

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Plan ministériel 2022-2023



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

This publication is also available in English.

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

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

N° de catalogue V1-9F-PDF

ISSN 2371-7041

Table des matières

De la part du ministre	1
Aperçu de nos plans	3
Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus.....	7
RE1: Avantages, services et soutien	7
RE2: Commémoration	19
RE3: Ombudsman des vétérans.....	23
Services internes : résultats et ressources prévus	26
Nos Services internes	26
Dépenses et ressources humaines prévues.....	31
Dépenses prévues.....	31
Ressources humaines prévues	33
Budget des dépenses par crédit voté	34
État des résultats condensé prospectif	34
Renseignements ministériels	35
Profil organisationnel	35
Raison d’être, mandat et rôle d’ACC : composition et responsabilités.....	35
Mandat de l’Ombudsman des vétérans	35
Contexte opérationnel et risque	35
Cadre de présentation de rapports	36
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes	37
Tableaux de renseignements supplémentaires	38
Dépenses fiscales fédérales	38
Coordonnées de l’organisation.....	38
Annexe : définitions	39
Notes en fin d’ouvrage.....	43

Cette page est laissée vide intentionnellement.

De la part du ministre

Les vétérans du Canada ont servi notre pays avec honneur et ils méritent non seulement notre plus grande reconnaissance et notre plus grand respect pour leur service, mais aussi les meilleurs services et le meilleur soutien que nous pouvons leur apporter, à eux et à leur famille. Ce plan ministériel décrit nos priorités pour y parvenir en 2022-2023.

Au sommet de notre liste se trouve la réduction des délais de traitement des décisions relatives aux prestations d'invalidité. Je sais que cette question est la plus grande préoccupation des vétérans et de leur famille et avec raison. Nous nous appuyerons sur les changements positifs et la dynamique de ces dernières années, et continuerons à rendre compte de manière transparente et régulière.



Une partie de ce travail va de pair avec l'accent que nous mettons sur la modernisation de nos méthodes de fonctionnement. Il faut notamment tirer parti de la technologie lorsque cela est possible, accroître l'automatisation et la numérisation, utiliser une conception centrée sur l'humain et s'assurer que les employés disposent des bons outils et des bonnes compétences pour faire leur travail. Tout cela permettra au Ministère d'être plus efficace et d'améliorer la manière dont il fournit ses services.

Alors que nous nous efforçons de nous acquitter de notre mandat, nous restons attachés à l'égalité des sexes, à la diversité et à l'inclusion de tous nos vétérans. En ce qui concerne la prestation des services, nous continuerons à tendre la main aux vétérans les plus vulnérables afin de nous assurer qu'ils peuvent facilement accéder aux services dont ils ont besoin en temps opportun. Ceci est d'autant plus important que la COVID-19 continue d'avoir un impact sur les gens de diverses manières qui peuvent toucher leur bien-être.

Notre personnel n'est pas non plus à l'abri de ces impacts. Tout comme nous traitons les vétérans avec soin, compassion et respect, nous devons faire de même pour nos employés. Nous continuerons à mettre leur santé et leur bien-être au premier plan alors que nous traversons les derniers stades de cette pandémie, ce qui nous permettra de faire preuve de souplesse et de créativité dans l'accomplissement de notre travail pour nos vétérans et leur famille.

Enfin, il est de notre responsabilité commune de nous souvenir et d'honorer les sacrifices de ceux qui ont servi notre pays. Cette année, nous célébrons le 105^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et le 30^e anniversaire de la première participation canadienne à grande échelle dans les Balkans avec la Force de protection des Nations Unies. De façon plus générale, nous continuerons à moderniser nos efforts de commémoration, en tirant parti de la technologie et de l'engagement virtuel, afin de pouvoir faire vivre aux Canadiens l'expérience de nos monuments commémoratifs outre-mer.

Tout cela n'est pas une mince affaire, mais je sais que nous sommes à la hauteur de la tâche. Nos employés de partout au pays travailleront en équipe pour atteindre ces objectifs, afin que nous puissions offrir aux vétérans, aux anciens membres des Forces armées canadiennes et de la GRC, ainsi qu'à leur famille, les services essentiels qu'ils méritent.

Sincèrement,

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

Aperçu de nos plans

Notre pays a une dette de gratitude envers tous les vétérans canadiens. Nous nous attachons à continuer de soutenir leur bien-être et à reconnaître les sacrifices qu'eux-mêmes et leur famille ont consentis. Nous définissons le bien-être d'un vétéran comme celui d'une personne qui a un but, qui est en sécurité financière, qui a un logement sûr, qui est en bonne santé physique et mentale, qui peut s'adapter au changement, qui fait partie de sa communauté, qui est fier et conscient de son héritage, et qui est valorisé et célébré.

Nous continuons de surveiller de près la situation de la pandémie dans tout le pays. Jusqu'à ce qu'il soit sécuritaire de réintégrer les bureaux, nous continuerons à offrir des services à distance aux vétérans et à leur famille par le biais de la messagerie sécurisée Mon dossier ACC et par téléphone. Les vétérans peuvent également interagir avec leur gestionnaire de cas ou un agent des services aux vétérans par vidéoconférence, le cas échéant.

Nos principales priorités pour 2022-2023 sont les suivantes :

Excellence en matière de service

- Réduire les délais de traitement.
- Soutenir nos vétérans les plus vulnérables (santé mentale, emploi, sans-abrisme, groupes sous-représentés ou marginalisés).
- Reconnaître et commémorer le bien-être des vétérans et de leur famille.

Nous cherchons continuellement à améliorer nos services aux vétérans et à leur famille en modifiant notre façon de travailler pour assurer des décisions plus rapides pour les prestations d'invalidité.

Nous allons améliorer nos processus, moderniser nos politiques et faire progresser les solutions numériques innovantes. Nous trouverons de nouveaux moyens d'assurer l'efficacité de nos processus en utilisant les données disponibles pour faciliter la prise de décision.

Lorsque des situations d'urgence surviennent, entraînant des interruptions de service généralisées qui peuvent avoir des

Points saillants de l'exercice 2022-2023

- Prolonger des ressources pour 2022-2023 et développer davantage les processus automatisés grâce au financement du budget 2021.
- Engagé à faire progresser l'égalité des sexes et à promouvoir la diversité et l'inclusion.
- Continuer à organiser des activités de sensibilisation afin de s'assurer que nos vétérans les plus vulnérables puissent avoir accès aux soutiens dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin.
- Élaborer et tester des présentations et des visites virtuelles pour faire connaître aux Canadiens l'expérience et les messages de nos monuments commémoratifs à l'étranger.

répercussions sur le bien-être physique, mental et économique des vétérans et de leur famille, nous menons des activités de communication proactives pour confirmer que les vétérans sont en sécurité et en bonne santé et que leurs besoins fondamentaux sont satisfaits. Dans le cas où nos vétérans les plus vulnérables sont dans le besoin, nous leur permettons d'accéder aux soutiens dont ils ont besoin. Tout comme notre personnel fait preuve d'une grande attention dans ses interactions avec les vétérans, nous continuerons à offrir ce même niveau d'attention et de respect à nos employés – notre ressource la plus précieuse.

