones, les vétérans racisés et membres de la communauté 2ELGBTQI+, ainsi que les vétérans qui ont servi dans des

missions plus récentes, comme la guerre du Golfe. [ELM8]

De plus, nous avons créé des bannières de rue à afficher pendant la Semaine des vétérans, mettant en vedette les Balkans et le raid sur Dieppe, en accord avec le thème des FAC dans le monde.

Nous avons consulté le Bureau des vétérans et vétérans 2ELGBTQI+ concernant l'élaboration d'une nouvelle fonctionnalité Web et de ressources d'apprentissage mettant en évidence les contributions et les sacrifices des militaires membres de la communauté 2ELGBTQI+.

En outre, nous avons apporté quelques améliorations à la section des documents pédagogiques, y compris un examen de tous les plans de leçon pour garantir la pertinence et un contenu Web amélioré sur l'inondation de la rivière Rouge et la tempête de verglas de 1998. Les activités scolaires en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick se sont concentrées particulièrement sur ces services rendus au Canada.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les parties prenantes et le gouvernement français pour déterminer une solution raisonnable et réalisable pour mettre fin au différend concernant le terrain contigu au [Centre Juno Beach](#)^l en France.

Centre Juno Beach
La protection du musée et le site
environnant se poursuivra pour les
générations à venir

Résultats ministériels :

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

Les vétérans veulent que les Canadiens comprennent le prix de la liberté. Ils passent le flambeau au peuple canadien, afin que le souvenir de leurs sacrifices se perpétue et que les valeurs pour lesquelles ils se sont battus vivent en chacun de nous. En 2022-2023, nous avons travaillé à de nombreuses initiatives pour contribuer à cet objectif commun.

Nous avons financé 174 initiatives commémoratives auprès d'organisations par le biais du [Programme de partenariat pour la commémoration](#)^{li}, soit un soutien total de 2 835 009 \$.

Sur ce montant, nous avons consacré 397 881 \$ au financement de 30 projets menés par des collectivités autochtones ou pour commémorer les vétérans autochtones. Nous avons également lancé un appel à projets axé sur les groupes sous-représentés de vétérans (vétérans autochtones, vétérans racisés, vétérans membres de la communauté 2ELGBTQI+, femmes vétérans, vétérans de l'ère moderne), ce qui a donné lieu à 34 projets d'une valeur totale de 537 439 \$. [ELM8]

2,8 M\$

174

initiatives de
commémoration
soutenues

Nous avons également créé et lancé un portail de demande en ligne pour le Programme de partenariat pour la commémoration afin d'améliorer l'expérience utilisateur et l'accessibilité.

Afin d'assurer la reconnaissance de tous les vétérans autochtones et des vétérans de l'ère moderne, notamment ceux qui ont servi dans des opérations nationales, nous avons organisé diverses activités et programmes qui reflétaient la diversité de nos vétérans [ELM8] :

- Nous avons célébré le 25^e anniversaire de l'opération Assistance – Inondation de la rivière Rouge par une journée de présentations et d'activités destinée aux élèves d'une école de Winnipeg organisée par des vétérans de la mission, toujours militaires actifs, Parcs Canada et l'Université du Manitoba.
- Avec plus de 150 élèves de l'école publique W. O. Mitchell d'Ottawa, nous avons élaboré la programmation des Journées des vétérans autochtones, en mobilisant les vétérans autochtones, les membres des FAC et leur famille.
- Nous avons célébré le 25^e anniversaire de l'opération Récupération – Tempêtes de verglas de 1998 de manière nouvelle et créative, notamment par des activités d'apprentissage dans les écoles et les musées ainsi qu'en organisant une activité au Monument commémoratif de guerre du Canada lors du festival Bal de Neige à Ottawa. Cela comprenait de grands panneaux d'interprétation montrant des troupes canadiennes aidant les Canadiens, des récits de vétérans, ainsi qu'une sculpture sur glace ayant pour thème l'opération Récupération.

De plus, pour refléter la diversité de nos vétérans et de la population canadienne dans son ensemble, des artistes autochtones, un vétéran de l'ère moderne et des membres du clergé faisaient partie de la délégation qui s'est rendue en France pour célébrer le 80^e anniversaire du raid sur Dieppe. Le groupe a organisé des cérémonies et des prières, et a participé à des activités d'apprentissage destinées aux jeunes. [ELM8]

Nous avons également créé des expositions temporaires au **Centre d'accueil et d'éducation** de Vimy pour souligner les efforts et les réalisations des gardiens de la paix et des membres de la GRC. De plus, **pour faire connaître aux Canadiens l'expérience et les messages de nos monuments commémoratifs à l'étranger**, nous avons travaillé avec la Fondation Vimy pour lancer **l'application Vimy : Monument vivant**, tel que mentionné précédemment.



Dans le cadre de la mise en œuvre de notre [plan stratégique décennal pour la commémoration](#)^{lii}, par lequel nous prenons l'engagement d'entretenir, de protéger et de mettre en valeur les monuments commémoratifs du Canada, nous :

- avons réalisé d'importants travaux de préservation et de conservation en faveur de six monuments commémoratifs à l'étranger, notamment le [Mémorial canadien Courcelette](#)^{liii}, le [Mémorial canadien à Dury](#)^{liv}, le [Mémorial terre-neuvien à Monchyle-Preux](#)^{lv}, le [Mémorial terre-neuvien à Masnières](#)^{lvi}, le [Mémorial canadien à la cote 62](#)^{lvii} et le [Mémorial canadien à Saint-Julien](#)^{lviii};
- avons mené des relevés des conditions existantes pour les quatre sites commémoratifs de Belgique afin d'évaluer les travaux d'entretien prioritaires, et avons géré la transition des soins et de l'entretien du [Mémorial terre-neuvien à Gallipoli](#)^{lix} en Turquie, du gouvernement de Terre-Neuve à ACC;
- avons réalisé plusieurs projets de remise à neuf et d'amélioration des infrastructures dans les deux seuls lieux historiques nationaux à l'étranger du Canada : le Mémorial national du Canada à Vimy et le [Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel](#)^{lx} dans le cadre du budget de 2022. Ces projets comprenaient le resurfaçage des sentiers, l'installation d'une pompe à chaleur, l'amélioration des clôtures et des portes du site, la réparation de la toiture, la sécurisation des portes d'entrée du tunnel, ainsi que la collaboration avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) sur les exigences techniques et l'approvisionnement pour le réaménagement de l'aire de stationnement de Vimy, le renouvellement du système de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) à Beaumont-Hamel et la remise à neuf conjointe du monument de Vimy;
- avons commencé les préparatifs et la passation des marchés pour l'évaluation de l'accessibilité qui sera entreprise sur 13 sites commémoratifs à l'étranger en 2023.

De plus, nous avons commencé à élaborer un plan numérique de commémoration. Ces initiatives comprenaient la consultation des parties prenantes internes et externes. Nous avons également créé un calendrier de planification sur six ans qui détermine les étapes commémoratives à venir et les événements que nous célébrerons. Le calendrier de planification est également lié au Plan stratégique décennal de commémoration, à titre de document fondamental pour la gestion des ressources.

Entre-temps, nous avons terminé les consultations et publié le [Résumé des consultations sur l'avenir de la commémoration](#)^{lxi}. Nous en avons profité pour affiner davantage les objectifs de notre plan afin de nous assurer qu'ils correspondent aux besoins des vétérans et des Canadiens.



Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

Des Canadiens de tous horizons et aux diverses expériences ont servi. La diversité étant toujours une priorité dans toutes les initiatives de communication autour de la commémoration, nous avons veillé à l'inclusion de nombreux facteurs d'identité dans notre approche d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation des initiatives. Tout en élargissant notre approche pour inclure l'histoire militaire plus récente, nous continuerons de raconter leurs histoires à travers des cérémonies et des activités au pays et à l'étranger. Nous avons

présenté une grande variété de vétérans tout au long de l'année au moyen de vidéos, d'articles écrits et de publications sur les médias sociaux.

