



Anciens Combattants  
Canada

Veterans Affairs  
Canada

# Rapport sur les résultats ministériels

Anciens Combattants Canada

2016-2017

---

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

Canada 

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre d'Anciens Combattants Canada, 2017.

Cat. N°. V1-10F-PDF  
ISSN 2560-9661

## Table des matières

Table des matières.....	i
Message du ministre .....	1
Aperçu de nos résultats .....	3
Raison d’être, mandat et rôle : composition et responsabilités.....	5
Contexte opérationnel et principaux risques.....	7
Contexte opérationnel.....	7
Principaux risques .....	8
Résultats : ce que nous avons accompli.....	11
Programmes .....	11
1.1 : Indemnités d’invalidité et de décès.....	11
1.2 : Programme de soutien financier .....	14
1.3 : Programme de soins de santé et services de réinsertion .....	16
2.1 : Programme Le Canada se souvient.....	19
3.1 : Bureau de l’ombudsman des vétérans .....	21
Services internes d’ACC.....	24
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines .....	27
Dépenses réelles .....	27
Ressources humaines réelles .....	29
Dépenses par crédit voté.....	30
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental .....	31
États financiers et faits saillants des états financiers .....	32
États financiers.....	32
Faits saillants des états financiers .....	32
Renseignements supplémentaires .....	35
Renseignements ministériels .....	35
Profil organisationnel.....	35
Cadre de présentation de rapports.....	35
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur .....	36
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	36
Dépenses fiscales fédérales .....	36
Coordonnées de l’organisation.....	36
Anciens Combattants Canada .....	36
Ombudsman des vétérans .....	36
Annexe : Définitions.....	37
Notes de fin de document .....	40



## Message du ministre

---

À titre de nouveau ministre des Anciens Combattants et de ministre associé de la Défense nationale, je suis profondément honoré et reconnaissant de servir les vétérans du Canada et de participer à l'obtention de résultats concrets pour notre communauté de vétérans.

Le Rapport sur les résultats ministériels de 2016-2017 illustre notre engagement à fournir aux vétérans et à leur famille les soins et le soutien dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin. Les rapports publics comme celui-ci sont essentiels à la promesse du gouvernement de faire preuve de transparence et d'informer les Canadiens des progrès accomplis sur le plan de nos engagements.



Durant l'année, des travaux préparatoires majeurs ont été effectués, ce qui contribuera à améliorer de façon globale la santé, le bien-être et la sécurité financière de nos vétérans et de leur famille, dont les augmentations à l'indemnité d'invalidité et à l'allocation pour perte de revenus. La nouvelle allocation pour études et formation du budget de 2017 et le programme Services de transition de carrière permettront aux vétérans poursuivre des carrières post-militaires florissantes sur le marché du travail actuel. De nouveaux outils à l'intention des aidants naturels et des familles sont également mis en place en vue de reconnaître l'importance des familles pour le bien-être des vétérans.

Dans le but de respecter notre engagement quant à l'excellence du service, nous avons recruté plus de 400 employés, rouvert les neuf bureaux d'Anciens Combattants Canada qui avaient été fermés, ouvert un nouveau bureau à Surrey en Colombie-Britannique, et élargi les services pour les vétérans dans le Nord du pays. Grâce à ces initiatives, les vétérans ont maintenant un meilleur accès aux services dans leurs propres collectivités.

Au début du mois de juillet 2016, tant au Canada qu'en France, nous avons célébré le centenaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel et commémoré plus de 2 400 soldats canadiens tués ou blessés dans les combats. Comme je suis originaire de Terre-Neuve-et-Labrador, la célébration du 100<sup>e</sup> anniversaire était une étape personnelle importante pour moi, et je sais très bien qu'il est important de reconnaître les sacrifices qui ont été consentis dans ces batailles. Célébrer ces jalons, parmi d'autres, représente une excellente façon pour nous de mobiliser les Canadiens afin de commémorer les 2,3 millions d'hommes et de femmes qui ont servi ce pays avec abnégation depuis la Confédération.

C'est un grand privilège de diriger l'équipe qui appuie les hommes et les femmes qui ont répondu à l'appel du devoir ainsi que les familles qui les ont soutenus pendant leur service. Comme le présent rapport l'indique, d'importants progrès ont été accomplis afin de veiller à ce que les vétérans et leur famille soient traités avec le soin, la compassion et

le respect qu'ils méritent. Cependant, il y a encore beaucoup à faire et je vous assure que notre équipe garde le cap et se consacre au respect de nos engagements.

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

## Aperçu de nos résultats

### Points saillants des résultats

**RÉOUVERTURE DES BUREAUX D'ACC À L'ÉCHELLE DU PAYS** afin d'améliorer la prestation de services aux vétérans et à leur famille dans leur collectivité.

**AUGMENTATION DE L'INDEMNITÉ D'INVALIDITÉ ET DE L'INDEMNITÉ DE DÉCÈS** à 360 000 \$ en guise de compensation pour les répercussions non financières des blessures liées au service.

**COMMENCER LA MISE EN ŒUVRE D'UN NOUVEAU MODÈLE DE PRISE DE DÉCISIONS** pour assurer que les décisions à l'égard des demandes des vétérans soient prises plus rapidement.

**AUGMENTATION DE L'ALLOCATION POUR PERTE DE REVENUS** à 90 % de la solde militaire perçue avant la libération du vétéran.

**CÉLÉBRATION DU CENTENAIRE** des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel au Canada et en France.

Approbation dans le budget de 2017 pour la **CRÉATION D'UN CENTRE D'EXCELLENCE SUR L'ÉTAT DE STRESS POST-TRAUMATIQUE (ESPT) ET LES TROUBLES DE SANTÉ MENTALE CONNEXES.**

### Quel est le montant des fonds utilisés?

**3 770 M\$...** les paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programmes constituaient plus de 90 % de ces fonds.

### Quels employés étaient

**2 636 employés équivalent temps plein (ETP)...** incluant plusieurs nouvelles recrues dont la plupart fournissent des services directs aux vétérans et à leur famille.

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





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

---

### Raison d'être

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

### Mandat

Le développement du Canada à titre de pays indépendant et doté d'une identité propre découle en grande partie de ses réalisations en temps de guerre. Une bonne partie de notre identité moderne est également associée à la fierté que nous éprouvons à l'égard des antécédents enviables du Canada en matière de maintien de la paix. Toutefois, la contribution de notre pays à la paix et à la sécurité dans le monde, à la fois comme allié et partenaire du maintien de la paix, a été très coûteuse si l'on tient compte des vies sacrifiées et des maladies et blessures, sans parler des espoirs déçus.

Le rôle du Ministère est de reconnaître le courage des personnes qui nous ont légué ce patrimoine et ont ainsi permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'Anciens Combattants Canada (ACC) découle de lois et règlements, notamment de la Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge. »

Le Ministère s'acquitte de ses responsabilités grâce à divers programmes, notamment ceux des prestations d'invalidité, des allocations aux anciens combattants, des services de représentation et de conseils juridiques, des soins médicaux et de la commémoration. Ces programmes fournissent une indemnisation pour les préjudices résultant d'invalidités et la perte de revenus, des services sociaux et de santé innovateurs, de l'aide juridique professionnelle ainsi que la reconnaissance des réalisations et des sacrifices consentis par les Canadiens et les Canadiennes pendant les périodes de guerre et de conflit.