Nous honorons les sacrifices et les réalisations de tous ceux qui ont servi dans les Forces armées canadiennes (FAC). Nous nous assurerons que les monuments commémoratifs, les cimetières et les pierres tombales soient préservés et entretenus, et inciterons les Canadiens à participer à la commémoration par l'intermédiaire de diverses activités nationales et internationales, de ressources d'apprentissage et de projets commémoratifs.

Nous nous engageons à promouvoir l'égalité des sexes, à respecter la diversité et à favoriser l'inclusion de tous les vétérans dans nos politiques, programmes et services. Pour ce faire, nous tiendrons compte de l'identité/expression de genre, du sexe biologique et/ou de l'orientation sexuelle, ainsi que des facteurs d'identité croisés, tels que l'âge, le handicap, l'indigénéité, la race/ethnicité, la religion et la langue.

Modernisation

- Accroître l'utilisation de l'automatisation et de la numérisation.
- Accroître l'innovation en utilisant une conception centrée sur l'humain.
- Améliorer les processus métier, notamment un meilleur suivi des données.
- Soutenir le travail à distance.

Les vétérans sont au cœur de tout ce que nous faisons, de notre philosophie, de nos idées et de nos activités. Être centré sur les vétérans signifie que nous sommes proactifs, attentifs et compatissants aux besoins des vétérans et de leur famille, et que nous veillons à ce qu'ils bénéficient de tous les avantages et services auxquels ils ont droit. Nous continuerons de rationaliser nos processus pour les rendre plus faciles à effectuer.

Points saillants de l'exercice 2022-2023

- Appliquer une conception centrée sur l'humain lors de l'avancement de l'initiative sur le numérique chez ACC (Numérique@ACC) pour offrir des services numériques de bout en bout.
- Introduire les nouveaux avantages pour la santé mentale à partir d'avril 2022, pour une couverture plus rapide des avantages pour la santé mentale pendant qu'un vétéran attend une décision sur sa demande de prestations d'invalidité.

Pour nous assurer que nous répondons à leurs besoins changeants, nous adaptons constamment ce que nous faisons et notre façon de le faire en mettant en œuvre une conception centrée sur l'être humain, comme les nouveaux avantages en matière de santé mentale qui peuvent permettre un accès plus rapide aux aides en matière de santé mentale. Cela nous permet d'améliorer les processus, d'expérimenter pour trouver la meilleure solution, d'accroître l'automatisation, de tirer parti de la

technologie et d'améliorer la prestation des services.

Nous nous engageons à innover et à apporter les changements nécessaires pour moderniser la façon dont nous menons nos activités. Une seule initiative ne suffira pas pour résoudre les difficultés actuelles. C'est l'incidence collective de la rétention d'un personnel doté des bonnes compétences, de la numérisation dans la mesure du possible, de l'amélioration de l'efficacité de la prise de décision et de l'intégration des processus qui nous aidera à atteindre cet objectif.

Prendre soin de nos gens

- Garantir la sécurité de chacun.
- Favoriser la flexibilité.
- Fournir les outils requis pour s'adapter et travailler différemment.

Alors que la situation liée à la COVID-19 évolue toujours, nous continuerons de prendre des mesures pour assurer la santé et la sécurité de nos employés et des vétérans qu'ils servent. Notre approche pour augmenter l'occupation de nos bureaux sera progressive et flexible, compte tenu des réalités locales ainsi que des possibilités et défis propres à nos lieux de travail partout au pays. Nous dirigerons des initiatives de gestion du changement à l'appui de notre vision d'un modèle de travail hybride : une combinaison de travail à distance et au bureau lorsque c'est possible de le faire en toute sécurité.

Nous renouvellerons notre engagement à maintenir un milieu de travail diversifié et inclusif, qui favorise l'autonomie et le perfectionnement des employés, dans le but d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents.

Nos employés se consacrent à offrir des services et des avantages aux vétérans et à leur famille avec soin, compassion et respect. Nous nous employons à créer un milieu de travail qui donne aux employés le pouvoir de prendre des décisions et les outils dont ils ont besoin pour offrir un excellent service. Nous valorisons le travail d'équipe et encourageons la discussion et la communication ouverte afin de créer un lieu de travail positif où les employés se sentent reconnus et valorisés.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos plans, les priorités et les résultats, consulter la section suivante, « [Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus](#) » du présent rapport.

Points saillants de l'exercice 2022-2023

- Développer une culture de travail qui favorise la connaissance et l'adoption de pratiques exemplaires en matière de santé psychologique, de sécurité et de bien-être pour tous les employés.
- Diriger des initiatives pour soutenir notre vision d'un modèle de travail hybride.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus

Cette section contient des renseignements détaillés sur les ressources et les résultats prévus du Ministère pour chacune des trois Responsabilités Essentielles (RE) et les Services internes tel que présenté dans notre cadre ministériel des résultats. Nous avons classé nos plans en fonction du résultat ministériel qu'ils touchent le plus, et fourni des étiquettes visuelles correspondant aux [engagements pris dans la lettre de mandat du ministre \(ELM\)](#)ⁱ, le cas échéant.

RE1: 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 sociaux, la recherche, les partenariats et la défense de leurs intérêts.

Faits saillants de la planification

Dans le cadre de cette responsabilité fondamentale, nous continuons à travailler à l'amélioration de nos avantages et de nos services aux vétérans et autres clients par diverses initiatives.

RÉSULTATS MINISTÉRIELS : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

Les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel en 2022-2023:

- La réduction des délais de traitement liés aux demandes de prestations d'invalidité est la principale priorité du Ministère. Par exemple :
 - Nous avons publié la page [Prise de décisions en temps opportun relative aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente](#)ⁱⁱ en juin 2020. Depuis, nous avons fait des progrès et poursuivrons ce travail en 2022-2023. Nous continuerons à rendre compte de manière transparente, en publiant des mises à jour trimestrielles dans notre rapport intitulé [Traitement des demandes de prestations d'invalidité – Rapport sommaire](#)ⁱⁱⁱ.
 - Nous avons reçu environ 28 millions de dollars dans le cadre du budget de 2021, pour prolonger certaines ressources pour 2022-2023 et développer davantage les processus automatisés.
- [ELM : réduire les délais d'attente]*
- Nous continuerons d'améliorer notre approche des services de gestion de cas afin d'assurer un modèle de prestation équilibré. Les gains d'efficacité dans nos pratiques garantiront que les vétérans bénéficient d'un bon niveau de service au moment

adéquat et en fonction de leurs besoins, des risques et de la complexité de la situation, en vue d'améliorer leur bien-être.