En 2022, nous avons réalisé un sondage intitulé [Attitudes à l'égard du jour du Souvenir](#)^{lxii}, qui comprenait des renseignements sur les personnes issues de divers horizons et leurs attitudes à l'égard de la Semaine des vétérans. La principale conclusion qui ressort est que, en général, les immigrants étaient moins conscients de la Semaine des vétérans et moins susceptibles de participer à des activités de commémoration. Cependant, après avoir vécu au Canada pendant six ans ou plus, les niveaux de sensibilisation et de mobilisation de ceux qui ont immigré au Canada sont devenus plus similaires à ceux des personnes nées au Canada. À l'avenir, ces données contribueront à éclairer l'élaboration de notre matériel et de nos programmes commémoratifs, tandis que nous nous efforçons d'atteindre des populations plus diversifiées.

L'analyse des consultations sur le plan stratégique comprenait une certaine ventilation des données, en particulier des données sur la façon dont les points de vue des vétérans et des groupes sous-représentés pouvaient différer des résultats plus larges. [ELM3]

Le contenu des 4,72 millions produits d'apprentissage commémoratif distribués aux Canadiens au cours des semaines qui ont précédé la Semaine des vétérans portait sur divers groupes de vétérans, notamment les femmes vétérans, les vétérans autochtones, les vétérans racisés et 2ELGBTQI+, ainsi que les vétérans qui ont servi dans l'armée moderne, comme la guerre du Golfe. De plus, nous avons consulté le Bureau des vétérans et vétérans 2ELGBTQI+ concernant l'élaboration d'une nouvelle fonctionnalité Web et de ressources d'apprentissage mettant en évidence les contributions et les sacrifices des militaires 2ELGBTQI+.

En août 2022, les étudiants chercheurs sur la commémoration ont fait une présentation virtuelle d'une heure sur les expériences des soldats 2ELGBTQI+ pendant la Première Guerre mondiale dans le cadre de la Semaine de la Fierté à la fonction publique. Le projet de recherche étudiant Les Fantômes de Vimy examinait les expériences de soldats et d'infirmières militaires queer, mettant en lumière les dossiers de la cour martiale du Canada et la minorité invisible des membres de la communauté 2ELGBTQI+.

Parallèlement, grâce au Programme de partenariat pour la commémoration, nous avons financé 30 projets d'un total de 397 881 \$ dirigés par des collectivités autochtones ou commémorant des vétérans autochtones. Nous avons également lancé un appel à projets axé sur les groupes sous-représentés de vétérans (vétérans autochtones, vétérans racisés, vétérans 2ELGBTQI+, femmes vétérans, vétérans de l'ère moderne), ce qui a donné lieu à 34 projets d'une valeur totale de 537 439 \$. [ELM8]

30

projets dirigés par des
Autochtones

34

projets axés sur les
vétérans sous-représentés

Les Jeux Invictus de 2025 s'appuient sur d'importants programmes patrimoniaux qui soutiennent la diversité et l'inclusion, et qui sensibilisent aux forces armées autochtones du Canada. De plus, la collaboration des Premières Nations Squamish, Lil'wat, Musqueam et Tsleil-Waututh (les quatre Premières Nations hôtes) à l'organisation des Jeux Invictus de 2025 répond à l'appel à l'action 91 de la Commission de vérité et de réconciliation qui appelle à la pleine participation des collectivités autochtones dans tous les volets de la planification et de l'accueil d'événements sportifs internationaux et pour veiller au respect de leurs protocoles territoriaux.



Programme de développement durable des Nations Unies (NU) à l'horizon 2030 et objectifs de développement durable (ODD)

ODD 3 : Bonne santé et bien-être

Nous reconnaissons les vétérans au moyen d'initiatives commémoratives qui favorisent le bien-être général, notamment mental et social.

Notre aide financière aux Jeux Invictus de 2025 soutient l'objectif de développement durable n° 3 en promouvant une meilleure santé et un meilleur bien-être pour les personnes en situation de handicap. Les Jeux sont un événement sportif international destiné aux vétérans blessés et malades ainsi qu'aux membres encore en activité des forces armées qui mettent le pouvoir du sport au service du rétablissement et de la réadaptation, et qui suscitent une compréhension et un respect plus larges de tous ceux qui servent leur pays. Les Jeux de Invictus 2025 laisseront également derrière eux un héritage durable et des avantages communautaires, notamment un soutien continu aux programmes de sports adaptés pour les vétérans malades et blessés.



ODD 15 : Vie terrestre

Nous avons planifié, préparé et entrepris la plantation de plus de 2 100 arbres au Mémorial national du Canada à Vimy, le plus grand programme de plantation depuis les années 1920. Dans le cadre de la conservation forestière, nous avons engagé un consultant pour entreprendre une étude complète de la faune et de la flore du site. Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec les parties prenantes et le gouvernement français pour déterminer une solution raisonnable et réalisable pour mettre fin au différend concernant le terrain contigu au Centre Juno Beach en France. Ce faisant, nous nous sommes assurés que le musée, construit pour honorer le service et le sacrifice des vétérans canadiens de la Seconde Guerre mondiale, sera maintenu, et que la protection du site environnant se poursuivra pour les générations à venir.



Innovation

Nous avons créé et lancé un portail de demande en ligne pour le Programme de partenariat pour la commémoration afin d'améliorer l'expérience utilisateur et l'accessibilité.

Résultats atteints

Le tableau ci dessous montre, pour Commémoration, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour 2022-2023 ainsi que les résultats réels obtenus au cours des trois derniers exercices pour lesquels vous avez accès aux résultats réels.

Résultat ministériel	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022	Résultat réel 2022-2023
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 %	31 mars 2024	71 % ¹³		70 %
	# de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada.	2 000 000	31 mars 2023	2 261 122	2 303 935	2 186 682
	% 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 %	31 mars 2024	97 % ¹⁴		98 %
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 %	31 mars 2023	71 % ¹⁵		88 %
	# de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada.	200 000	31 mars 2023	1 916 367	1 118 131	1 073 690 ¹⁶

Nous recherchons continuellement des moyens de nous améliorer et de déterminer les prochaines étapes lorsque les résultats n'atteignent pas les objectifs.

¹³Cet indicateur a été mesuré à l'aide des données du SNC 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.

¹⁴Ce résultat a été reporté, car l'enquête sur l'expérience des visiteurs n'est réalisée que tous les trois ans.

¹⁵Ce résultat a été reporté, car le Sondage sur les attitudes des Canadiens à l'égard de la commémoration et de la Semaine des vétérans n'est réalisé que tous les deux ans.

¹⁶En raison de la nature évolutive du Programme de partenariat pour la commémoration, il est difficile de fournir les résultats finaux. Comme il y a un retard dans la réception des rapports finaux des bénéficiaires de financement en raison des délais variables des activités, nous présentons les résultats des projets approuvés au cours de l'exercice financier 2022-2023 pour lesquels les rapports finaux ont été reçus des bénéficiaires de financement au plus tard le 31 août 2023, et nous utiliserons cette date chaque année à l'avenir. En raison de ces défis logistiques, nous étudions des options pour ajuster la mesure à la première occasion disponible.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci dessous montre, pour Commémoration, les dépenses budgétaires de 2022-2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
42 775 123	42 775 123	53 656 302	49 627 461	6 852 338

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau ci dessous indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022-2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
92,6	76,2	(16,4)

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](#)^{xliii}. Cela comprend également des explications des écarts entre les ressources prévues et réelles au niveau des programmes.

Ombudsman des vétérans

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

RÉSULTATS

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) enquête sur les plaintes et conteste les politiques et les décisions d'ACC lorsqu'une injustice individuelle ou systémique est constatée. Le BOV s'est engagé à améliorer la notoriété générale du BOV en tant qu'organisme fondé sur l'équité, ainsi qu'à aider la communauté des vétérans à comprendre les services qu'il peut fournir et à encourager ceux qui ne croient pas avoir été traités équitablement à communiquer avec le BOV.