ACC sert des clients très diversifiés reflétant la remarquable mosaïque des contributions canadiennes à la paix dans le monde. Voici quels sont nos clients :

**Anciens combattants :**

- les anciens combattants des Forces armées et de la marine marchande ayant servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée;
- des anciens et, dans certains cas, d'actuels membres des Forces armées canadiennes, y compris ceux qui ont servi dans une zone de service spécial et au cours d'opérations de maintien de la paix;
- les anciens combattants alliés qui habitaient au Canada avant les périodes de guerre.

**Autres clients :**

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

En plus de servir ces clients, ACC reçoit de nombreuses demandes de renseignements de la part du grand public. Nous sommes heureux d'aider les personnes qui veulent se renseigner sur nos programmes, nos services et nos activités.

Le Programme commémoratif d'ACC vise à rendre hommage aux personnes qui ont défendu la cause de la paix au nom du Canada et à rejoindre un public englobant la population canadienne ainsi que le monde entier.

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux à propos du Ministère, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport. Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du Ministère, consulter la [lettre de mandat du ministre](#)<sup>i</sup>.

**L'ombudsman des vétérans**

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

## Contexte opérationnel et principaux risques

---

### Contexte opérationnel

Anciens Combattants Canada a le privilège de servir un groupe extraordinaire de Canadiens : les vétérans du Canada. Il s'agit d'un groupe qualifié et varié qui représente ceux qui participent aux contributions du Canada à la paix et la sécurité dans le monde depuis plusieurs décennies. Aujourd'hui, la majorité des vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée ont plus de 90 ans, et beaucoup d'entre eux s'adressent au Ministère pour la première fois lorsqu'ils ressentent les effets du vieillissement.

Les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) constituent dorénavant le plus important groupe servi par le Ministère. Plus de 600 000 vétérans vivent aujourd'hui au Canada, leur âge s'échelonne sur cinq décennies et plus de 90 000 d'entre eux sont actuellement servis par le Ministère. Cela représente plus du triple du nombre de vétérans traditionnels servis par ACC. Bien que les membres de ces groupes soient les principaux bénéficiaires des prestations et des services d'ACC, le Ministère vient également en aide aux membres en service et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi qu'aux familles, aux conjoints et aux survivants des vétérans.

Étant donné qu'ACC offre ses services à une population aussi diversifiée, il est essentiel de comprendre ses besoins différents et complexes pour s'assurer que les programmes et les services offerts sont pertinents et utiles, et ce, afin d'améliorer le bien-être global des vétérans du Canada. C'est un environnement en constante évolution, à mesure que les besoins des vétérans et de leur famille changent.

Anciens Combattants Canada cherche à devenir un ministère axé davantage sur les vétérans, en mettant l'accent sur les vétérans eux-mêmes et sur leurs besoins dans le cadre de tout ce que nous faisons : nos philosophies, nos idées et nos activités. Le Ministère veille à ce que les prestations et les services offerts répondent aux besoins des vétérans, et la lettre de mandat du ministre met davantage l'accent sur ce travail. Nos engagements sont ambitieux et complets, et leur portée est étendue. Deux engagements qui figurent dans la lettre de mandat ont été réalisés en 2016-2017 et les autres sont en cours de réalisation, comme la nouvelle allocation pour études et formation des vétérans annoncée dans le budget de 2017 et la collaboration avec le ministre de la Défense nationale en vue d'élaborer une stratégie de prévention du suicide.

Comme le nombre de membres des Forces armées canadiennes et de vétérans qui s'adressent au Ministère augmente de façon continue, il en va de même pour le nombre de demandes de prestations et de services. De nouveaux programmes et prestations pour répondre aux besoins modernes se révèlent populaires – le Ministère a enregistré une hausse de 32 % du nombre de demandes de prestations au cours des deux dernières années. Cette augmentation soutenue, non seulement pour des prestations d'invalidité, mais également pour d'autres prestations et services, met une pression additionnelle sur ceux qui statuent sur ces demandes. Le Ministère a affecté des ressources additionnelles

pour régler le retard dans le traitement des demandes. Cependant, la hausse continue de demandes a ralenti le progrès mis en place pour régler le retard.

Il y a eu, à l'échelle du gouvernement, un virage important vers l'augmentation de la surveillance et la production de rapports sur les mesures et les résultats de rendement significatifs. ACC est en train de préparer le Ministère à la transition vers un nouveau cadre ministériel des résultats, ce qui lui permettra de s'assurer que l'argent consacré aux prestations et aux services est bien dépensé et qu'il change réellement des choses dans la vie des vétérans et de leur famille.

## Principaux risques

La gestion intégrée des risques constitue un aspect fondamental de la gestion moderne. Elle veille à ce que les risques soient compris, gérés, communiqués et intégrés à un processus décisionnel et d'établissement des priorités. Une gestion efficace des risques permet aux décideurs de donner suite aux incertitudes et de relever les défis de façon proactive.

Le tableau ci-dessous illustre la réaction du Ministère à l'égard des trois principaux risques ainsi que les mesures prises pour les atténuer.

### Risques

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pan-gouvernementales et ministérielles
<p><b>Gérer la croissance (actuelle)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Ministère pourrait avoir de la difficulté à gérer la croissance requise pour respecter les nombreux nouveaux engagements qu'a pris le gouvernement à l'égard des vétérans.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement de plus de 400 employés additionnels, augmentant ainsi le nombre d'employés qui servent les vétérans directement.</li> <li>Simplification du processus décisionnel pour que les décisions à l'égard des demandes des vétérans soient prises plus rapidement. En repérant les cas où il serait logique d'appliquer un processus simplifié (p. ex. sclérose latérale amyotrophique [SLA] et l'état de stress post-traumatique [ESPT]), on élimine le besoin d'effectuer de multiples réévaluations et les vétérans obtiennent plus rapidement une décision.</li> </ul>	<p>Programmes 1.1, 1.2, 1.3, Services internes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liens aux 15 engagements de la lettre de mandat.</li> </ul>

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes du Ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pan-gouvernementales et ministérielles
<p><b>Transition échouée (actuelle)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Malgré le large éventail de programmes et de services offerts aux vétérans, certains membres des FAC pourraient ne pas réussir leur transition du service militaire à la vie civile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comme il était annoncé dans le cadre du budget de 2017, ACC élargira le Programme de soutien aux familles des vétérans afin d'assurer aux vétérans libérés pour des raisons médicales et à leur famille l'accès continu et sans interruption à tous les Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) au pays à compter du 1er avril 2018.</li> <li>▶ ACC s'appuie sur le processus de transition amélioré afin de s'impliquer auprès des militaires libérés pour des raisons médicales avant leur date de libération.</li> <li>▶ Établissement d'une Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP) permettant aux vétérans d'effectuer une transition efficace et harmonieuse vers des carrières au sein du gouvernement du Canada.</li> <li>▶ ACC et les FAC concertent leurs efforts pour étudier le meilleur moyen de rationaliser et de simplifier les doubles systèmes de soutien d'ACC et du ministère de la Défense nationale (MDN). Le gouvernement a mis en œuvre un plan d'action de convergence qui permettra à ACC et aux FAC de se pencher sur les chevauchements et les lacunes qui existent actuellement pour les militaires en voie d'être libérés.</li> </ul>	<p>Programmes 1.2, 1.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Travailler avec le ministre de la Défense nationale afin de réduire les éléments trop complexes, de remanier la prestation des services et de renforcer les partenariats entre ACC et le MDN.</li> </ul>
<p><b>Nombre d'engagements (actuel)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Étant donné les nombreux engagements pris à l'égard des vétérans, le Ministère pourrait avoir de la difficulté à respecter tous les engagements en même temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vérification et examen de tous les engagements contenus dans la lettre de mandat, et surveillance des progrès pour s'assurer que le travail est fait et que toute difficulté est cernée.</li> <li>▶ Examen complet des engagements et détermination des dates de mise en œuvre de chaque engagement contenu dans la lettre de mandat. Ces dates de mise en œuvre sont suivies par l'intermédiaire d'un tableau de bord qui indique que la majorité des engagements, à l'heure actuelle, sont soit terminés ou sont déjà bien amorcés.</li> <li>▶ Deux engagements énoncés dans la lettre de mandat ont été réalisés en 2016-2017, soit l'augmentation de l'indemnité d'invalidité et de l'allocation pour perte de revenus.</li> </ul>	<p>Programmes 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, Services internes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Liens aux 15 engagements contenus dans la lettre de mandat.</li> </ul>