- Suite au budget 2021, nous introduirons la nouvelle initiative des prestations relatives à la santé mentale. À compter d'avril 2022, les vétérans vivant au Canada qui demandent une prestation d'invalidité pour certains problèmes de santé mentale, ainsi que ceux qui attendent une décision, seront admissibles à une couverture précoce de prestations de santé mentale. Les vétérans seront couverts pendant une durée pouvant aller jusqu'à deux ans, quel que soit le résultat de leur demande.
[ELM : ressources, services et programmes de formation en santé mentale]
- Nous continuerons de suivre l'évolution du programme pilote [Service de télémedecine pour les familles des vétérans](#)^{iv} que nous finançons en partenariat avec les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes. Il offre aux vétérans libérés pour des raisons médicales et à leur famille des services de santé virtuels gratuits, qui donnent accès à un réseau national de médecins, de personnel infirmier praticien et d'autres fournisseurs de soins de santé.
- À compter du 1^{er} avril 2022, l'accord de contribution avec le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) et les troubles de santé mentale connexes sera prolongé de 5 années supplémentaires. En 2022-2023, nous commencerons également à travailler avec le Centre d'excellence sur la douleur chronique pour renouveler leur accord de contribution qui se termine actuellement le 31 mars 2023.
- Nous continuerons à recueillir des données et des renseignements, à étudier et à apprendre :
 - nous travaillerons avec Statistique Canada pour en savoir plus sur les vétérans canadiens d'aujourd'hui à partir des données du Recensement de 2021 et pour produire des estimations clés sur la santé des vétérans grâce à l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 et à l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de 2022;
 - nous nous associerons à l'Université McGill et à l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement pour mesurer les parcours de santé à long terme des vétérans âgés afin de mieux comprendre leurs expériences et leurs besoins;
 - nous continuerons de soutenir les travaux de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans et de collaborer avec lui, grâce à une entente de financement de 10 ans qui prendra fin en 2030.
- Par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, nous continuerons de soutenir les organisations qui entreprennent des recherches, des initiatives et des projets pour soutenir le bien-être des vétérans et de leur famille, y compris ceux touchés par la COVID-19, selon nos engagements dans le cadre du budget de 2021.

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

Pour faire progresser ce résultat ministériel, nous entreprendrons les activités suivantes :

- Nous tirerons parti des données disponibles pour mieux comprendre la situation financière et les besoins de notre population diversifiée de vétérans.
- Nous continuerons à réduire la complexité et à améliorer la prestation des services, pour renforcer la prestation des programmes de soutien du revenu en tenant des réunions régulières avec les FAC pour discuter des processus, en améliorant les outils en ligne communs et en augmentant l'échange de données, en homogénéisant davantage les processus et les systèmes entre les ministères. [ELM : travailler avec le ministère de la Défense nationale (MDN) pour simplifier, améliorer et renforcer]
- Conformément à la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#)^v, nous mènerons des recherches fondées sur des données probantes concernant les connaissances, les capacités et les comportements financiers des vétérans, afin de mieux comprendre les facteurs pertinents de leur bien-être financier. À notre tour, nous utiliserons ces données pour définir des ressources et en tirer parti afin de mieux les soutenir.
- Nous renforcerons les soutiens financiers aux vétérans à faible revenu, aux survivants et à leur famille, en augmentant les prestations qui leur sont offertes par le biais de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes et de l'allocation aux anciens combattants conformément à l'augmentation de la Sécurité de la vieillesse (SV) prévue pour juillet 2022.
- Par l'intermédiaire du Fonds d'urgence pour les vétérans, nous continuerons de fournir une aide financière d'urgence pour soutenir les vétérans et leur famille qui font face à une crise financière immédiate menaçant leur santé et leur bien-être.

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

Pour contribuer à ce résultat ministériel :

- Nous définirons les possibilités d'emploi pour les vétérans en :
 - promouvant l'embauche de vétérans dans le secteur privé au Canada par une mise à jour du contrat de services de transition de carrière tenant compte des dernières avancées numériques dans les services de soutien à l'emploi;
 - travaillant avec d'autres pour défendre les vétérans en tant que candidats qualifiés, expérimentés et diversifiés pour la future main-d'œuvre d'un environnement post-pandémique; et,
 - fournissant un soutien et un encadrement personnalisés pour aider les vétérans à faire la transition vers une gamme de possibilités de carrière indépendante ou dans les secteurs privé et public;
 - soutenant des projets liés à l'emploi, au recyclage et aux compétences professionnelles par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille;

- veillant à ce que les principaux intervenants, organismes et industries qui appuient l'emploi des vétérans soient inclus dans l'élaboration de la vision stratégique du Ministère dans ce domaine;
- élaborant une stratégie nationale d'emploi pour les vétérans dans le but d'assurer que chaque vétéran puisse trouver un emploi intéressant après sa libération.

[ELM : travailler avec le MDN pour simplifier, améliorer et renforcer; Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans]

- Nous aiderons les vétérans à trouver un but grâce à des activités bénévoles et à l'engagement communautaire qui leur permettront d'acquérir de nouvelles compétences, en tirant parti du financement de l'allocation pour études et formation ou des cours et ateliers financés par le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. *[ELM : travailler avec le MDN pour simplifier, améliorer et renforcer]*

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

En 2022-2023, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- Nous mettrons en œuvre un nouveau contrat national de services de réadaptation simplifiés et de grande qualité. En voici les faits saillants :
 - Point de contact unique pour les gestionnaires de cas afin de garantir une prestation de services rationalisée;
 - Coordination et surveillance en temps opportun pour s'assurer que les vétérans reçoivent le soutien et les services quand et où ils en ont besoin.
 - 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;
 - 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.
- Nous poursuivrons nos travaux sur le projet Fermer la brèche et l'initiative du Groupe de travail sur la transition harmonieuse des FAC/Anciens Combattants Canada (ACC) :
 - en améliorant les plateformes et les outils en ligne partagés pour relier les services et en augmentant l'échange de données avec le MDN tout en alignant davantage nos processus et nos systèmes;
 - après la conclusion des essais de transition en décembre 2021, nous prévoyons déployer le processus conjoint de transition de la vie militaire à la vie civile dans chaque centre de transition d'ici 2024. Cela se fera selon une approche progressive en trois phases à compter de janvier 2022 en partenariat avec les FAC.*[ELM : travailler avec le MDN pour simplifier, améliorer et renforcer]*
- Nous élaborerons des solutions pour soutenir les priorités et les initiatives ministérielles en cours afin de garantir que les programmes et les services sont conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs. Nous nous concentrerons sur les

processus et les outils utilisés pour rendre des décisions sur les demandes de prestation d'invalidité afin de réduire les délais de traitement. *[ELM : réduire les délais d'attente]*

RÉSULTATS MINISTÉRIELS : Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.

Pour contribuer à ce résultat ministériel, nous allons :

- continuer d'offrir un financement d'urgence aux vétérans qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir par l'intermédiaire du Fonds d'urgence pour les vétérans;
- travailler avec nos partenaires à des initiatives de logement pour les vétérans par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, conformément à l'engagement du budget de 2021, pour aider les vétérans sans abri ou à risque de le devenir à créer des environnements sécuritaires et à obtenir une stabilité à long terme;
- continuer de travailler avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement et Infrastructure Canada afin de respecter l'engagement du gouvernement du Canada de veiller à ce que chaque vétéran ait un chez-soi et de soutenir l'élaboration et la mise en œuvre du programme pour les vétérans sans abri annoncé dans le budget de 2021 et d'autres aides au logement;
- faire une sensibilisation proactive auprès des vétérans, de leur famille et des organismes qui travaillent avec les personnes sans abri lorsque des situations d'urgence surviennent, pour s'assurer que les besoins fondamentaux de nos vétérans les plus vulnérables sont satisfaits et qu'ils peuvent accéder aux soutiens dont ils ont besoin quand et où ils en ont besoin.

RÉSULTATS MINISTÉRIELS : Les vétérans bénéficient d'un soutien social.