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 2022-2023, le BOV a examiné et traité 91 % (1 195) des 1 470 plaintes individuelles liées aux programmes et services offerts par ACC ou par des tiers au nom d'ACC, y compris les décisions liées aux programmes et services pour lequel il n'existe aucun droit d'appel au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le BOV a traité 94 % des plaintes (examinées et évaluées) dans le délai de 60 jours ouvrables et a également traité 86 % de tous les cas nécessitant des renvois dans le délai standard de 10 jours.

Résultats ministériels :

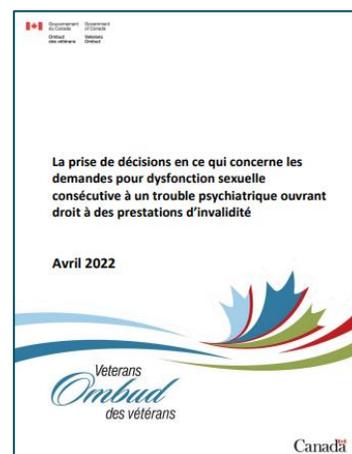
Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants sont cernés.

En 2022-2023, le BOV a contribué à ce résultat ministériel en effectuant des examens systémiques et en publiant des rapports et une lettre au ministre pour cerner et résoudre les problèmes d'équité pour les vétérans et leur famille.

Le BOV a publié deux rapports, une lettre au ministre, un guide de ressources, notre bulletin annuel de 2022 et notre rapport annuel de 2021-2022. Afin de mieux faire connaître les recommandations du BOV, celles-ci ont été communiquées aux principales parties prenantes, aux parlementaires, aux médias et au grand public par le biais d'activités proactives de sensibilisation et de mobilisation. Ces activités comprenaient des réunions en personne et virtuelles, ainsi que des comparutions devant des comités parlementaires. Le BOV met en avant ses rapports et ses recommandations par le biais des canaux de médias sociaux du BOV, de séances d'information ciblées à l'intention des médias, ainsi que d'opportunités d'interviews.

En avril 2022, le BOV a publié un rapport sur [la prise de décisions en ce qui concerne les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique ouvrant droit à des prestations d'invalidité](#)^{lxiii}. Le rapport a révélé des préjugés fondés sur le sexe dans la prise de décisions en ce qui concerne les demandes pour dysfonction sexuelle et a formulé les recommandations suivantes :

- éliminer les préjugés fondés sur le sexe dans la prise de décisions par ACC concernant les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique;
- mettre à jour le questionnaire médical pour signaler équitablement les dysfonctions sexuelles affectant tous les clients;
- mettre à jour la TDI afin de normaliser le processus décisionnel pour tous les clients;
- affiner les systèmes de collecte de données afin de saisir pleinement la nature des demandes pour dysfonction sexuelle dans la population diversifiée de clients d'ACC.



En septembre 2022, le BOV a publié une [mise à jour de notre étude de 2018 sur les délais d'attente pour les prestations d'invalidité](#)^{lxiv}. Cette mise à jour a révélé que les temps d'attente continuaient de dépasser la norme de service pour la plupart des demandeurs, qu'ACC avait réglé le problème de l'iniquité des temps d'attente pour les femmes par rapport aux hommes, que les demandeurs francophones continuaient de subir des inégalités en matière de temps d'attente et que ce sont

Le BOV a publié un [Guide de ressources sur les soins à domicile](#)^{lxv} en octobre 2022, un guide des avantages et des services disponibles par l'intermédiaire d'ACC qui aident les vétérans à rester indépendants dans leur propre domicile. Ce guide a été produit dans le cadre de notre examen continu des lacunes dans les prestations de soins à domicile.



les hommes francophones qui attendaient le plus longtemps les décisions. La mise à jour exhorte ACC à respecter sa norme de service pour les demandes de prestations d'invalidité et à mettre en œuvre notre recommandation de 2018 visant à trier les demandes en fonction des besoins de santé non satisfaits. Guide de ressources sur les soins à domicile^{lxv}

En décembre 2022, l'ombud a envoyé une lettre au ministre des Anciens Combattants^{lxvi} concernant les réductions des pensions d'invalidité pour les bénéficiaires de l'indemnisation dans le cadre du règlement Merlo-Davidson. Publiée en février 2023, la lettre avise le ministre que le BOV a jugé injuste la réduction des pensions d'invalidité pour troubles psychologiques ou psychiatriques en fonction des montants d'indemnisation pour ces bénéficiaires. La lettre contenait deux recommandations pour remédier à l'injustice, notamment l'arrêt des réductions pour certains bénéficiaires et la publication de la méthode utilisée pour calculer les réductions pour d'autres.

Le BOV a continué de mener des recherches et des analyses pour trois autres projets en cours. Le premier examine les programmes et services qui permettent aux vétérans de demeurer indépendants dans leur propre domicile, le deuxième examine le processus d'examen interne du Ministère et le troisième concerne le paiement de l'indemnité pour douleur et souffrance lorsqu'un vétéran décède sans enfant à charge ni conjoint survivant.

En 2022-2023, le BOV a eu recours à un processus informel de règlement rapide et de remontée pour mobiliser le personnel d'ACC aux niveaux supérieurs afin de discuter des problèmes d'injustice liés à des cas individuels et de les examiner. Ce processus a abouti à une mobilisation précoce des hauts responsables des programmes et à des discussions avec ceux-ci pour aborder des problèmes d'équité et des répercussions claires et bien définis. Cette mobilisation informelle a permis au BOV et à ACC de travailler ensemble pour trouver des solutions pour remédier à certaines de ces situations.

À l'avenir, le BOV explorera des moyens d'officialiser les rapports sur les cas individuels afin de démontrer l'efficacité du processus de règlement rapide et de remontée. De plus, le BOV continue de travailler à la régularisation des rapports sur tous les types de cas individuels examinés par notre bureau, y compris ceux jugés équitables, et dans lesquels ACC a reconnu et traité des cas d'injustice individuelle lorsqu'on lui a présenté une évaluation fondée sur des données probantes.

Améliorer la sensibilisation générale

En 2022-2023, l'ombud des vétérans et son équipe ont repris les activités de sensibilisation en personne. Tout au long de l'année, ils se sont rendus dans certaines régions de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse, où ils ont rencontré des partenaires et des intervenants, et ont tenu des séances de discussion ouverte avec des membres des FAC et de la GRC, des vétérans, des survivants et des familles.

Parmi les autres réunions avec les principales parties prenantes et présentations à celles-ci, citons :

- Le Comité des vétérans de l'Assemblée des Premières Nations
- Le commissaire de la GRC
- Le Conseil exécutif national de la Légion royale canadienne
- Formation d'agents de services à la Direction nationale

En 2022-2023, le BOV a participé à deux conférences : l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans à Halifax et la Conférence des associations de la Défense à Ottawa, où il a tenu des kiosques d'information, assisté à des séances, rencontré des partenaires et des intervenants et fait des présentations.

Sur les médias sociaux, le BOV a créé en moyenne trois publications hebdomadaires diffusant du contenu à l'intention de la communauté des vétérans. En 2022-2023, les plateformes de médias sociaux du Bureau ont compté 739 nouveaux abonnés, plus de 4 195 « j'aime », 932 partages et près de 3 320 réactions globales. De plus, le BOV a fait de la publicité dans plusieurs publications imprimées et en ligne à l'intention des vétérans, notamment La Trimestrielle de la GRC, le magazine Légion, Canadian Military Family Magazine, le magazine Esprit de Corps et la revue Sage, atteignant un public de plus de 780 000 personnes.



Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

Au cours de l'exercice, le BOV a commencé à recueillir et à analyser régulièrement des données relatives à diverses sous-populations de clients du BOV, y compris les femmes. De plus, une analyse a été menée sur le système de gestion de cas du BOV afin de déterminer les possibilités d'améliorer la collecte de données. Le BOV continuera de travailler avec ACC pour déterminer et mettre en œuvre des améliorations qui aideront à mieux comprendre les données démographiques et le profil lié à l'ACS Plus des clients du BOV.