## Résultats : ce que nous avons accompli

---

### Programmes

#### 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès

---

##### Description

Ce programme, en guise de reconnaissance, verse une indemnité aux vétérans admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles pour les conséquences d'une invalidité liée au service, en cas de décès et de détention. Dans les cas de pension d'invalidité, des avantages et des allocations sont versés sous forme de paiements mensuels; pour ce qui est des indemnités d'invalidité, des indemnités pour blessure grave et décès, une indemnité est versée sous forme d'indemnité accordée payée en somme forfaitaire, versement annuel, ou une combinaison des deux. Ce programme est financé à partir du budget de fonctionnement et des subventions.

##### Résultats

- ▶ Le Ministère continue de réaliser des progrès sur le plan des engagements contenus dans la lettre de mandat du ministre, y compris :
  - L'augmentation du paiement forfaitaire maximal de l'indemnité d'invalidité et de l'indemnité de décès à 360 000 \$. Le Ministère s'assure également que tous ceux qui ont reçu des prestations depuis le mois d'avril 2006 reçoivent l'augmentation sous forme de paiement forfaitaire unique exempt d'impôt.
  - Évolution des travaux relatifs à l'engagement du gouvernement d'offrir l'option d'une pension à vie pour les vétérans blessés. Dans le budget de 2017, le gouvernement a indiqué que les détails concernant la pension à vie seraient annoncés à l'automne 2017.
  
- ▶ Un examen de la façon dont le Ministère offre ses services a été entrepris au cours de l'exercice financier 2016-2017. Il a révélé qu'ACC devait adopter une approche plus globale et exhaustive à l'égard du bien-être des vétérans en vue d'atteindre ses objectifs d'excellence du service. Les résultats de cet examen ont entraîné des travaux prioritaires pour le Ministère, lesquels sont indiqués dans les sections de ce rapport relatives aux résultats.
  
- ▶ ACC continue de progresser vers la réalisation de l'engagement du gouvernement à fournir des services électroniques dans tous les programmes. Mon dossier ACC, un outil sur lequel s'appuie ACC, comporte les atouts suivants :
  - l'accès aux formulaires électroniques qui représentent 70 % des activités d'ACC;
  - la réduction du temps d'attente pour les vétérans;
  - l'obtention des documents électroniques de paiement plus rapidement que par la poste;

- la possibilité pour les vétérans de mettre à jour leur information bancaire et leur adresse en ligne.
- ▶ Mon dossier ACC a connu une importante croissance cette année :
  - le nombre d'utilisateurs actifs inscrits à Mon dossier ACC est passé à 50 671, soit une hausse de 58 %;
  - la réception de demandes électroniques de prestations d'invalidité a augmenté de 19 %;
  - la réception de demandes électroniques de remboursement des frais de déplacement à des fins médicales a augmenté de 38 %;
  - 93 109 lettres ont été envoyées par l'intermédiaire de Mon dossier ACC.
- ▶ Les consultations actives auprès des groupes d'intervenants ont permis à ACC de mieux comprendre le défi auquel les vétérans et leur famille sont confrontés durant leur vie et ont éclairé les moyens d'offrir les programmes et services le plus efficacement possible afin de répondre à leurs besoins. Deux sommets des intervenants ont été tenus en mai et en octobre, ainsi que 20 tables rondes et près de 40 réunions de groupes consultatifs afin d'obtenir la participation, les commentaires et les points de vue des intervenants sur des questions importantes, dont l'efficacité de Mon dossier ACC et les améliorations qui y ont été apportées. Les groupes consultatifs comprennent notamment : le groupe consultatif sur la commémoration, le groupe consultatif sur les soins et le soutien, le groupe consultatif sur la santé mentale, le groupe consultatif sur les politiques relatives aux vétérans, le groupe consultatif sur l'excellence du service et le groupe consultatif sur les familles.

Leçons apprises :

- ▶ De nouveaux programmes et prestations pour répondre aux besoins modernes se révèlent populaires – le Ministère a enregistré une hausse de 32 % du nombre de demandes au cours des deux dernières années et, bien que le Ministère ait embauché du personnel pour absorber l'arriéré de travail lié aux demandes, ces ressources n'étaient pas suffisantes pour traiter le nombre de demandes plus élevé que prévu. À la suite de cette augmentation considérable de la participation, ACC a connu une hausse significative du volume de demandes remplies entre 2014-2015 et 2016-2017, d'où l'existence d'un grand bassin de vétérans avec droit d'appel.
- ▶ La recherche sur l'opinion publique et les tests effectués par les utilisateurs pour Mon dossier ACC sont essentiels, car ils permettent à ACC de déterminer l'ordre de priorité des éléments les plus importants pour ceux que nous servons et de régler les problèmes avant que les services ne soient offerts au public.
- ▶ Il faut communiquer avec le personnel de première ligne et lui fournir des renseignements en temps opportun, car les recherches indiquent que ces employés constituent la principale source d'information sur Mon dossier ACC pour les vétérans et leur famille.
- ▶ Les nouveaux modes de prestation de services ne réduisent pas nécessairement (ou immédiatement) les communications par les moyens traditionnels. Cependant, la



messagerie électronique sécurisée croît rapidement, ce qui représente environ 107 000 messages reçus/envoyés par l'entremise de Mon dossier ACC en 2016-2017, dont 54 000 ont été envoyés par des vétérans et 53 000 par le personnel d'ACC. Il s'agit d'une augmentation importante par rapport à 2015-2016, alors que le total s'élevait à environ 51 000 messages (26 000 provenant des vétérans et 25 000 du personnel).