En 2022-2023, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- Nous contribuerons à des initiatives comme l'agrandissement du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle (CIIS), afin de veiller à ce que les impacts sur les programmes des vétérans soient pris en compte lorsque les militaires et les vétérans cherchent des avantages, des services et un soutien pour leurs problèmes de santé physique ou mentale liés à un traumatisme sexuel pendant le service. Nous collaborerons avec le MDN et le CIIS pour mettre à l'essai des services de soutien par les pairs en ligne et en personne pour les membres des FAC et les vétérans qui ont été victimes d'inconduite sexuelle pendant leur service militaire. *[ELM : soutien aux personnes victimes d'inconduite sexuelle dans l'armée]*
- Renouvellement du contrat pour la prestation et l'évaluation du programme Premiers soins en santé mentale. *[ELM : ressources, services et programmes de formation en santé mentale]*

- Évaluation des besoins d'intégration sociale des vétérans dans le cadre du processus de gestion de cas afin que leurs efforts visant à établir des relations sociales et à s'engager au sein de leur communauté aient des résultats positifs.

RÉSULTATS MINISTÉRIELS : Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

Nous nous engageons à ce que les vétérans soient satisfaits de nos services. En 2022-2023, nous nous engageons à faire ce qui suit :

- Pour réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité les plus courantes, nous continuerons de tirer parti des recherches existantes, d'apprendre de nos partenaires, de moderniser les outils utilisés par les décideurs et de développer des processus assistés par ordinateur pour améliorer le transfert et la saisie d'informations. *[ELM : réduire les délais d'attente]*
- Améliorer nos services afin d'utiliser stratégiquement les données et les nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle pour améliorer les processus et raccourcir les délais de traitement afin que les vétérans puissent accéder aux avantages et aux services en temps opportun. *[ELM : réduire les délais d'attente]*
- Par suite de l'examen du processus de réévaluation des prestations d'invalidité, nous nous efforçons :
 - d'envoyer les demandes directement au service consultatif médical pour une réévaluation de certaines affections, qui sont normalement examinées par ce bureau; *[ELM : réduire les délais d'attente]*
 - de concevoir et de mettre en œuvre des communications claires et concises aux vétérans qui expliquent le processus de réévaluation en langage simple.
- Nous entamerons la modernisation de la [Table des invalidités](#) afin d'offrir le meilleur service possible aux vétérans.
- Nous continuons d'améliorer nos [Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension \(LDADP\)](#)^{vi}, ce qui nous permettra de prendre des décisions plus rapidement sur l'admissibilité de la demande d'un vétéran. *[ELM : réduire les délais d'attente]*
- Élaborer un plan d'action en réponse aux consultations tenues en 2021 avec les vétérans sur les obstacles auxquels ils sont confrontés lorsqu'ils demandent des prestations d'invalidité. Ce rapport devrait être publié en 2022. *[ELM : réduire les délais d'attente]*
- L'initiative de l'équipe d'excellence des vétérans du Bureau des services juridiques des pensions (BSJP) en 2021-2022 a prouvé que l'utilisation d'équipes d'avocats juniors et d'énoncés de cas simplifiés pour traiter les demandes simples se traduit par un service plus rapide pour les vétérans. Le Bureau s'efforcera d'intégrer ces gains d'efficacité du traitement dans ses opérations régulières. *[ELM : réduire les délais d'attente]*
- Nous appliquerons une conception centrée sur l'humain lors de l'avancement de l'initiative sur le numérique à ACC (Numérique@ACC) pour offrir des services

numériques de bout en bout. Les vétérans et leur famille seront consultés pour assurer que leurs besoins et leurs défis sont pris en compte dans la conception des outils et de la technologie.

- Nous aiderons les employés à mieux servir les vétérans et leur famille grâce à l'utilisation d'outils numériques validés par les utilisateurs et à des compétences numériques accrues.
- Nous travaillerons avec les parties prenantes pour étudier les meilleures pratiques pour répondre aux besoins des femmes vétérans, des vétérans LGBTQ2 et des survivants de traumatismes sexuels militaires afin de favoriser une culture d'inclusion, de communication et de collaboration ouvertes, de compréhension, de confiance et de compassion. *[ELM : soutien aux personnes victimes d'inconduite sexuelle dans l'armée]*
- Nous travaillerons avec Femmes et égalité des sexes Canada, qui mène le tout premier plan d'action fédéral LGBTQ2, en consultant les vétérans LGBTQ2 et les survivants des purges LGBT au sujet de leurs besoins uniques liés au service et de tout défi ou obstacle systémique potentiel auquel ils font face pour accéder à des programmes et services équitables. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- La pandémie a changé de nombreux volets du traitement des demandes. Nous continuerons de rechercher des occasions virtuelles pour rationaliser les processus d'évaluation de l'état de santé d'un vétéran. Un grand nombre de nos médecins ont commencé à effectuer des évaluations virtuelles, ce qui évite aux vétérans d'avoir à parcourir de longues distances pour se rendre dans l'un de nos bureaux. Le personnel fait également appel à des médecins de la collectivité qui ne font pas partie d'ACC pour aider à remplir les questionnaires médicaux lorsqu'un vétéran a de la difficulté à trouver un médecin de famille.
- Dans le but de mieux comprendre la satisfaction des vétérans à l'égard des services d'ACC, nous allons :
 - mettre en œuvre un sondage auprès des utilisateurs dans Mon dossier ACC axé sur le processus de demande en ligne.
 - Procéder à une analyse secondaire du Sondage national auprès des clients d'ACC de 2022 afin d'obtenir un aperçu des niveaux de satisfaction, de permettre d'améliorer la prestation des services et d'appuyer d'autres recherches sur les besoins des vétérans.
 - Analyser les données des sondages trimestriels sur la satisfaction des utilisateurs de Mon dossier ACC pour avoir une compréhension à jour des besoins des vétérans, ce qui nous permet de nous engager dans une amélioration continue des services.
 - Lancer un questionnaire de satisfaction client numérique pour les clients du BSJP.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

Au fur et à mesure que notre clientèle se diversifie, nous nous attendons à ce que les femmes, les minorités sexuelles et de genre, ainsi que les groupes représentant une

variété de facteurs d'identité qui se croisent, tels que la race, l'ethnicité, l'indigénité, la religion, le statut social, l'âge, la capacité, etc. aient de plus en plus besoin de soutien. Les multiples facteurs d'identité se croisent et ont un impact sur les besoins des individus et donc sur l'efficacité de nos avantages, programmes et services. En 2022-2023, nous allons :