Le BOV continue d'intégrer l'ACS Plus à tous les examens systémiques.



Programme de développement durable des Nations Unies (NU) à l'horizon 2030 et objectifs de développement durable (ODD)

ODD 5 : Égalité entre les sexes

Notre rapport sur l'évaluation des demandes concernant la dysfonction sexuelle ([La prise de décisions en ce qui concerne les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique ouvrant droit à des prestations d'invalidité](#))^{lxiii}, publié

en avril 2022, a fait avancer l'objectif de développement durable n° 5 : l'égalité des sexes. Notre rapport a révélé des préjugés fondés sur le sexe dans le traitement des demandes concernant la dysfonction sexuelle, ce qui pourrait contribuer à des temps d'attente plus longs pour les femmes vétérans et à la possibilité de résultats



inéquitables en matière d'accès à une couverture thérapeutique pour des affections similaires. La mise en œuvre de nos recommandations, que nous surveillerons chaque année, contribuera à garantir que les femmes vétérans aient un accès équitable aux avantages lorsqu'elles souffrent de dysfonctionnement sexuel lié au service militaire.

Résultats atteints

Le tableau ci dessous montre, pour l'Ombudsman des vétérans, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour 2022-2023 ainsi que les résultats réels obtenus au cours des trois derniers exercices pour lesquels vous avez accès aux résultats réels.

Résultat ministériel	Indicateur de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022	Résultat réel 2022-2023
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.	85 %	31 mars 2024	90 %	92 %	94 %
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.	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants.	85 %	31 mars 2024	80 %	85 %	71 %
	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques accepté par le portefeuille d'Anciens Combattants.	75 %	31 mars 2024	72 %	69 %	70 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci dessous montre, pour l'Ombudsman des vétérans, les dépenses budgétaires de 2022-2023 ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
4 481 326	4 481 326	4 496 329	4 427 448	(53 878)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau ci dessous indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a eu besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022-2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
39,0	33,9	(5,1)

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.

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](#)^{xliii}.

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 catégories de services sont les suivantes :

- services de gestion et de surveillance;
- services des communications;
- services juridiques;
- services de gestion des ressources humaines;
- services de gestion des finances;
- services de gestion de l'information;
- services de technologie de l'information;
- services de gestion des biens immobiliers;
- services de gestion du matériel;
- services de gestion des acquisitions;
- services de gestion des voyages et autres services administratifs

Résultats

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

Nous fournissons les ressources et l'infrastructure nécessaires au Ministère pour offrir des services efficaces aux vétérans et aux clients. Cela comprend un effectif bien formé, dont le bien-être mental et physique est soutenu et dont la diversité est respectée. Nous veillons également à ce que le travail soit effectué d'une manière financièrement responsable, permettant la gestion efficace de l'argent des contribuables canadiens et la protection de notre environnement.

En plus d'assurer la prestation des services courants, nous avons réalisé des progrès dans un certain nombre de domaines visant à moderniser la prestation des services internes au sein d'ACC.

Nous améliorons la façon dont nous utilisons les données pour soutenir la planification et la gestion financières, grâce à la création d'une unité d'analyse des données et à la restructuration et à la centralisation des fonctions de



planification financière. Nous avons augmenté notre capacité d'analyse de données grâce à du personnel supplémentaire et continuons à accroître la maîtrise du numérique et des données au sein de notre service financier. En outre, nous avons travaillé à l'élaboration d'un programme global de maîtrise du numérique et des données en consultation avec d'autres ministères et travaillons à son lancement.

En tirant parti de notre système financier et en modifiant nos processus et procédures, nous soutenons l'automatisation du processus d'approbation et de paiement. Tout en élargissant l'utilisation des données et des outils de renseignements opérationnels pour la gestion des biens immobiliers, des installations et des ressources humaines, nous avons amélioré la production de rapports et la prise de décision et soutenu la prestation et la planification des services.



Nous avons fait progresser les travaux sur une solution numérique intuitive, efficace et offrant un accès et une utilisation améliorés des données pour le processus d'habilitation de sécurité et nous continuons de déterminer les processus supplémentaires qui pourraient en tirer profit. Nous avons élaboré un nouveau plan de sécurité ministériel, et nous continuons d'augmenter les mesures de formation et de sensibilisation et de mettre en œuvre des processus améliorés de filtrage de sécurité et de sécurité des contrats.

Nous avons commencé à travailler sur une stratégie ministérielle de [gouvernement ouvert](#)^{lxvii} pour améliorer et renforcer la gestion de l'information. De plus, nous avons accru notre capacité à fournir des services d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) grâce à la dotation en personnel et à l'élaboration de processus connexes, et à la rationalisation des activités d'AIPRP par la détermination et l'achat d'outils logiciels. La pandémie mondiale a donné un aperçu des moyens d'améliorer notre programme de continuité des activités, notamment des plans mis à jour et l'élaboration d'un cycle de formation de trois ans.

Notre approche collaborative garantit que les partenaires internes et externes sont mobilisés dans l'élaboration et la prestation de nos services et nous a conduit à soutenir le processus des RH à la paye grâce à la mobilisation de SPAC et de la Commission de la fonction publique pour soutenir les changements en matière de dotation et la conception et la prestation de la formation.

Nos engagements interministériels ont contribué à soutenir l'élaboration de notre approche de travail hybride. Au cours de cette période, nous avons également relevé les défis posés, appliqué les pratiques exemplaires et utilisé des outils modernes pour passer à un nouveau modèle de travail hybride postpandémique, tout en respectant les délais prescrits par le Secrétariat du Conseil du Trésor. De plus, en reconfigurant les sites de l'administration centrale dans un modèle « d'environnement de travail non attribué », nous avons soutenu des modalités de travail hybrides et avons



commencé à utiliser l'outil numérique « mesRégimesDeTravail » pour soutenir cette approche. Nous nous sommes également appuyés sur les leçons apprises dans d'autres ministères pour favoriser l'innovation.



Soutenir nos employés, attirer et conserver les meilleurs talents et garantir un milieu de travail inclusif et sain restent des priorités clés. Nous avons élaboré un nouveau Plan d'action pour l'équité en matière d'emploi et la diversité (qui sera lancé en 2023-2024) dans lequel nous nous engageons à relever et à résoudre les problèmes systémiques auxquels sont confrontées les communautés dignes d'équité. Nous établissons également des exigences de formation obligatoires sur les pratiques d'embauche inclusives pour des

lieux de travail diversifiés et les préjugés inconscients pour les personnes exerçant des pouvoirs d'embauche.

Alors que nous nous efforçons de garantir que notre effectif reflète de manière appropriée la diversité de la société, nous avons mis en œuvre des changements en matière de dotation pour soutenir l'inclusion. Nous cherchons à accroître les possibilités pour les personnes en situation de handicap, les Autochtones et les personnes racisées, y compris au niveau de la direction. En établissant un bassin de candidats en quête d'équité en matière d'emploi pour des postes de direction, nous avons pu procéder à des nominations à un certain nombre de postes. Pour soutenir le bien-être des employés, nous avons fait la promotion du programme de mieux-être en milieu de travail au moyen de messages réguliers et d'outils numériques pour favoriser la sensibilisation et l'accès aux soutiens. Un certain nombre de séances d'information personnalisées ont également été organisées pour soutenir les employés touchés par des événements importants, tels que l'ouragan Fiona.



Nous avons poursuivi nos efforts visant à garantir un environnement accessible et inclusif. Cette année, nous avons franchi une grande étape dans cette direction grâce à [la publication de notre premier plan d'action sur l'accessibilité en décembre 2022](#)^{lxviii}. Ce plan soutiendra le Ministère dans ses efforts pour le rendre plus accessible et inclusif, tant en tant qu'employeur que fournisseur de services. C'est le résultat d'un vaste effort de collaboration visant à cerner les obstacles à l'accessibilité et les moyens par lesquels nous pouvons les prévenir et les éliminer.