**Résultats atteints**

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Les invalidités liées au service des vétérans admissibles sont reconnues.	Pourcentage de décisions favorables rendues concernant des indemnités d'invalidité et de décès ne nécessitant pas de révisions ou d'appels	80 %	Le 31 mars 2017	83 %	84 %	89 %

**Ressources financières budgétaires (en dollars)**

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
2 141 757 279	2 141 757 279	2 150 227 883	2 108 339 210	(33 418 069)

**Ressources humaines (équivalents temps plein)**

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
727,0	715,6	(11,0)

## 1.2 : Programme de soutien financier

---

### Description

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

### Résultats

- ▶ Le Ministère continue de réaliser des progrès sur le plan des engagements contenus dans la lettre de mandat du ministre, y compris :
  - En octobre 2016, l'augmentation de l'allocation pour perte de revenus est passée de 75 % à 90 % de la solde brute des vétérans avant la libération afin de leur assurer un revenu suffisant après la libération.
- ▶ Le Ministère continue d'améliorer l'établissement de rapports sur le rendement du programme des avantages financiers. En 2016-2017, une étude qui comportait des questions sur le bien-être financier a été menée par ACC à l'échelle nationale. Cela permettra d'assurer une meilleure surveillance du rendement du programme, notamment les activités et les résultats, d'éclairer les décisions du Ministère et de soutenir l'évaluation du programme.
- ▶ Les intervenants ont été consultés lors de deux sommets des intervenants ainsi qu'avec les groupes consultatifs afin de veiller à ce que la rétroaction des intervenants soit prise en considération durant l'élaboration de changements et d'améliorations au chapitre des politiques et des programmes.
- ▶ Le travail progresse sur le plan de l'engagement dans le budget de 2017 de simplifier le soutien financier offert aux vétérans handicapés pour mieux répondre à leurs besoins. Ainsi, le gouvernement continue de travailler avec la communauté des vétérans et les FAC afin de trouver la meilleure façon de rationaliser et de simplifier le système des programmes de soutien financier actuellement offerts aux vétérans.

**Résultats atteints**

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Le revenu des vétérans est suffisamment élevé pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux	Pourcentage de vétérans et bénéficiaires de l'allocation pour perte de revenus dont le revenu familial est supérieur à la mesure de faible revenu (MFR) <sup>1,2</sup>	90 %	Le 31 mars 2017	94 %	94 %	94 %

**Ressources financières budgétaires (en dollars)**

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
278 039 229	278 039 229	408 183 507	365 983 197	87 943 968

**Ressources humaines (équivalents temps plein)**

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
60,0	74,2	14,2

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

<sup>2</sup> Le résultat de cet indicateur de rendement est tiré du « Sondage sur la transition » qui est effectué tous les trois ans.

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

---

#### Description

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

#### Résultats

Le Ministère continue de réaliser des progrès sur le plan des engagements contenus dans la lettre de mandat du ministre, y compris :

- ▶ La réouverture de neuf bureaux d'ACC à l'échelle du pays ainsi que l'ouverture d'un nouveau bureau à Surrey en Colombie-Britannique<sup>3</sup>.
- ▶ L'établissement d'un groupe de travail ACC/FAC pour élaborer une stratégie commune en matière de prévention du suicide.
- ▶ Le Ministère accorde la priorité au soutien aux vétérans et à leur famille pendant qu'ils gèrent non seulement les problèmes de santé physique, mais aussi les problèmes de santé mentale. Par conséquent, le Ministère :
  - examine les possibilités concernant un Centre d'excellence sur l'ESPT et les troubles de santé mentale connexes; un engagement compris dans la lettre de mandat;
  - a élaboré une formation de premiers soins en santé mentale adaptée aux vétérans, maintenant offerte partout au pays. En date du 31 mars 2017, 387 participants (dont des vétérans, des aidants naturels, des membres des familles et des fournisseurs de services) ont participé à 22 séances de formation de premiers soins en santé mentale adaptée aux vétérans. On a confirmé 35 séances additionnelles de formation de premiers soins en santé mentale adaptée aux vétérans pour 2017.
- ▶ Le gouvernement du Canada respecte son engagement, annoncé cette année dans le cadre du budget de 2017 de fournir aux vétérans une nouvelle allocation pour études et formation (la date de mise en œuvre prévue est le 1<sup>er</sup> avril 2018) qui fournira du financement pour une formation collégiale, universitaire ou technique à tous les vétérans de la Force régulière et de la Force de réserve des FAC qui ont accumulé au moins six ans de service militaire.

---

<sup>3</sup> Sept bureaux ont été rouverts pendant l'exercice financier 2016-2017, et les trois derniers étaient ouverts au 31 mai 2017.

- ▶ Du point de vue de l'analyse comparative entre les sexes, cette nouvelle prestation peut aider les femmes et les Autochtones en leur donnant accès aux études supérieures et elle peut avoir une incidence positive sur ces populations. L'accès à cette prestation devrait renforcer l'incidence positive qu'ont d'autres programmes pour améliorer le niveau d'études postsecondaires et de revenus au sein de la population autochtone.
  
- ▶ Le Ministère travaille pour soutenir les vétérans en situation de crise et leur famille grâce à :
  - l'élaboration d'une stratégie de lutte contre l'itinérance chez les vétérans et un plan d'action à l'intention des vétérans en situation de crise, en consultation avec des partenaires gouvernementaux et des partenaires et intervenants non gouvernementaux.
  - plusieurs initiatives conçues pour accroître la sensibilisation et le soutien à l'égard des vétérans en situation de crise, notamment :
    - le projet pilote d'aide en matière de justice pour les vétérans en Nouvelle-Écosse, relié au contrat d'intervention directe pour les vétérans en situation de crise avec VETS Canada jusqu'à mars 2018;
    - la préparation et la diffusion d'une vidéo éducative sur le site Web d'ACC utilisée surtout par les forces policières;
    - une nouvelle affiche informative sur les vétérans sans abri, affichée partout au pays à des endroits comme les bureaux d'ACC, les bibliothèques et les postes de police.
  
- ▶ La Direction de la recherche d'ACC a mené un certain nombre d'études afin de mieux comprendre comment les vétérans font la transition de la vie militaire à la vie civile, pour finalement éclairer les décisions en matière de politique et de programmes, dont :
  - l'Étude sur la vie après le service militaire 2016;
  - l'Étude sur la mortalité par suicide chez les vétérans;
  - Transition vers la vie civile, bien-être des familles de vétérans souffrant de problèmes de santé mentale;
  - Une étude de microsimulation avec Statistique Canada.

### Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité	Le pourcentage des vétérans bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) qui restent chez eux	90 %	Le 31 mars 2017	94 %	94 %	96 %
Les paiements relatifs aux prestations de soins de santé et des avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement de sorte à réduire le fardeau financier des bénéficiaires du programme	Le pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versées directement aux fournisseurs de services (réduction des dépenses que les vétérans paient de leur poche)	80 %	Le 31 mars 2017	98 %	98 %	98,5 % (Cible 70 %)

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
1 089 248 862	1 089 248 862	1 204 053 150	1 155 509 888	66 261 026

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
984,0	1 097,5	113,5

## 2.1 : Programme Le Canada se souvient

### Description

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

### Résultats

- ▶ Mise en œuvre des engagements du budget fédéral et de ceux contenus dans la lettre de mandat relativement au Programme Le Canada se souvient. Notamment :
  - le montant de l'exemption de droits de succession des survivants dans le cadre du Programme de funérailles et d'inhumation a été augmenté afin d'assurer à davantage de vétérans la dignité d'un service funéraire et d'une sépulture convenables;
  - la portée du Programme de partenariat pour la commémoration a été élargie pour permettre de financer la construction de nouveaux monuments commémoratifs de guerre dans la collectivité.
- ▶ Prise en charge d'initiatives commémoratives visant à marquer les principaux jalons militaires comme le centenaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel.
- ▶ Poursuite du travail sur le monument commémoratif de la mission du Canada en Afghanistan (Ottawa) et le [Centre d'accueil et d'éducation](#)<sup>ii</sup> permanent au Mémorial national du Canada à Vimy en France. Début de l'agrandissement du [Cimetière des anciens combattants \(God's Acre\)](#)<sup>iii</sup> à Esquimalt, en Colombie-Britannique.
- ▶ Création et distribution de matériel éducatif en vue de mieux comprendre l'armée canadienne et de promouvoir la reconnaissance à son égard, et organisation d'ateliers, d'activités et d'événements pour les élèves qui participent au thème Le Canada se souvient dans le cadre de l'événement Rencontres du Canada à Ottawa.
- ▶ Utilisation de données sur le rendement et d'évaluations pour mesurer l'atteinte des résultats attendus et cerner les possibilités d'amélioration. Dans l'ensemble, les résultats indiquent que les programmes de commémoration demeurent efficaces et

que la majorité des Canadiens interrogés ont fait part de leur satisfaction à l'égard des initiatives de commémoration du Ministère.

### Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts en service sont honorés publiquement et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé	Pourcentage de Canadiens qui sont d'avis que les activités commémoratives d'Anciens Combattants Canada rendent efficacement hommage aux vétérans et à ceux qui sont morts en service et qu'elles préservent le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices	70 %	Le 31 mars 2017	76 %	73 %	s.o. <sup>4</sup>

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
46 317 506	46 317 506	59 508 363	55 553 811	9 236 305

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
94,0	91,0	(3,0)

<sup>4</sup> Cet indicateur de rendement a été instauré en 2015-2016.



### 3.1 : Bureau de l'ombudsman des vétérans

#### Description

Ce programme offre aux vétérans et à d'autres personnes (vétérans ayant servi en temps de guerre, vétérans et membres des Forces armées canadiennes [force régulière et de réserve], membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada, conjoints et conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge et membres de la famille admissibles, ainsi qu'autres personnes admissibles et représentants des groupes susmentionnés) la possibilité de demander que leurs plaintes soient soumises à un examen indépendant et impartial. Il favorise un traitement juste et équitable en ce qui concerne l'accès aux services, aux programmes et aux avantages d'Anciens Combattants Canada. À cette fin, des renseignements et une orientation sont fournis afin de faciliter l'accès aux programmes et aux services; les plaintes relatives à la [Déclaration des droits des anciens combattants](#)<sup>iv</sup> et aux décisions sur les prestations et services qui ne peuvent être portées en appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont examinées et réglées; les questions d'ordre systémique reliées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont examinées; les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère sont cernées et examinées; et des renseignements et des recommandations sont présentés au ministre en lien avec ces questions. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

#### Résultats

- ▶ Une assistance directe a été fournie en assurant que les plaintes et les demandes d'information sont traitées en temps opportun.
  - 1 595 nouveaux dossiers ont été ajoutés aux 359 dossiers de l'année précédente pour un total de 1 954 dossiers. Parmi ceux-ci, 1 812 (93 %) des dossiers ont été traités puis fermés en 2016-2017.
  - Le nombre de dossiers reportés d'une année à l'autre est passé de 359 à 142 dossiers. L'examen des processus opérationnels de première ligne grâce à une méthode allégée a contribué à la réduction du délai de traitement des dossiers.
  
- ▶ Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a examiné les questions importantes pour les vétérans et a formulé des recommandations concernant des problèmes systémiques liés au portefeuille par la publication d'examen et de rapports (Appuyer les membres de la GRC malades et blessés et leur famille : l'examen, Une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance pour les vétérans et leurs survivants, Projet conjoint de transition – Fermer la brèche, Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : Analyse actuarielle : Le Rapport de suivi, Aon Hewitt : Évaluation des risques – Analyse comparative des avantages versés aux vétérans atteints d'une invalidité en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants) ainsi que 18 blogues. Avant le budget de 2017, le BOV a publié un [compte-rendu](#)<sup>v</sup> de la situation de toutes les recommandations formulées par le BOV et l'état des progrès réalisés par ACC.

- ▶ Le BOV a continué d'examiner les nouveaux enjeux. Les recommandations qui en ont découlé ont influencé directement les améliorations apportées par le Ministère dans la prestation de services aux vétérans. Voici quelques exemples :
  - ACC acceptera dorénavant les diagnostics d'infirmières praticiennes pour déterminer l'admissibilité aux demandes de prestations d'invalidité lorsqu'elles sont cosignées par un médecin.
  - Services en pays étrangers d'ACC a mis en œuvre des changements de processus pour le traitement des demandes de remboursement des frais de déplacements à des fins médicales.
  
- ▶ Le BOV a mobilisé les vétérans et leur famille, ainsi que d'autres intervenants grâce à des activités de sensibilisation, jetant les bases des discussions sur les indemnités liées à des répercussions non financières et autres priorités, tout en élargissant sa portée grâce à une stratégie priorisant les communications numériques, qui comprend, des affichages sur les médias sociaux, des communiqués de presse, des entrevues médiatiques et des infographies.
  
- ▶ Six réunions des intervenants ont été tenues partout au pays et ont permis d'obtenir l'opinion de groupes régionaux d'appui aux vétérans et de comprendre les principales préoccupations dans leurs collectivités. Cela s'est ajouté à quatre séances de discussion ouverte auxquelles les vétérans, leur famille et leurs représentants étaient invités afin de comprendre les préoccupations sur le plan personnel.
  
- ▶ Le BOV a établi des partenariats avec d'autres ombudsmans et d'autres organismes gouvernementaux en 2016-2017 afin d'adopter une approche pour examiner les préoccupations horizontales des vétérans à l'échelle du gouvernement. Le projet commun avec l'ombudsman du MDN et des FAC s'est achevé. Comme résumé, une infographie affichant des principales conclusions et recommandations a été publiée. Elle a également cerné « les 3 choses à faire maintenant », ainsi que les interventions clés nécessaires pour fermer la brèche. Les deux ombudsmans poursuivront leur collaboration afin de surveiller et de promouvoir le changement dans les domaines qui touchent des mandats respectifs.

**Résultats atteints**

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2014-2015
Les besoins des vétérans et autres personnes sont comblés grâce aux programmes et services d'ACC	Pourcentage des problèmes soulevés par des vétérans et d'autres personnes qui sont pris en charge par le BOV	80 %	Le 31 mars 2017	93 %	78 %	79 %
	Pourcentage des recommandations formulées par le BOV qui sont acceptées par ACC	80 %	Le 31 mars 2017	81 % <sup>5</sup>	93 %	91 %

**Ressources financières budgétaires (en dollars)**

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
5 306 217	5 306 217	5 205 392	4 630 182	(676 035)

**Ressources humaines (équivalents temps plein)**

Nombre d'ETP prévus 2016-2017	Nombre d'ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d'ETP réels moins nombre d'ETP prévus) 2016-2017
38,0	32,0	(6,0)

<sup>5</sup> En plus de suivre les interventions et les nouveaux enjeux, le BOV a mis en œuvre une nouvelle méthode pour 2016-2017 afin de prendre en considération le temps nécessaire à la mise en œuvre partielle et complète des recommandations présentées au cours des trois dernières années.