- Continuer à soutenir la mise en œuvre de la [Stratégie d'analyse comparative entre les sexes plus d'Anciens Combattants Canada](#)^{vii} intégrer pleinement l'ACS Plus dans notre travail à toutes les étapes de la conception, du développement, de la mise en œuvre, du suivi et de la prise de décision; soutenir le développement d'outils de formation et de ressources adaptés; et appuyer l'application d'une optique ACS Plus sur toutes les propositions budgétaires, les mémoires au Cabinet, les présentations au Conseil du Trésor et les troupes réglementaires. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- Continuer d'affiner l'analyse et la communication de l'information sur l'ACS Plus afin de mieux comprendre les besoins particuliers des vétérans dans les domaines du bien-être et de cerner les obstacles éventuels, dans le but d'améliorer (ou d'accroître) l'accès équitable aux programmes, aux avantages et aux services pour tous les vétérans. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- Appuyer la mise en œuvre de l'orientation stratégique du gouvernement du Canada sur la modernisation des pratiques d'information sur le sexe et le genre par le biais du projet de services inclusifs du genre, qui décrit les meilleures pratiques en matière de rapports sur les informations liées au sexe et au genre.
- Travailler continuellement à améliorer l'accessibilité de Mon dossier ACC, ainsi que d'autres systèmes externes et internes d'ACC pour assurer leur facilité d'utilisation et leur intelligibilité par divers groupes. Il s'agit notamment de s'assurer que toutes les informations d'identification dans les systèmes sont inclusives du genre et d'examiner toutes les nouvelles améliorations pour s'assurer qu'elles respectent ou dépassent les normes d'accessibilité, conformément à la [Norme sur l'accessibilité Web](#)^{viii} et le [Politique sur les services et le numérique](#)^{ix}. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action « Sexe et ACS Plus » pour les prestations d'invalidité, afin de déterminer les domaines à améliorer et les plans visant à résoudre les problèmes soulevés. Le plan d'action démontrera les mesures, les progrès et les améliorations tangibles au sein d'ACC. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- Commencer et améliorer la Table des invalidités, en utilisant l'ACS Plus pour fournir des décisions fondées sur des preuves concernant les invalidités qui reflètent le sexe, le genre et d'autres facteurs d'identité. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*
- Une nouvelle [LDADP](#)^{vi} pour dysfonction sexuelle a été mise en place en 2022. Cette nouvelle LDAPD comblera les lacunes dans les conseils liés à la dysfonction sexuelle. Toutes les nouvelles LDAPD élaborées au cours de la prochaine année appliqueront

un examen de l'ACS Plus pour s'assurer qu'elles reflètent le sexe, le genre et d'autres facteurs liés aux groupes sous-représentés tels que les vétérans autochtones, noirs et racisés et les vétérans en situation de handicap. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*

- Continuer de veiller à ce que la recherche financée par le Ministère soit conforme aux principes de l'équité de genre et de sexe dans la recherche (EGSR). Ces directives informent sur la façon dont nous concevons et menons la recherche, et communiquons les résultats afin d'assurer une représentation équitable des vétérans et des groupes sous-représentés dans nos initiatives de recherche. *[ELM : s'assurer que les avantages et services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés]*

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

Nous nous engageons à soutenir les efforts du Canada pour mettre en œuvre le Programme 2030 des Nations Unies pour les ODD. De [17 ODD](#)^x, cette responsabilité essentielle contribue à ces objectifs spécifiques :

ODD 1: Pas de pauvreté

Ces programmes existants contribuent directement à cet ODD :

- Soutien du revenu; Services de transition; Services de soins de santé; Soins de longue durée; Avantage de reconnaissance des aidants naturels.

ODD 3 : Bonne santé et bien-être

Nous offrons un soutien aux vétérans dont les besoins et les niveaux de complexité sont très variés :

- Les vétérans autonomes ayant des besoins minimaux ont accès aux services et aux avantages en utilisant Mon dossier ACC ou par téléphone.
- Les vétérans ayant des besoins modérés accèdent aux services et aux avantages grâce au soutien encadré d'un agent des services aux vétérans, qui devient leur principal point de contact.
- Les vétérans ayant des besoins complexes et difficiles ont accès à des services de gestion de cas, où un gestionnaire de cas fournit un service spécialisé adapté à leurs défis et besoins individuels.

ODD 4 : Éducation de qualité

- Nous avons [plusieurs programmes](#)^{xi} 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

- Le Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2 soutient ces objectifs de l'Organisation des Nations Unies (ONU) en travaillant en collaboration avec les femmes vétérans et les vétérans LGBTQ2, les parties prenantes et les secteurs du Ministère pour s'assurer que leurs voix sont entendues. Le Bureau fait appel à des vétérans ayant vécu des expériences diverses pour permettre d'éclairer la recherche et l'élaboration d'avantages, de programmes et de services qui les concernent. Cette approche collaborative favorise l'autonomisation des groupes historiquement marginalisés et favorise l'atteinte de résultats équitables pour tous.
- Nous avons ajouté une équipe qui se consacre exclusivement au traitement des demandes de prestations d'invalidité présentées par des femmes. Cette équipe mettra en place une expertise qui nous permettra d'éliminer systématiquement les obstacles actuels à la prise de décision rapide pour les femmes vétérans et de continuer à combler l'écart entre les délais de traitement des demandes des femmes et des hommes.

ODD 8 : Travail décent et croissance économique

- Nous avons [plusieurs programmes](#)^{xiii} 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.

ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces

- Le BSJP se spécialise en droit administratif, en particulier sur les diverses lois qui s'appliquent à la communauté des vétérans. Le Bureau a pour mandat de représenter les vétérans, *gratuitement*, devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'appui de l'admissibilité des vétérans aux prestations d'invalidité. Cela contribue à promouvoir la primauté du droit et à assurer l'accès à la justice pour tous.

Expérimentation

- Nous envisageons de mesurer et de valider l'efficacité d'une solution innovante permettant aux professionnels de la santé de nous soumettre des documents électroniques à l'appui des réclamations d'invalidité. Comprendre que les pratiques manuelles actuelles entraînent des retards dans l'obtention de renseignements, nous explorerons les possibilités de mesurer l'efficacité d'une nouvelle solution (c'est-à-dire que les audiologistes soumettent les audiogrammes et leurs factures par voie électronique) afin d'aider la haute direction à prendre la décision d'aller de l'avant avec la mise en œuvre. *[ELM : réduire les délais d'attente]*

Résultats prévus pour RE1 : Avantages, services et soutien¹

Le tableau ci-dessous présente, pour la responsabilité essentielle Avantages, services et soutien, les résultats prévus, les indicateurs de résultats, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2022-2023 ainsi que les résultats réels des trois derniers exercices pour lesquels des résultats réels sont disponibles.

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021
Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente.*	50 %	Mars 2023	46 %	39 %	
	% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente.*	60 %	Mars 2023	56 %	48 %	
	% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. ²	50 %	Mars 2024	47 %	47 %	50 %
	% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne.*	20 % ³	Mars 2023	20 %	25 %	
Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.	% de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu.*	5 % ³	Mars 2023	4 %	6 %	
	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière.*	75 %	Mars 2023	69 %	72 %	
Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens.	% de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale.*	75 %	Mars 2023	74 %		71 %
	% de vétérans qui sont employés.*	70 %	Mars 2023	65 %		60 %
Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face.	% de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire.*	55 %	Mars 2023	52 %		45 %
	% de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire.*	55 %	Mars 2023	54 %		58 %
	% de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne.*	40 %	Mars 2023	s.o. ⁴		26 %
Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.	% de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement.	3 % ³	Mars 2023	3,6 %	s.o. ⁵	
	% 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.	97 %	Mars 2024	97 % ⁶	s.o. ⁷	90 %
Les vétérans bénéficient d'un soutien social.	% des vétérans qui ont un fort sentiment d'appartenance à la communauté.*	60 %	Mars 2027	s.o. ⁸		53 %
	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de leurs relations avec leurs amis ou leur famille.	85 %	Mars 2026	s.o. ⁸		83 %
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 %	Mars 2024	81 % ⁶	s.o. ⁷	81 %
	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère.	85 %	Mars 2024	81 % ⁶	s.o. ⁷	80 %

¹ Les indicateurs désignés par un astérisque (*) reflètent les données issues des études sur la vie après le service militaire (EVASM) qui sont menées tous les trois ans. Les résultats de 2018-2019 sont dérivés de l'EVASM de 2016 et les résultats de l'EVASM de 2019 sont présentés sous 2019-2020 et 2020-2021.