Une infrastructure efficace constitue une base importante pour nos activités. Cette année, nous avons :

- amélioré notre infrastructure infonuagique et adopté une stratégie infonuagique intelligente pour garantir des opérations sécurisées et fiables.

- lancé l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan pluriannuel pour soutenir la modernisation des applications de base à l'échelle du Ministère afin de remplacer les systèmes existants.
- soutenu le renouvellement du contrat de Services de réorientation professionnelle, l'automatisation relative aux demandes liées à la santé mentale, l'intégration des systèmes du PSRAP et le déploiement d'applications clés pour prendre en charge l'automatisation du traitement des demandes.
- atteint un certain nombre d'étapes dans la modernisation de l'édifice Daniel J. MacDonald, notamment la libération et la mise hors service de l'installation en vue du début des rénovations.

De plus, nous avons été reconnus comme un chef de file gouvernemental en matière de santé et de sécurité au travail (SST) grâce à notre évaluation complète de notre programme de prévention des risques.

Tout au long de 2022-2023, nous avons cherché à intégrer davantage les nouvelles tactiques d'analyse des données pour surveiller l'efficacité de nos approches de communication.



En nous appuyant sur les succès des années précédentes, nous avons continué d'accroître notre capacité de communication en analysant les nouvelles tendances et sources de données et en normalisant nos procédures de rapports. Nous avons rendu compte chaque mois de ces tendances à la haute direction et au Cabinet de notre ministre. Partout où nous avons entrepris de grandes campagnes (souvent à l'occasion de grands anniversaires commémoratifs comme le 105^e anniversaire de la crête de Vimy, le 80^e anniversaire du raid sur Dieppe) ou de grandes initiatives ministérielles (par exemple, la publication du Plan pour la prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les délais de traitement) ou de nouvelles orientations stratégiques (accent mis sur la narration), ces rapports offriraient un aperçu basé sur les données sur l'efficacité des tactiques choisies. Nous avons intégré de plus en plus une analyse environnementale solide et des indicateurs de rendement clés dans nos plans et avons cherché à rendre compte de leurs résultats à la fin de leur mise en œuvre. Au cours de l'année écoulée, nous avons également utilisé nos capacités d'analyse pour proposer des rapports opportuns sur les problèmes d'actualité (aide médicale à mourir, contrat du PSRAP) avec des mises à jour quotidiennes/hebdomadaires sur la visibilité des sujets et les informations sur les conversations.

En 2022-2023, nous avons amélioré la plateforme de consultation **Parlons vétérans**^{xii} en augmentant le nombre d'utilisateurs inscrits et le taux de mobilisation. Nous avons également consulté des femmes, des personnes 2ELGBTQI+, des Autochtones et d'autres vétérans dans le cadre de tables rondes, d'activités et de forums ciblés. [ELM3, 4]



Marchés attribués à des entreprises autochtones

Le gouvernement du Canada a pris des mesures qui visent à renouveler et à renforcer sa relation avec les peuples autochtones en offrant plus d'occasions économiques aux entreprises des Premières Nations, des Inuits et des Métis dans le cadre du processus d'approvisionnement fédéral. Cette exigence fera l'objet de rapports publics et sera mise en œuvre par étape.

Nous sommes une organisation de la phase 2 et visons à atteindre l'objectif minimum de 5 % d'ici la fin de 2023-2024. Nous avons volontairement participé à cette initiative au cours de l'exercice 2022-2023 et avons dépassé l'objectif de 1,5 million de dollars, avec des dépenses totales en contrats passés auprès de fournisseurs autochtones de 4,3 millions de dollars.

L'approvisionnement auprès des Autochtones est mis en évidence dans les séances d'information offertes dans tous les secteurs du Ministère et nous continuerons de chercher à accroître la mobilisation des fournisseurs autochtones pour les services professionnels et de collaborer avec les gestionnaires pour obtenir leur soutien afin de cibler les fournisseurs autochtones.

Nous avons fourni des mises à jour régulières sur les dépenses contractuelles auprès de fournisseurs autochtones à notre comité d'examen des contrats et à notre comité de la haute direction.



Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

En travaillant en étroite collaboration avec notre équipe de la diversité et de l'inclusion et d'autres groupes, nous avons mis en œuvre une fonctionnalité permettant au personnel d'indiquer ses pronoms dans plusieurs applications à partir d'une seule saisie. Nous avons également progressé dans les changements qui permettront au personnel de changer son nom affiché dans le système par quelque chose d'autre que son nom légal.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci dessous présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires en 2022-2023 ainsi que les dépenses pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
101 444 483	101 444 483	132 239 856	130 680 752	29 236 269

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau ci dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a besoin pour fournir ses services internes en 2022-2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
757,6	811,9	54,3

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](#)^{xliii}. Cela comprend également des explications des écarts entre les ressources prévues et réelles au niveau des programmes.

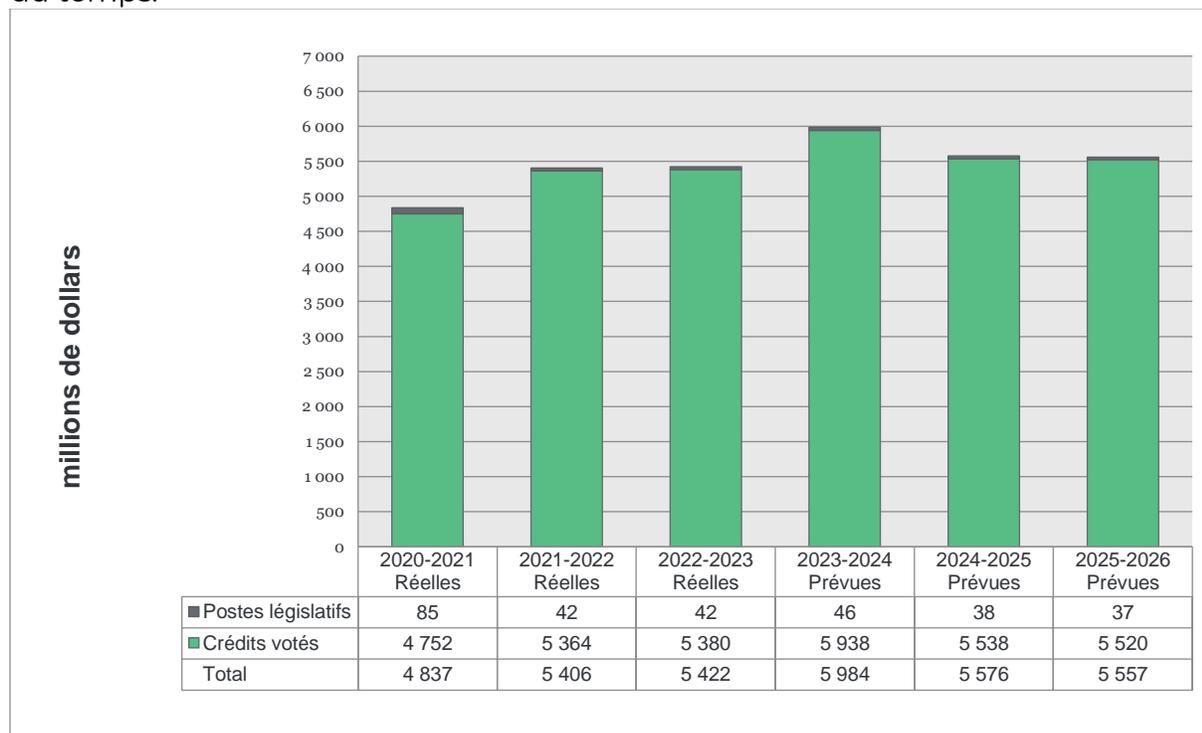
Dépenses et ressources humaines



Dépenses

Dépenses de 2020-2021 à 2025-2026

Le graphique¹⁷ ci-dessous présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



Nous établissons notre budget annuel pour répondre aux vétérans qui ont besoin d'avantages et de services. Un élément clé de ce processus est la prévision, qui permet de garantir qu'il y a suffisamment de financement pour tous les vétérans admissibles susceptibles d'avoir besoin d'aide au cours d'une année donnée. Notre budget annuel fluctue chaque année 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.