## 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 renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les 10 catégories de service sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

### Résultats

- ▶ Le Ministère a mis sur pied une gamme variée d'activités à l'appui du bien-être mental en milieu de travail, et l'Unité nationale pour le bien-être mental en milieu de travail a travaillé sur beaucoup d'initiatives et d'activités pour mobiliser et soutenir les employés. Ces efforts ont contribué à un taux de sensibilisation aux initiatives ministérielles en matière de santé mentale de 85 % selon un sondage mené auprès des employés en 2016.
- ▶ Un réseau des gestionnaires d'ACC a été créé afin d'améliorer la communication avec les gestionnaires sur des questions et priorités clés. Les gestionnaires tiennent régulièrement des réunions du personnel ainsi que des rencontres individuelles, et une plus grande importance est accordée à la formation.
- ▶ ACC a établi une Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP) permettant aux vétérans d'effectuer une transition efficace et harmonieuse vers des carrières au sein du gouvernement du Canada. L'UVFP expliquera aux membres des FAC et aux vétérans la Loi sur l'embauche des anciens combattants (LEAC) tout en collaborant avec d'autres organismes du gouvernement du Canada afin d'améliorer les processus de recrutement, d'embauche et de gestion des talents pour les vétérans.
- ▶ Un examen externe des Ressources humaines d'ACC a été effectué selon lequel il faut moderniser la structure du Ministère ainsi que son approche concernant la prestation de services. Selon les recommandations de l'examen, une décision a été prise afin de concevoir et de mettre en œuvre un nouveau modèle de prestation des services, restructurant ainsi la Direction générale des ressources humaines pour soutenir le modèle et mettant d'abord l'accent sur la dotation, les relations de travail et les services de classification.
- ▶ Le Ministère a continué de faire la promotion active de l'équité et de la diversité en matière d'emploi et des langues officielles à l'échelle du Ministère par l'entremise de comités interministériels, d'activités promotionnelles et de communications à tous les employés.

- ▶ ACC continue d’investir dans l’innovation suite à l’examen du modèle de prestation des services, misant sur les outils et les capacités sur le plan de l’informatique cognitive et de l’intelligence artificielle (IA) conversationnelle.
- ▶ Conformément à l’engagement pris en 2016-2017, ACC a achevé la mise en œuvre de GCDocs – une approche ministérielle de la gestion de l’information.

Leçons apprises :

- ▶ Bien qu’ACC soit un chef de file en matière d’utilisation de GCDocs, il faut communiquer davantage avec les employés au sujet de GCDocs et de ses avantages, notamment au chapitre de la nature transformationnelle de la nouvelle approche de gestion de l’information ministérielle.

**Ressources financières budgétaires (en dollars)**

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2016-2017
67 612 609	67 612 609	87 252 281	80 792 453	13 179 844

**Ressources humaines (équivalents temps plein)**

Nombre d’ETP prévus 2016-2017	Nombre d’ETP réels 2016-2017	Écart (nombre d’ETP réels moins nombre d’ETP prévus) 2016-2017
706,0	626,0	(80,0)

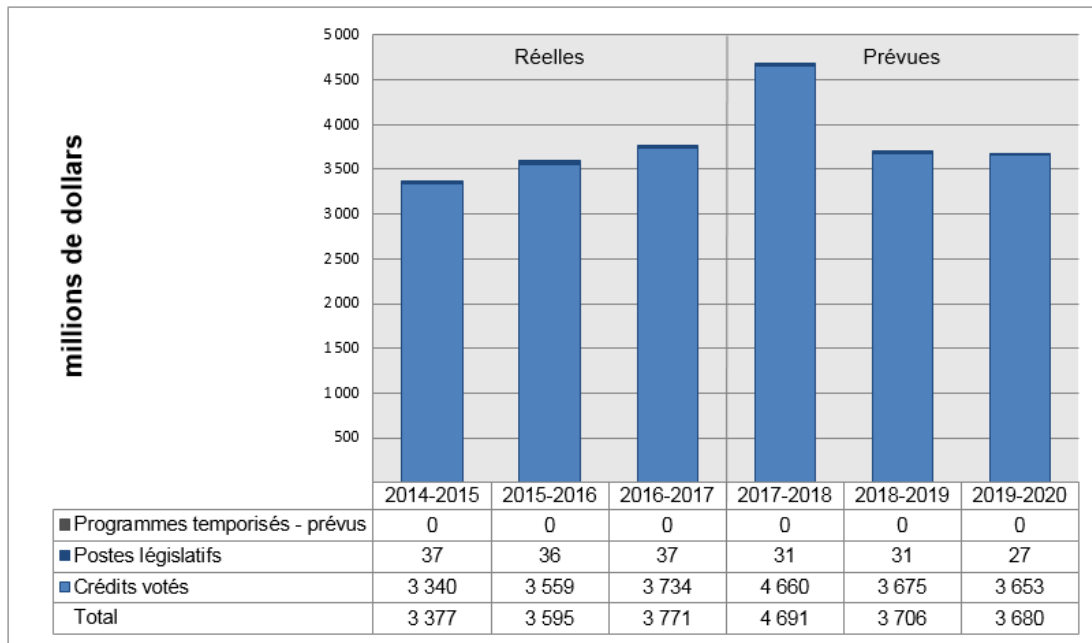
Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur d’Anciens Combattants Canada sont disponibles dans le [site Web d’ACC](#)<sup>vi</sup> et dans l’[InfoBase du SCT](#)<sup>vii</sup>.



## Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

### Dépenses réelles

#### Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère



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

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Autorisations totales pouvant être utilisées 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	2 141 757 279	2 141 757 279	2 853 756 218	2 018 239 398	2 150 227 883	2 108 339 210	2 143 780 278	2 017 365 900
1.2 Programme de soutien financier	278 039 229	278 039 229	572 051 974	501 353 032	408 183 507	365 983 197	246 513 877	205 167 882
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 089 248 862	1 089 248 862	1 141 330 144	1 067 159 666	1 204 053 150	1 155 509 888	1 070 454 796	1 026 146 338
2.1 Programme Le Canada se souvient	46 317 506	46 317 506	45 585 347	41 494 828	59 508 363	55 553 811	50 028 142	45 528 370
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	5 306 217	5 306 217	5 234 308	5 234 308	5 205 392	4 630 182	4 600 441	4 578 484
<b>Total partiel</b>	<b>3 560 669 093</b>	<b>3 560 669 093</b>	<b>4 617 957 991</b>	<b>3 633 481 232</b>	<b>3 827 178 295</b>	<b>3 690 016 288</b>	<b>3 515 377 534</b>	<b>3 298 786 974</b>
<b>Services internes d'ACC</b>	67 612 609	67 612 609	73 441 591	72 308 921	87 252 281	80 792 453	79 656 670	78 092 980
<b>Total</b>	<b>3 628 281 702</b>	<b>3 628 281 702</b>	<b>4 691 399 582</b>	<b>3 705 790 153</b>	<b>3 914 430 576</b>	<b>3 770 808 741</b>	<b>3 595 034 204</b>	<b>3 376 879 954</b>

Anciens Combattants Canada établit son budget annuel afin de répondre à tous les besoins en matière de prestations et de services des vétérans admissibles. L'établissement de prévisions constitue un volet clé de ce processus et permet de s'assurer que les fonds sont suffisants pour servir tous les vétérans admissibles qui pourraient avoir besoin d'aide au cours d'une année donnée. Naturellement, le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Autrement dit, ces derniers reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit, que le nombre de demandeurs s'élève à 10 ou à 10 000.

Même si l'établissement de prévisions permet de s'assurer que des fonds suffisants sont disponibles, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui font réellement une demande pour se prévaloir d'un programme ou d'un service. Le processus budgétaire du gouvernement est conçu de façon à tenir compte de ces fluctuations comme faisant normalement partie de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés aux vétérans canadiens, ce qui explique les changements qui se produisent dans les dépenses prévues et réelles d'un exercice à l'autre. Il importe de noter que les prévisions relatives aux dépenses sont normales, puisqu'elles sont habituellement établies plusieurs mois avant la période de déclaration et rajustées au cours de l'année en se basant sur les résultats réels.