² Les résultats sont basés sur les données pour respectivement 10 % (exercice 2018-2019), 15 % (exercice 2019-2020) et 10 % (exercice 2020-2021) du nombre total de clients servis chaque année dans les services financés par le Réseau de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) d'ACC. Sur la base de ces échantillons, le pourcentage annuel de clients démontrant une amélioration considérable de leur santé mentale (47 % au cours des exercices 2018-2019 et 2019-2020 et 50 % au cours de l'exercice 2020-2021) est supérieur aux 30 % du résultat de traitement en santé mentale surveillant l'amélioration rapportée dans la littérature scientifique. La formation sur le SSRSC 2.0 est en cours de déploiement dans le but d'accroître la participation au programme standardisé de surveillance des résultats du traitement à l'échelle des cliniques TSO.

³ Ceux-ci représentent des cibles maximales; plus le résultat est faible, meilleurs sont les résultats pour les vétérans.

⁴ Cet indicateur n'a pas été inclus dans l'EVASM de 2016, mais était inclus dans l'édition de 2019.

⁵ Les résultats n'étaient pas disponibles, car l'Enquête canadienne sur le logement a été retardée en raison de la COVID-19.

⁶ Ce résultat a été reporté du Sondage national auprès des clients d'ACC de 2017, car un sondage de suivi a été reporté en 2018-2019.

⁷ Les résultats du Sondage national auprès des clients d'ACC de 2020 n'étaient pas disponibles à ce moment-là. Nous avons suspendu le travail sur le terrain pour le Sondage le 20 mars 2020 en raison des mesures de santé publique.

⁸ On ne dispose pas de données historiques.

Dépenses budgétaires prévues pour RE1: Avantages, services et soutien (en dollars)

Dépenses budgétaires 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
5 358 759 533	5 358 759 533	4 336 186 036	4 331 177 587

Ressources humaines prévues pour RE1 : Avantages, services et soutien

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
2 216,7	2 029,0	2 029,0

Les dépenses et les niveaux de dotation futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à 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 (RP) sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{xiii}.

RE2: Commémoration

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

Faits saillants de la planification

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.

RÉSULTATS MINISTÉRIELS : Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage

Pour contribuer à ce résultat ministériel en 2022-2023, nous allons :

- honorer la mémoire des vétérans en achevant l'effort de cinq ans visant à combler un arriéré national de plus de 57 000 pierres tombales de vétérans nécessitant des réparations; en 2022-2023, nous effectuerons toutes les réparations en suspens.
- continuer de travailler en étroite collaboration avec Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale sur la création d'un monument national à la mission du Canada en Afghanistan.
- appuyer les efforts au Canada et à l'étranger pour marquer :
 - le 30^e anniversaire de la première participation canadienne à grande échelle à la Force de protection des Nations Unies dans les Balkans;
 - la Journée nationale des Gardiens de la paix;
 - le 80^e anniversaire du raid de Dieppe;
 - le 105^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy;
 - l'inauguration du dernier monument du caribou à Gallipoli, en Turquie.
- protéger les ressources culturelles importantes pour les générations futures en utilisant des pratiques de gestion de la conservation et de gérance de l'environnement responsables, tout en :
 - poursuivant nos travaux sur un plan de gestion forestière pour nos lieux historiques nationaux;
 - élaborant une stratégie globale d'expérience des visiteurs;
 - continuant d'explorer de nouvelles méthodes et de nouveaux partenariats pour offrir aux Canadiens l'expérience de visiter ces sites importants par le biais de visites virtuelles et de plateformes numériques.
- réaliser une évaluation du [programme Le Canada se souvient](#)^{xiv} pour évaluer dans quelle mesure le programme répond aux besoins des vétérans et des Canadiens, et dans quelle mesure le programme atteint ses résultats de manière efficace et efficiente.
- mettre en œuvre les recommandations découlant de l'évaluation 2021-2022 des programmes de funérailles et d'inhumation et d'entretien des cimetières et des stèles funéraires.

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

Pour contribuer à ce résultat ministériel en 2022-2023, nous allons :

- Mettre en œuvre notre [Plan stratégique de commémoration décennal](#)^{xv}, qui établit une vision et des objectifs clairs pour que nous continuions d’être un chef de file dans le domaine de la commémoration militaire.
- Pour veiller à ce que tous les vétérans – y compris les vétérans de l’ère moderne, les femmes, et les vétérans autochtones, racisés et LGBTQ2 – de tous les conflits soient reconnus et commémorés, nous allons :
 - lancer une approche inclusive et géographiquement thématique « Les Forces armées canadiennes autour du monde » en matière de commémoration et de reconnaissance. En 2022, les activités et la programmation mettront en valeur le service canadien en Europe tout au cours de notre histoire militaire, des grands conflits du 20^e siècle jusqu’à nos jours. Nous reconnaissons également les précieuses contributions des vétérans des FAC qui ont servi notre pays lors d’opérations nationales comme des incendies de forêt, des tempêtes de verglas et des inondations. Ce thème influencera toutes nos activités de sensibilisation, y compris les activités, les ressources d’apprentissage et les stratégies numériques;
 - commencer l’élaboration d’une consultation des Autochtones et d’un plan d’action pour faire en sorte que les programmes commémoratifs honorent les contributions et les réalisations des Canadiens autochtones qui ont servi;
 - veiller à ce que nos programmes, cérémonies et activités, notre contenu et nos ressources d’apprentissage reflètent la diversité de nos vétérans et des populations canadiennes en général.

[ELM : Reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]

- Utiliser de nouvelles technologies et des occasions de mobilisation virtuelle pour inspirer et soutenir la commémoration canadienne. Dans le cadre de ces efforts continus de modernisation, nous allons :
 - développer et tester des présentations et des visites virtuelles pour faire connaître aux Canadiens l’expérience et les messages de nos monuments commémoratifs à l’étranger;
 - rendre notre programme de financement de partenariats communautaires plus accessible en numérisant le processus de demande;
 - travailler sur un nouveau centre d’apprentissage en ligne pour mieux soutenir les éducateurs et les étudiants en facilitant la recherche et l’utilisation des plans et des produits d’apprentissage;
 - tirer parti du contenu commémoratif numérique d’une manière qui mobilise et trouve un écho auprès de divers publics canadiens, y compris les éducateurs, les jeunes, les communautés autochtones et les nouveaux Canadiens ainsi que les vétérans des conflits et missions de maintien de la paix plus récents et ceux des communautés sous-représentées, y compris les femmes vétérans et les vétérans autochtones, racisés et LGBTQ2. *[ELM : Reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]*

- Continuer d’offrir des subventions et des contributions et de nouer des partenariats avec des groupes de l’ensemble du Canada qui lancent des initiatives de commémoration novatrices pour rendre hommage aux personnes qui ont servi le pays.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

- La Direction générale des activités commémoratives continuera d’adopter une approche fondée sur l’ACS Plus pour assurer la planification et la mise en œuvre de nos initiatives (p. ex. consultations, développement de produits, organisation d’activités, mise en œuvre d’initiatives, publications). Nos cérémonies et nos activités tiendront compte de la diversité de nos vétérans et de la population canadienne en général. Nos activités, publications, sites Web, médias sociaux et ressources d’apprentissage assureront l’équilibre entre les sexes et tiendront compte de la diversité des origines culturelles, ethniques et régionales. Nous appliquerons également l’ACS Plus lorsque nous consulterons les Canadiens et les vétérans afin de comprendre comment leurs points de vue et leurs préférences peuvent s’harmoniser avec de nombreux facteurs d’identité. *[ELM : Reconnaissance et commémoration des groupes sous-représentés]*

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

Nous souhaitons que cette responsabilité essentielle contribue aux objectifs de développement durable suivants des Nations Unies :

ODD 3 : Bonne santé et bien-être

- En reconnaissant les vétérans au moyen d’initiatives de commémoration qui favorisent le bien-être général, mental et social.