Même si les prévisions permettent de garantir qu'un financement suffisant est disponible, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui font effectivement appel au programme ou au service. La conception du processus budgétaire du gouvernement tient compte de ces fluctuations, c'est pourquoi les dépenses prévues et réelles changent d'une année à l'autre. Les fluctuations en matière de dépenses sont normales, étant donné que la prévision initiale est généralement effectuée plusieurs mois avant la période de déclaration et qu'elle est rajustée tout au long de l'année en fonction des résultats réels. De plus, en raison du calendrier, les nouvelles dépenses annoncées dans les récents budgets fédéraux ne sont pas incluses dans les chiffres des dépenses prévues.

¹⁷ Some totals may not add due to rounding.

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 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023
Avantages, services et soutien	5 358 759 533	5 358 759 533	5 826 610 032	5 424 185 936	5 503 586 822	4 660 494 971	5 240 551 120	5 237 608 937
Commémoration	42 775 123	42 775 123	41 854 568	47 625 409	53 656 302	42 205 327	38 038 138	49 627 461
Ombudsman des vétérans	4 481 326	4 481 326	4 465 311	4 528 110	4 496 329	5 193 514	3 828 088	4 427 448
Total partiel	5 406 015 982	5 406 015 982	5 872 929 911	5 476 339 455	5 561 739 453	4 707 893 812	5 282 417 346	5 291 663 846
Services internes	101 444 483	101 444 483	111 486 760	99 953 942	132 239 856	128 739 691	123 974 450	130 680 752
Total	5 507 460 465	5 507 460 465	5 984 416 671	5 576 293 397	5 693 979 309	4 836 633 503	5 406 391 796	5 422 344 598

Écart entre les dépenses réelles en 2022-2023 et les dépenses prévues pour 2022-2023

Comme le montrent les tableaux, le Ministère a dépensé 5,4 milliards de dollars en 2022-2023, dont plus de 90 % représentaient des paiements aux vétérans et à leur famille et à d'autres bénéficiaires des programmes. Les dépenses totales étaient conformes à celles de l'année précédente et étaient de 600 millions de dollars supérieures à celles de 2020-2021. Lorsque l'on compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour 2022-2023, les dépenses réelles étaient inférieures aux dépenses prévues d'environ 85 millions de dollars. La diminution concernait principalement les avantages, les services et le soutien, compensée par une augmentation des dépenses dans d'autres domaines, comme expliqué ci-dessous.

Faits et chiffres

Avantages, services et soutien

Les dépenses sont conformes à celles de 2021-2022 et sont supérieures de 577 millions de dollars à celles de 2020-2021. Les budgets sont mis à jour via le processus de prévisions budgétaires pour s'aligner sur les dernières prévisions de la demande des clients et des dépenses.

Commémoration

Augmentation des dépenses pour soutenir les Jeux Invictus de 2025 et le Centre Juno Beach.

Services internes

Augmentation des dépenses afin de soutenir nos efforts continus pour réduire l'arriéré et améliorer la prestation des services et des programmes aux vétérans et à leur famille.

Dépenses prévues de 2023-2024 à 2025-2026

Les dépenses prévues en 2023-2024 devraient augmenter par rapport aux dépenses prévues pour 2022-2023, principalement en raison du financement reçu pour poursuivre le plan visant à réduire l'arriéré et à améliorer les services aux vétérans et à leur famille.

Ressources humaines

Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes¹⁸

Le tableau suivant présente les équivalents temps plein (ETP) affectés à chacune de nos responsabilités essentielles et de nos services internes

Responsabilités essentielles et services internes	ETP réels 2020-2021	ETP réels 2021-2022	ETP prévus 2022-2023	ETP réels 2022-2023	ETP prévus 2023-2024	ETP prévus 2024-2025
Avantages, services et soutien	2 549,7	2 739,9	2 216,7	2 603,4	2 701,9	2 136,4
Commémoration	70,0	68,9	92,6	76,2	89,1	89,1
Ombudsman des vétérans	34,2	31,8	39,0	33,9	39,0	39,0
Total partiel	2 653,9	2 840,6	2 348,3	2 713,5	2 830,0	2 264,5
Services internes	801,3	822,5	757,6	811,9	853,1	769,1
Total	3 455,2	3 663,1	3 105,9	3 525,4	3 683,1	3 033,6

Grâce à l'initiative « Excellence des services », nous avons retenu et embauché davantage d'employés pour une période déterminée qui se consacrent à prendre des décisions et à réduire les délais de traitement. Dans le même temps, nous avons exploré des mesures innovantes pour traiter plus efficacement les futures demandes. Les services internes ont également retenu les services de ressources temporaires qui ont été embauchées pour soutenir cette initiative.

Les montants prévus pour les années à venir représentent les montants inclus dans le Budget principal des dépenses et n'incluent aucun poste supplémentaire approuvé au cours de l'exercice en cours.

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

Dépenses par crédit voté

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

¹⁸ Some totals may not add due to rounding.

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 GC](#)^{xliii}.

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Nos états financiers (non audités) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 sont affichés sur notre [site web](#)^{lxx}.

Faits saillants des états financiers

État condensé des résultats (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2022-2023	Résultats réels 2022-2023	Résultats réels 2021-2022	Écart (résultats réels de 2022-2023 moins résultats prévus de 2022-2023)	Écart (résultats réels de 2022-2023 moins résultats réels de 2021-2022)
Total des charges	5 527 435 387	5 433 337 917	5 403 521 152	(94 097 470)	29 816 765
Total des recettes	–	5 656	14 102	5 656	(8 446)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5 527 435 387	5 433 332 261	5 403 507 050	(94 103 126)	29 825 211

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2022-2023 sont fournies dans notre [État des résultats prospectif et les notes de 2022-2023](#)^{lxxi}.

Lorsque l'on compare nos dépenses réelles globales pour l'exercice 2022-2023 aux dépenses de l'année précédente, les dépenses ont augmenté de 30 millions de dollars.

Le total de nos dépenses ministérielles était inférieur d'environ 94 millions de dollars à celui prévu pour l'exercice 2022-2023 en raison de la nature des programmes ministériels, qui sont axés sur la demande.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements financiers	2022-2023	2021-2022	Écart (2022-2023 moins 2021-2022)
Total du passif net	190 055 298	157 488 923	32 566 375
Total des actifs financiers nets	123 649 890	93 866 429	29 783 461
Dette nette du ministère	66 405 408	63 622 494	2 782 914
Total des actifs non financiers	10 165 811	10 692 545	(526 734)
Situation financière nette du ministère	(56 239 597)	(52 929 949)	(3 309 648)

Passif net total : Le passif net total a augmenté de 32,5 millions de dollars en 2022-2023 par rapport à 2021-2022. Cet écart est dû à une augmentation des charges à payer.

Total des actifs financiers nets : Le total des actifs financiers nets a augmenté en 2022-2023 de 29,7 millions de dollars par rapport à 2021-2022 en raison de l'augmentation des sommes dues sur le Trésor.

Dette ministérielle nette : La dette ministérielle nette, qui correspond à la différence entre le passif net et les actifs financiers nets comme expliqué précédemment, a diminué de 2,8 millions de dollars en 2022-2023 par rapport à 2021-2022.

Total des actifs non financiers : Le total des actifs non financiers a diminué de 527 000 dollars en 2022-2023 par rapport à 2021-2022 en raison de l'amortissement des immobilisations corporelles.

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2022-2023 sont fournis dans notre [État des résultats prospectif et les notes de 2022-2023](#)^{lxxi}.

Renseignements ministériels



Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Ginette Petitpas Taylor, C.P., député

Administrateur général : Paul Ledwell, sous-ministre

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants : ▶ [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#)^{lxxii}
▶ [Loi sur le bien-être des vétérans](#)^{19, lxxiii}
▶ [Loi sur les pensions](#)^{lxxiv}

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](#)^{lxxv}.