Comme il a été illustré dans les tableaux financiers, le Ministère a dépensé 3,8 milliards de dollars en 2016-2017, dont plus de 90 % représentent des paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programmes. La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles (une augmentation de 143 millions de dollars) peut surtout être attribuée à l'augmentation des dépenses sur l'allocation pour perte de revenus, conformément à l'engagement pris dans le budget de 2016. Le 1<sup>er</sup> octobre 2017, l'allocation pour perte de revenus est passée de 75 % à 90 % de la solde des vétérans avant la libération. Ce financement ne figurait pas dans les chiffres inscrits dans les dépenses prévues au début de l'exercice financier.

ACC prévoit augmenter les dépenses de 24 % (920 millions de dollars) en 2017-2018 comparativement aux dépenses réelles en 2016-2017. La majeure partie de cette augmentation est liée à l'engagement du budget de 2016 qui visait à assurer la sécurité financière à long terme des vétérans handicapés.

Bien qu'il soit actuellement indiqué que les dépenses prévues diminueront dans les années subséquentes (2018-2019 et 2019-2020), on s'attend à une demande accrue pour bien des programmes et services du Ministère. Tout ajustement nécessaire au budget sera effectué dans les années à venir.

Dans l'ensemble, le Ministère continue de constater un nombre accru de vétérans des FAC et de membres de leur famille bénéficiant des programmes d'ACC. En même temps, le nombre de vétérans du service de guerre diminue et les survivants deviennent un segment plus important de la population servie par ACC.



## Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les Services internes (équivalents temps plein [ETP])<sup>6</sup>

Programmes et Services internes	Équivalents temps plein réels 2014-2015	Équivalents temps plein réels 2015-2016	Équivalents temps plein prévus 2016-2017	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein prévus 2017-2018	Équivalents temps plein prévus 2018-2019
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	632,0	645,3	727,0	715,6	773,3	747,7
1.2 Programme de soutien financier	42,1	49,9	60,0	74,2	89,1	86,1
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 473,2	1 599,0	984,0	1 097,5	1 194,7	1 155,2
2.1 Programme Le Canada se souvient	90,2	83,7	94,0	91,0	89,7	91,5
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	33,4	33,8	38,0	32,0	38,0	38,0
<b>Total partiel</b>	<b>2 270,9</b>	<b>2 411,7</b>	<b>1 903,0</b>	<b>2 010,3</b>	<b>2 184,8</b>	<b>2 118,5</b>
<b>Services internes</b>	635,6	597,8	706,0	626,0	655,9	651,9
<b>Total</b>	<b>2 906,5</b>	<b>3 009,4</b>	<b>2 609,0</b>	<b>2 636,2</b>	<b>2 840,7</b>	<b>2 770,4</b>

Durant l'exercice 2016-2017, le Ministère a constaté une hausse de ses ressources humaines en raison de l'aboutissement de plusieurs initiatives qui avaient été entreprises au cours des trois dernières années, dont des services de gestion de cas accrus, la création de trois nouvelles prestations (allocation de sécurité du revenu de retraite, indemnité pour blessure grave et allocation pour relève d'un aidant familial), le nombre accru d'avantages financiers pour les vétérans (y compris les réservistes), des investissements réalisés en santé mentale et la réouverture de bureaux d'ACC partout au pays. Cependant, cette hausse a été contrebalancée par une réduction de 738 ETP due au transfert de l'Hôpital Sainte-Anne à la province de Québec le 1<sup>er</sup> avril 2016.

À l'avenir, les ressources humaines d'ACC appuieront les améliorations au programme de soins de santé et de services de réinsertion ainsi qu'aux avantages financiers et aux prestations d'invalidité. Ces améliorations contribueront à la sécurité financière à long terme des vétérans handicapés tout en leur fournissant une compensation pour la douleur et la souffrance.

<sup>6</sup> Les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

Le nombre d'ETP au Programme des indemnités d'invalidité et de décès a augmenté régulièrement depuis 2015-2016. Des ressources additionnelles ont été mises en place pour réaliser l'augmentation de l'indemnité d'invalidité, évaluer et traiter le volume accru de prestations d'invalidité, et améliorer les services de première ligne dans les bureaux récemment rouverts à l'échelle du pays.

En raison des engagements du budget de 2016, ACC a augmenté les ressources humaines du programme de soutien financier de plus de 23 %. Ces ressources ont été établies afin de soutenir l'augmentation de l'allocation pour perte de revenus à 90 % de la solde avant la libération, tout en facilitant l'accès à l'allocation pour incidence sur la carrière (anciennement appelée allocation pour déficience permanente).

En 2016-2017, ACC a augmenté ses ressources humaines dans le Programme de soins de santé et les services de réinsertion en ajoutant plus de 113 ETP. Cela découle directement des engagements d'ACC à améliorer les services de première ligne, en plus d'augmenter et de bonifier les prestations des vétérans à l'échelle du pays. Ces ressources additionnelles correspondent au nouveau personnel de première ligne, comme les gestionnaires de cas, les agents des services aux vétérans ainsi que les employés qui travaillent dans les bureaux régionaux rouverts dans le cadre du budget de 2016.

Bien que les ressources humaines du Programme Le Canada se souvient soient demeurées stables en 2016-2017, des ressources spécialisées supplémentaires provenant du Ministère ont été recrutées temporairement aux préparatifs pour la commémoration d'un important jalon de la Première Guerre mondiale : le centenaire de la bataille de la crête de Vimy.

Les ressources humaines pour l'ombudsman des vétérans sont demeurées relativement stables, et aucun changement n'est prévu dans les années à venir.

Quant aux Services internes, les ressources d'ACC ont diminué proportionnellement à l'ensemble des ressources humaines d'ACC. La proportion d'ETP des services internes est passée de 29,4 % en 2014-2015 à 23,7 % en 2016-2017. Cette baisse résulte de l'effort du Ministère à consacrer ses nouvelles ressources à la prestation de services offerts aux vétérans, de l'efficacité améliorée et de la simplification des processus opérationnels.

### Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les dépenses votées et les dépenses législatives d'Anciens Combattants Canada, consulter les [Comptes publics du Canada 2017](#)<sup>viii</sup>.

## Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

### Harmonisation des dépenses réelles pour 2016-2017 avec le cadre pangouvernemental<sup>ix</sup>

Programme	Secteur de dépenses	Secteur d'activités du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2016-2017 (en dollars)
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	2 108 339 210
1.2 Programme de soutien financier	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	365 983 197
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	Affaires sociales	Des Canadiens en santé	1 155 509 888
2.1 Programme Le Canada se souvient	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	55 553 811
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	4 630 182

### Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	2 425 102 725	2 478 952 589
Affaires sociales	1 135 566 368	1 211 063 699
Affaires internationales	–	–
Affaires gouvernementales	–	–

## États financiers et faits saillants des états financiers

### États financiers

Les états financiers (non vérifiés) d'ACC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 se trouvent sur le [site Web du Ministère](#)<sup>x</sup>.

### Faits saillants des états financiers

#### État condensé des opérations (non vérifié) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2016-2017	Réels 2016-2017	Réels 2015-2016	Écart (réels 2016-2017 moins prévus 2016-2017)	Écart (réels 2016-2017 moins réels 2015-2016)
Total des charges	3 615 326 599	3 717 205 470	3 622 681 949	101 878 871	94 523 521
Total des revenus	0	16 945	23 213	16 945	(6 268)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 615 326 599	3 717 188 525	3 622 658 736	101 861 926	94 529 789

Les dépenses du Ministère en 2016-2017 ont augmenté de 95 millions de dollars par rapport à celles de 2015-2016.