ODD 15: Vie terrestre

- En adoptant des pratiques de gestion durable pour restaurer les forêts dégradées et protéger la biodiversité au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel.

Résultats prévus pour RE2 : Commémoration

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021
Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.	% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la façon dont les initiatives commémoratives d'Anciens Combattants Canada honorent les vétérans et ceux qui sont morts en service.	80 %	Mars 2024	76 %	s.o. ⁹	71 %
	# de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada.	2 000 000	Mars 2023	2 175 446	2 659 840	2 261 122
	% 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 %	Mars 2024	s.o. ¹⁰		97 %
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 %	Mars 2023	74 %	75 %	71 %
	# de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada.	200 000	Mars 2023	436 969	548 512	1 546 859

Dépenses budgétaires prévues pour RE2 : Commémoration (en dollars)

Dépenses budgétaires 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
42 775 123	42 775 123	38 148 297	37 648 297

Ressources humaines prévues pour RE2 : Commémoration

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
92,6	87,6	87,6

Les dépenses et les niveaux de dotation futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à 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 RP sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{xiii}.

⁹ Les résultats du sondage national de 2020 auprès des clients d'Anciens Combattants Canada n'étaient pas disponibles à ce moment, puisque le travail sur le terrain avait été suspendu en raison de mesures de la santé publique.

¹⁰ Aucune donnée historique n'est disponible, car cet indicateur précis n'a pas été mesuré auparavant.

RE3: Ombudsman des vétérans¹¹

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 et respecter la *Déclaration des droits des anciens combattants*.

Faits saillants de la planification

Dans le cadre de cette responsabilité fondamentale, le Bureau de l’ombudsman des vétérans (BOV) continuera d’examiner les questions et les plaintes relatives aux programmes et aux services offerts afin de déterminer si les vétérans et leur famille sont traités équitablement.

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

Le Bureau de l’ombudsman des vétérans a l’intention de traiter les plaintes en temps opportun en examinant les dossiers des clients et, s’il y a lieu, en intervenant auprès du portefeuille d’Anciens Combattants en vue de régler le problème.

En 2022-2023, les activités suivantes contribueront à ce résultat ministériel :

- Examen et traitement des plaintes rattachées aux programmes et services fournis par ACC ou par des tiers au nom d’ACC, notamment pour les décisions liées aux programmes et services pour lesquels il n’existe aucun droit d’appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).
- En règle générale, mieux faire connaître les services offerts par le BOV, en organisant des activités de communication planifiées (p. ex. campagnes sur les réseaux sociaux, publicités, événements).

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.

Le Bureau de l’ombudsman des vétérans traite les plaintes en matière d’équité des vétérans et de leur famille. Il faut notamment évaluer si ces plaintes sont valides (selon le traitement, le processus ou les résultats) et relèvent du mandat du Bureau. Les plaintes sont ensuite soumises avec des recommandations au portefeuille d’Anciens Combattants aux fins de règlement.

En 2022-2023, nous nous engageons à continuer à prendre les mesures énoncées ci-dessous.

- Effectuer des enquêtes systémiques, des recherches et des analyses et formuler des recommandations afin d’aborder les questions d’équité pour les vétérans et leur famille, en mettant l’accent sur :

¹¹ To ensure gender inclusivity, the title has been changed to Ombudsperson.

- La détermination des lacunes liées aux prestations et aux services offerts par ACC, pour améliorer la santé et le bien-être des vétérans et de leur famille.
 - La mise en évidence des injustices, des pratiques non efficaces et de la complexité excessive de l'administration des programmes et des services d'ACC.
- Expliquer les recommandations du BOV à l'occasion d'activités de sensibilisation et d'engagement menées avec les parlementaires et les principales parties prenantes.
 - Évaluer la façon dont Anciens Combattants Canada traite les plaintes examinées par le BOV qui sont liées à un sentiment d'injustice.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

- Dans le cadre des priorités pangouvernementales en matière d'égalité entre les sexes, de diversité et d'inclusivité, le BOV continuera de promouvoir le traitement équitable de la population diversifiée de vétérans du Canada, y compris les femmes, les francophones, les Autochtones, les réservistes et les autres groupes.
- Le BOV compte accroître ses capacités d'analyse et de collecte de données. Il choisit et développe actuellement de nouvelles méthodes d'analyse pour mieux tenir compte des données liées à l'ACS Plus.

Résultats prévus pour RE3: Ombudsman des vétérans

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021
Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le portefeuille d'Anciens Combattants sont traitées en temps opportun.	% de plaintes traitées dans un délai de 60 jours ouvrables.	85 %	Mars 2024	68 %	89 %	83%
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 %	Mars 2024	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹²		80 %
	% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques acceptés par le portefeuille d'Anciens Combattants.	75 %	Mars 2024	Données disponibles à compter de 2020-2021 ¹²		72 %

¹² Aucune donnée historique n'est disponible.

Dépenses budgétaires prévues pour RE3: Ombudsman des vétérans (en dollars)

Dépenses budgétaires 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
4 481 326	4 481 326	4 511 059	4 511 058

Ressources humaines prévues pour RE3: Ombudsman des vétérans¹³

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
39,0	39,0	39,0

Les dépenses et les niveaux de dotation futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à 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 RP sont disponibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{xiii}.

¹³ Inclut 10 postes d'ACC dont les titulaires appuient le BOV.

Services internes : résultats et ressources prévus

Nos Services internes

Description : Les services internes sont les services fournis au sein d'un ministère afin qu'il puisse respecter ses obligations et exécuter ses programmes. Les dix catégories de services internes 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

Faits saillants de la planification

Nos services internes fournissent les principales fonctions opérationnelles permettant d'obtenir les résultats énoncés dans le Cadre ministériel des résultats. Nous avons aligné les objectifs de planification pour faciliter la mise en œuvre des programmes et faire évoluer la façon dont nous menons nos activités, afin de nous assurer que nous pouvons continuer à fournir les programmes et les services dont les vétérans ont besoin maintenant, et dont ils auront besoin à l'avenir.

Les services internes contribuent à tous les résultats ministériels.