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](#)^{lxxvi}.

Contexte opérationnel

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

¹⁹ La Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes (Nouvelle Charte des anciens combattants) a été renommée dès le 1^{er} avril 2018.

Cadre de présentation de rapports

Notre cadre ministériel des résultats et notre répertoire des programmes approuvés pour 2022-2023 sont présentés ci-dessous.

N° 1 Responsabilité essentielle : Avantages, services et soutien		
RÉSULTATS MINISTÉRIELS	INDICATEURS	RÉPERTOIRE DE PROGRAMMES
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement	<ul style="list-style-type: none"> • % de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente • % de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente • % de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel • % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne 	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation de reconnaissance des aidants naturels • Prestations d'invalidité • Avantages pour soins de santé • Soutien du revenu • Soins de longue durée • Recherche et innovation • Services de transition • Fonds d'urgence pour les vétérans • Programme pour l'autonomie des anciens combattants • Allocation aux anciens combattants
Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière	<ul style="list-style-type: none"> • % de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu • % de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière 	
Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens	<ul style="list-style-type: none"> • % de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale • % de vétérans qui sont employés 	
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face	<ul style="list-style-type: none"> • % de vétérans qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est fait facilement • % de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire • % de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne 	
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat	<ul style="list-style-type: none"> • % de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement • % de clients d'Anciens Combattants Canada âgés de 65 ans ou plus et vivant dans leur propre domicile qui ont déclaré être satisfaits de celui-ci 	
Les vétérans bénéficient d'un soutien social	<ul style="list-style-type: none"> • % des vétérans qui ont un fort sentiment d'appartenance à la communauté • % de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de leurs relations avec leurs amis ou leur famille 	
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 • # 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 à notre Répertoire des programmes sont accessibles dans l'[Infobase du GC](#)^{xliii}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants sont affichés sur notre [site Web](#)^{lxxviii}.

- Rapport sur les achats écologiques
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Analyse comparative entre les sexes Plus
- Réponse aux commissions parlementaires

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](#)^{lxxix}. Ce rapport fournit 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 télécopieur (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 télécopieur (ATS) :
1-833-978-1639
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Annexe A : définitions

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.

entreprise autochtone (*Indigenous business*)

Organisation qui, aux fins de l'Annexe E : Procédures obligatoires pour les marchés attribués aux entreprises autochtones de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement ainsi que de l'engagement du gouvernement du Canada d'attribuer obligatoirement chaque année au moins 5 % de la valeur totale des marchés à des entreprises autochtones, correspond à la définition et aux exigences définies dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#)^{lxxx}.

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.

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 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 2022-2023, thèmes généraux qui donnent un aperçu du programme du gouvernement dans le [discours du Trône du 23 novembre 2021](#)^{lxxxi} : bâtir un présent et un avenir plus sains, faire croître la

croissance d'une économie plus résiliente, mener une action climatique audacieuse, travailler plus fort pour rendre les collectivités sécuritaires, défendre la diversité et l'inclusion, avancer plus rapidement sur la voie de la réconciliation et lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

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.

Annexe B : codes ELM

Code	Titre et description des engagements pris dans la lettre de mandat (ELM) mentionnée dans le rapport
ELM1	<p>Réduire les délais d'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> Réduire les délais d'attente et veiller à ce que les vétérans et leur famille reçoivent rapidement des réponses à leurs demandes, notamment en investissant les ressources nécessaires pour embaucher des agents de traitement des cas et des arbitres, en améliorant le traitement des demandes de prestations d'invalidité et en mettant au point des solutions numériques novatrices.
ELM2	<p>Inconduite sexuelle dans le cadre du service militaire (dirigé par le ministère de la Défense nationale)</p> <ul style="list-style-type: none"> Élargir les services et les ressources à la disposition des survivants d'inconduite sexuelle par l'entremise du Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle (CSRIS). Veiller à ce que tous les membres de l'équipe de la Défense, y compris les employés du ministère de la Défense nationale, les vétérans et les membres des familles militaires, aient accès au Centre. Co-concevoir avec les survivants et financer entièrement un programme permanent de soutien entre pairs pour ceux qui ont subi un traumatisme sexuel militaire, accessible à tous les membres de l'Équipe de la Défense et à leur famille.
ELM3	<p>Vétérans sous-représentés</p> <ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que le régime de prestations et les services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés, notamment les femmes, les membres de la communauté 2ELGBTQI+, les vétérans racisés et les vétérans autochtones. Pour ce faire, utiliser des recherches et des données désagrégées pour offrir des programmes et des services adaptés.
ELM4	<p>Vétérans autochtones</p> <ul style="list-style-type: none"> Réduire les obstacles à l'accès aux services pour les vétérans autochtones, notamment en améliorant la sensibilisation des communautés autochtones et en élargissant l'offre de services adaptés à la culture.
ELM5	<p>L'embauche des Vétérans</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre une stratégie d'emploi nationale pour les vétérans afin de veiller à ce que tous les vétérans puissent trouver un emploi valorisant après avoir quitté les Forces armées canadiennes (FAC), en tirant profit des compétences et des qualifications acquises en service et en améliorant la reconnaissance des qualifications.
ELM6	<p>Appui lors de la transition</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuer à travailler avec la ministre de la Défense nationale pour simplifier les processus, améliorer la prestation des services et renforcer les services de transition en améliorant les outils en ligne partagés, en augmentant le partage des données et en améliorant le soutien à la transition.
ELM7	<p>Santé mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> Avec l'appui de la ministre de la Santé mentale et des Dépendances, veiller à ce que les membres des FAC et les vétérans aient accès à des ressources, des services et des programmes de formation, adéquats en matière de santé mentale, adaptés à leurs besoins particuliers.
ELM8	<p>Reconnaissance et commémoration</p> <ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que la contribution des vétérans de l'ère moderne ainsi que des vétérans qui sont des femmes, des Autochtones, des membres de communautés racisées et de la communauté 2ELGBTQI+ et qui ont pris part à tous les conflits soit reconnue et commémorée, et à ce que nous reconnaissions les précieuses contributions des vétérans des Forces armées canadiennes qui ont servi notre pays lors d'opérations nationales, comme lors de feux de forêt, de tempêtes de verglas et d'inondations.
ELM9	<p>L'itinérance chez les vétérans</p> <ul style="list-style-type: none"> Accélérer le travail de mettre fin à l'itinérance chronique des vétérans en mettant en œuvre un nouveau programme de supplément de loyer et des mesures de soutien global (dirigé par Infrastructure Canada) Accélérer le travail de mettre fin à l'itinérance chronique des vétérans en mettant en œuvre l'Initiative pour la création rapide de logements et un volet de financement dédié aux vétérans dans le cadre du Fonds national de co-investissement pour le logement (dirigé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement).