Les dépenses du Ministère en 2016-2017 ont été plus élevées que prévu, et le Parlement a par la suite autorisé des fonds supplémentaires dans le cadre du processus de prévision pour les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, comme l'indemnité d'invalidité, l'allocation pour perte de revenus et la prestation de retraite supplémentaire. Ces augmentations ont été compensées par des diminutions au chapitre des pensions d'invalidité. L'évolution démographique au sein de la population des vétérans donne lieu à une baisse de demandes dans le cadre des programmes pour les vétérans du service de guerre, tandis que le nombre de demandes pour les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants continue d'augmenter.

**État condensé de la situation financière (non vérifié)**  
**Au 31 mars 2017 (en dollars)**

Information financière	2016-2017	2015-2016	Écart (2016-2017 moins 2015-2016)
Total des passifs nets	158 486 205	221 335 542	(62 849 337)
Total des actifs financiers nets	139 245 848	139 298 858	(53 010)
Dette nette du Ministère	19 240 357	82 036 684	(62 796 327)
Total des actifs non financiers	13 553 992	9 225 018	4 328 974
Situation financière nette du Ministère	(5 686 365)	(72 811 666)	67 125 301

Total du passif net : Le total du passif net a diminué de 62,8 millions de dollars en 2016-2017 par rapport à 2015-2016.

Cet écart s'explique par le passif résultant du transfert de l'Hôpital Sainte-Anne et une baisse des comptes créditeurs et charges à payer.

Total de l'actif financier net : Le total de l'actif financier net a légèrement diminué en 2016-2017 par rapport à 2015-2016.

Dette nette du Ministère : La dette nette du Ministère, qui représente la différence entre le passif net et l'actif financier net, a diminué de 62,8 millions de dollars en 2016-2017 par rapport à 2015-2016.

Total de l'actif non financier : Le total de l'actif non financier a augmenté de 4,3 millions de dollars en 2016-2017 par rapport à 2015-2016.

Cet écart s'explique par une augmentation des immobilisations corporelles liées principalement à la construction du nouveau Centre d'accueil et d'éducation de Vimy en France.



## Renseignements supplémentaires

### Renseignements ministériels

#### Profil organisationnel

- Ministre de tutelle :** L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député
- Premier dirigeant :** Général (à la retraite) Walter Natynczyk, C.M.M., C.S.M., C.D., sous-ministre
- Portefeuille ministériel :** Anciens Combattants
- Instruments habilitants :**
- ▶ [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#)<sup>xi</sup>
  - ▶ [Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes](#)<sup>xii</sup>  
(Nouvelle Charte des anciens combattants)
  - ▶ [Loi sur les pensions](#)<sup>xiii</sup>

**Année de création :** 1923

#### Cadre de présentation de rapports

Voici les résultats stratégiques et l'architecture d'alignement des programmes de référence pour 2016-2017 d'Anciens Combattants Canada :

AAP 2016-2017 – Anciens Combattants Canada					
<b>Résultat stratégique 1</b> Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles			<b>Résultat stratégique 2</b> Les Canadiens doivent se souvenir de tous ceux et celles qui ont servi le pays en temps de guerre, de conflits militaires et de paix, et leur témoigner leur reconnaissance.	<b>Résultat stratégique 3</b> Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants.	
<i>Programmes</i>					
<b>1.1</b> Indemnités d'invalidité et de décès	<b>1.2</b> Programme de soutien financier	<b>1.3</b> Programme de soins de santé et Services de réinsertion	<b>2.1</b> Programme Le Canada se souvient	<b>3.1</b> Ombudsman des vétérans	<b>4.1</b> Services internes
<i>Sous-Programmes</i>					
1.1.1 Avantages et allocations pour pensions d'invalidité	1.2.1 Prestations pour perte de revenus	1.3.1 Avantages pour soins de santé	2.1.1 Hommage public et sensibilisation		
1.1.2 Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès	1.2.2 Allocation pour déficience permanente	1.3.2 Services de réadaptation	2.1.2 Programme de partenariat pour la commémoration		
	1.2.3 Prestations de retraite	1.3.3 Soins immédiats et à long terme	2.1.3 Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières		
	1.2.4 Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	1.3.4 Programme pour l'autonomie des anciens combattants	2.1.4 Programme de funérailles et d'inhumation		
	1.2.5 Allocation aux anciens combattants	1.3.5 Allocation pour relève d'un aidant familial			
		1.3.6 Hôpital Sainte-Anne			

## Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

L'information à l'appui des résultats et des ressources humaines et financières liée au Répertoire des programmes d'Anciens Combattants Canada est disponible dans le [site Web d'ACC<sup>vi</sup>](#) et dans l'[InfoBase du SCT<sup>vii</sup>](#).

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles sur le [site Web d'ACC<sup>xiv</sup>](#) :

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

## Dépenses fiscales fédérales

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

## Coordonnées de l'organisation

**Anciens Combattants Canada**  
161, rue Grafton  
C.P. 7700  
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**  
[www.veterans.gc.ca](http://www.veterans.gc.ca)

**Ombudsman des vétérans**  
134, rue Kent  
C.P. 66  
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**  
[www.ombudsman-veterans.gc.ca](http://www.ombudsman-veterans.gc.ca)



## Annexe : Définitions

---

### **architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)**

Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

### **cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)**

Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

### **cible (target)**

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

### **crédit (appropriation)**

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

### **dépenses budgétaires (budgetary expenditures)**

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

### **dépenses législatives (statutory expenditures)**

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

### **dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)**

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

### **dépenses prévues (planned spending)**

En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1<sup>er</sup> février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

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

### **dépenses votées (voted expenditures)**

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

### **équivalent temps plein (full-time equivalent)**

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

**évaluation (evaluation) :**

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

**indicateur de rendement (performance indicator)**

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

**indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)**

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

**initiative horizontale (horizontal initiatives)**

Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (par exemple, par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

**plan (plans)**

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)**

Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les Plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

**priorité (priorities)**

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

**priorités pangouvernementales (government-wide priorities)**

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2016-2017, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015, notamment : la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités.

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

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

**programme (program)**

Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

**programme temporisé (sunset program)**

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

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

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

**rendement (performance)**

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

**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 (results)**

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

**résultat ministériel (Departmental Result)**

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

**résultat stratégique (Strategic Outcome)**

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

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

Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

## Notes de fin de document

---

- i. Lettres de mandat des ministres, <http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat>
- ii. Centre d'accueil et d'éducation, <http://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/overseas/first-world-war/france/vimy/education-centre>
- iii. Cimetière des anciens combattants (God's Acre), <http://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/memorials/national-inventory-canadian-memorials/details/9358>
- iv. Déclaration des droits des anciens combattants, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/droits>
- v. Statut des recommandations de l'ombudsman des vétérans, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/statistiques-faits/statut-OV-recommandations>
- vi. Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-results-report/2016-2017/supporting-information>
- vii. InfoBase du SCT, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- viii. Comptes publics du Canada 2017, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- ix. Cadre pangouvernemental, <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx>
- x. États financiers, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-financial-statements>
- xi. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xii. Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- xiii. Loi sur les pensions, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xiv. Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-results-report/2016-2017/supplementary-tables>
- xv. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>