Notes de fin de rapport

- i Lettre de mandat du ministre, <https://www.pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre>
- ii Avantages pour la santé mentale, <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/mental-health-and-wellness/medical-costs/mental-health-benefits>
- iii Mon dossier ACC, <https://www.veterans.gc.ca/fra/endirect>
- iv Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les délais de traitement, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/addressing-wait-times/wait-time-strategic-direction>
- v Service de télémédecine pour les familles des vétérans, <https://sbmfc.ca/services-de-soutien/sante-et-bien-etre/soins-sante/service-telemedecine-familles-veterans>
- vi Le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/well-being-fund>
- vii Récipiendaires de financement 2022-2023 FBEVF, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/research/well-being-fund/funding-recipients/2022>
- viii Institut Atlas pour les vétérans et leur famille, <https://atlasveterans.ca/fr/>
- ix Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension, <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/physical-health-and-wellness/compensation-illness-injury/disability-benefits/benefits-determined/entitlement-eligibility-guidelines>
- x Table des invalidités, <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/physical-health-and-wellness/compensation-illness-injury/disability-benefits/benefits-determined/table-of-disabilities>
- xi Fonds d'urgence pour les vétérans, <https://www.veterans.gc.ca/fra/financial-support/emergency-funds/veterans-emergency-fund>
- xii Parlons vétérans, <https://parlonsveterans2.ca/>
- xiii Services de réorientation professionnelle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/education-and-jobs/finding-a-job/career-transition-services>
- xiv Évaluation conjointe de la mise à œuvre de la Loi sur l'embauche des anciens combattants, <https://www.canada.ca/fr/commission-fonction-publique/services/publications/evaluation-conjointe-mise-en-oeuvre-loi-embauche-anciens-combattants.html>
- xv Consortium des campus connectés pour les militaires, les vétérans et leur famille du Canada, <https://www.canada.ca/fr/anciens-combattants-canada/nouvelles/2023/02/nouvelle-initiative-visant-a-faciliter-lacces-a-lenseignement-des-veterans.html>
- xvi Partagesanté d'ACC, <https://healthshare-partagesante.vac-acc.gc.ca/healthshare/faq/?lang=fr>
- xvii Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans, <https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/veterans/index-fra.php>
- xviii Soutien social; blessures de stress opérationnel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/mental-health-and-wellness/counselling-services/someone-who-can-relate>
- xix Programme Soutien – blessures de stress opérationnel, <https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/coin-des-familles/programme-soutien-blessures-stress-operationnel>
- xx PSSM Communauté des vétérans, <https://commissionsantementale.ca/formation/pssm/veterans-virtuelle/>
- xxi Togetherall, <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/services/avantages-militaires/sante-soutien/intervention-inconduite-sexuelle/consultations-programme-soutien-pairs-tsm/groupe-de-discussion-ligne-personnes-affectees-inconduite-sexuelle.html>
- xxii Consultation sur le processus de demande de prestation d'invalidité, <https://parlonsveterans2.ca/consultation-sur-le-processus-de-demande-de-prestation-dinvalidite>
- xxiii Les cliniques BSO, <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/mental-health-and-wellness/assessment-treatment/osi-clinics>
- xxiv Gestion de cas, <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/case-management>
- xxv Norme sur l'accessibilité des sites Web, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>
- xxvi Politique sur les services et le numérique, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603>
- xxvii Sondage national de 2022 auprès des clients d'Anciens Combattants Canada - Rapport Final, https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/veterans_affairs_canada/2022/033-19-f/VNCS_2022_Full_Report_FR.pdf
- xxviii Demande de propositions pour le prochain contrat du SFTDSS, <https://parlonsveterans2.ca/traitement-des-demandes-de-soins-de-sante/widgets/145633/faqs>
- xxix Bureau des vétérans et vétérans 2ELGBTQI+, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/women-LGBTQ2/office>
- xxx Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle, <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/services/avantages-militaires/sante-soutien/intervention-inconduite-sexuelle.html>
- xxxi Programme de soutien par les pairs pour les personnes ayant subi un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire, <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/services/avantages-militaires/sante-soutien/intervention-inconduite-sexuelle/consultations-programme-soutien-pairs-tsm.html>

- xxxii Bureau de services juridiques des pensions, <https://www.veterans.gc.ca/fra/veterans-rights/how-to-appeal/bureau-pensions-advocates>
- xxxiii Moderniser les pratiques du gouvernement du Canada en matière d'information relative au sexe et au genre, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/organisation/rapports/sommaire-moderniser-info-sexe-genre.html>
- xxxiv Soutien pour les études, la formation et les dépenses connexes, <https://www.veterans.gc.ca/fra/education-and-jobs/back-to-school>
- xxxv Services et renseignements liés à la carrière, <https://www.veterans.gc.ca/fra/education-and-jobs/finding-a-job>
- xxxvi Enquête canadienne sur l'incapacité, https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=3251
- xxxvii Enquête auprès des peuples autochtones, https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=3250&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2
- xxxviii Canadian Community Health Survey, https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=3226
- xxxix Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, <https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV.pl?Function=getSurvey&SDDS=5269>
- xl Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens, <https://www.statcan.gc.ca/fr/enquete/menages/5383>
- xli Enquête sur la vie après le service militaire, https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&Id=1228312
- xlii Guide de référence sur l'expérience dans les forces militaires canadiennes, Recensement de la population, 2021, <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/ref/98-500/015/98-500-x2021015-fra.cfm>
- xliiii Infobase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#infographic/dept/139/intro/>
- xliv Raid de Dieppe, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/wars-and-conflicts/second-world-war/battle-of-dieppe>
- xlv Le Canada se souvient sur Facebook, <https://www.facebook.com/LeCanadasouvient>
- xlvi La bataille de la crête de Vimy, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/significant-events/vimy>
- xlvii Mémorial national du Canada à Vimy, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/vimy>
- xlviii Le sentier du Caribou, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/beaumont-hamel/caribou-trail>
- xlix 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/departamental-audit-evaluation/2022-evaluation-of-grave-marker-maintenance-programs-summary>
- l Centre Juno Beach, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/juno-beach-centre>
- li Programme de partenariat pour la commémoration, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/commemorative-events/commemorative-partnership>
- lii Plan stratégique de commémoration décennal, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/public-engagement/remembrance-planning/strategic-plan>
- liiii Mémorial canadien Courcellette, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/courcellette>
- liv Mémorial canadien à Dury, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/dury>
- lv Mémorial terre-neuvien à Monchy-le-Preux, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/monchy>
- lvi Mémorial terre-neuvien à Masnières, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/masnieres>
- lvii Mémorial canadien à la colline 62, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/hill-62>
- lviii Mémorial canadien à Saint-Julien, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/st-julien>
- lix Mémorial terre-neuvien à Gallipoli, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/gallipoli>
- lx Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/beaumont-hamel>
- lxi Résumé des consultations sur l'avenir de la commémoration, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/public-engagement/remembrance-planning/summary-of-consultations-on-the-future-of-remembrance>
- lxii Attitudes à l'égard de la commémoration et de la Semaine des vétérans 2022, https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/veterans_affaires_canada/2023/074-22-f/index.html
- lxiii La prise de décisions en ce qui concerne les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique ouvrant droit à des prestations d'invalidité, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/revues-systemiques/decisions-dysfonction-sexuelle>
- lxiv Mise à jour sur les délais d'attente pour les prestations d'invalidité, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/revues-systemiques/mise-a-jour-sur-les-delais-dattente-pour-les-prestations-dinvalidite>
- lxv Soins à Domicile Guide de ressources, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/guides-de-ressources-et-informations/soins-domicile-guide-de-ressources>

- lxvi L'ombud a envoyé une lettre au ministre des Anciens Combattants, <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fr/presse/communiqués/lombud-des-veterans-publie-une-lettre-l'intention-du-ministre-des-anciens>
- lxvii Gouvernement ouvert, <https://open.canada.ca/fr>
- lxviii Anciens Combattants Canada publie le Plan d'action sur l'accessibilité 2022-2025, <https://www.canada.ca/fr/anciens-combattants-canada/nouvelles/2022/12/anciens-combattants-canada-publie-le-plan-daction-sur-laccessibilite-2022-2025.html>
- lxix Comptes publics du Canada, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- lxx Nos états financiers, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departemental-financial-statements>
- lxxi États financiers prospectifs, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/future-oriented-financial-statements/2023>
- lxxii. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/v-1/index.html>
- lxxiii. Loi sur le bien-être des vétérans, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-16.8/>
- lxxiv. Loi sur les pensions, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- lxxv. Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/mandate>
- lxxvi. Le mandat de l'ombudsman des vétérans, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/le%20bureau/mandat>
- lxxvii. Contexte opérationnel, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- lxxviii Tableaux de renseignements supplémentaires, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departemental-results-report/2022-2023/supplementary-tables>
- lxxix Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>
- lxxx Répertoire des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1100100033057/1610797769658>
- lxxxi Discours du Trône du 23 novembre 2021, <https://www.canada.ca/fr/conseil-privé/campagnes/discours-trone/2021/discours-du-trone.html>