Nous continuerons d'optimiser la prestation des services de base et d'améliorer continuellement nos services ministériels. Voici quelques initiatives prévues :

- Poursuivre la mise en place de notre stratégie relative à l'information et aux données pour maximiser les répercussions liées à l'information de l'entreprise et aux ressources de données d'ACC.
- Effectuer des recherches, utiliser des données et assurer une veille stratégique pour renforcer les analyses et les processus d'établissement de rapports, appuyer la prise de décisions et faciliter la gestion stratégique des ressources.
- Assurer l'intégration continue d'une nouvelle application de gestion financière (SAP), en apportant des modifications aux processus et procédures.
- Numériser les processus qui utilisent d'anciens formulaires pour mieux aider les clients et gagner en efficacité.
- Mettre à profit les leçons apprises pendant la pandémie pour améliorer notre programme de continuité opérationnelle.
- En règle générale, renforcer notre position en matière de sécurité, notamment en lançant des initiatives visant à renforcer la sécurité du personnel et la sécurité physique dans les bureaux de secteur.
- Améliorer et renforcer nos processus de gestion de l'information en prenant un certain nombre de mesures (p. ex. plan d'action pour un gouvernement ouvert à l'échelle ministérielle).

- Améliorer les services d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) en mettant en place des systèmes pour simplifier les processus de traitement des demandes d'AIPRP et les évaluations des besoins.
- Continuer à lutter contre la pandémie et à soutenir le développement et la mise en place de milieux de travail modèles à l'avenir.
- Continuer d'améliorer notre approche intégrée de la prestation de services, en travaillant en étroite collaboration avec des partenaires internes et externes.

Nous continuerons à favoriser le développement d'un milieu de travail diversifié et inclusif, ainsi que l'autonomie et le perfectionnement des employés, dans le but d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents. Nous continuerons à le faire dans un milieu de travail non traditionnel, en raison de la pandémie de COVID-19. Pour soutenir ces efforts, nous prendrons les mesures suivantes :

- Solliciter des commentaires pour cerner les besoins en matière de talents et proposer des stratégies visant à attirer, à perfectionner et à retenir une main-d'œuvre diversifiée qui possède l'expérience et les compétences requises pour s'adapter à l'évolution de l'environnement de travail.
- Élaborer un nouveau plan d'action sur l'équité en matière d'emploi et sur la diversité pour répondre à l'« Appel à l'action » du greffier du Conseil privé.
- Développer une culture de travail qui favorise la connaissance et l'adoption de pratiques exemplaires en matière de santé psychologique, de sécurité et de bien-être pour tous les employés.
- Assurer l'application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*^{xvi} en élaborant un plan d'action ministériel intégré.
- Améliorer la littératie numérique en développant et en mettant en place un programme de littératie numérique à l'échelle ministérielle.
- Améliorer les pratiques en matière d'intégration et élaborer et mettre à jour une stratégie d'apprentissage intégrée pour harmoniser les priorités d'apprentissage ministérielles avec les investissements réalisés pour les employés à tous les échelons du Ministère.

Nous continuerons à favoriser l'atteinte de nos objectifs de modernisation. Voici quelques initiatives prévues à cette fin :

- Améliorer notre infrastructure de la technologie de l'information (TI) au moyen de la numérisation, de l'adoption de l'informatique en nuage et de la modernisation des principales applications et infrastructures réseau, afin d'accroître l'efficacité et de faciliter la mise en œuvre des programmes.
- Poursuivre le projet de modernisation de l'édifice Daniel-J.-Macdonald à Charlottetown.
- Fournir des outils numériques souples pour prendre en charge les modalités de travail flexibles et moderniser les processus administratifs.
- Lancer des initiatives de gestion du changement à l'appui de notre vision axée sur un modèle de travail hybride (combinant le travail à distance et au bureau).

Nous continuerons à mettre en place notre stratégie de communication, de sensibilisation et de mobilisation, en y apportant des modifications au fur et à mesure, à la lumière de données probantes et de la recherche. Nous nous concentrerons sur les éléments suivants :

- Avoir davantage recours à la baladodiffusion et à d'autres outils de communication numérique pour échanger et commémorer des histoires de vétérans, en s'appuyant sur le succès de notre [série Visages de la liberté](#)^{xvii} en 2020.
- Consulter la communauté des vétérans au moyen de notre plateforme de consultation [Parlons vétérans](#)^{xviii} et d'autres méthodes afin de rejoindre un public plus large pour des discussions inclusives, collaboratives et transparentes sur les questions relatives aux vétérans.
- Comprendre l'analyse numérique, l'environnement médiatique et l'analyse des parties prenantes pour éclairer la prise de décisions en matière de communications internes et externes.

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)

- L'ACS Plus continuera d'être appliquée au développement et à la mise en œuvre d'applications nouvelles et existantes, ainsi qu'aux données que ces applications recueillent et utilisent. De plus, les considérations relatives à l'ACS Plus seront prises en compte au fur et à mesure que nous déployons les mises à jour des systèmes de traitement de données existants, des formulaires clients et des lettres aux clients afin de nous assurer que nous nous appuyons sur des approches de collecte et de gestion des données conformes aux principes de l'ACS Plus. Cela soutiendra la gestion et l'exécution des programmes tout en veillant à ce que les besoins en information et en données de l'ACS Plus soient satisfaits.
- Nous mettrons en œuvre des plans de communication liés à l'ACS Plus, à la diversité et à l'inclusion, afin de sensibiliser les employés et de leur faire comprendre ces enjeux.
- Nous accroîtrons la représentation des groupes de vétérans sous-représentés dans les groupes consultatifs ministériels et dans les produits de communication, en mentionnant davantage les conflits contemporains dans les contenus commémoratifs et en mettant l'accent sur la diversité de nos clients.

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

Nos services internes se conforment aux [17 ODD](#)^x de l'ONU dans le cadre d'un large éventail d'activités, allant de la gestion des infrastructures à l'approvisionnement. Dans le cadre de cette stratégie, nous avons mis en œuvre un certain nombre de mesures à l'appui de ces objectifs de développement durable :

- | | |
|--|---|
| ▪ ODD 5 : Égalité entre les sexes | ▪ ODD 11 : Villes et communautés durables |
| ▪ ODD 7 : Énergie propre à un coût abordable | ▪ ODD 12 : Consommation et production durables |
| ▪ ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructures | ▪ ODD 13 : Lutte contre les changements climatiques |
| ▪ ODD 10 : Inégalités réduites | |

Pour les détails sur les efforts que nous déployons, consultez notre [Stratégie ministérielle de développement durable 2020 à 2023](#)^{xix}.

Expérimentation

- Nous utiliserons l'expérimentation pour faire progresser la compréhension et l'utilisation de l'automatisation pour développer et déployer des applications en utilisant l'infrastructure en tant que code et le déploiement automatisé. Ces efforts comprendront la mesure d'éléments tels que l'efficacité et les taux de réussite pour orienter l'expansion ou les itérations ultérieures. Par exemple, l'outil de recherche dans les documents médicaux relatifs au service est développé dans un environnement infonuagique et utilise une technologie fondée sur des conteneurs. Nous essaierons d'utiliser les mesures de recherche et d'évaluation de DevOps (DORA) pour mesurer l'efficacité des processus. Ces mesures incluent le délai de mise en production des modifications, la fréquence de déploiement, le taux d'échec des modifications et le temps moyen de rétablissement. *[ELM : réduire les délais d'attente]*

Dépenses budgétaires prévues pour Services internes (en dollars)

Dépenses budgétaires 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
101 444 483	101 444 483	96 082 653	96 058 036

Ressources humaines prévues pour Services internes

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
757,6	747,6	747,6

Les dépenses et les niveaux de dotation futures font l'objet d'un examen continu. Une analyse complète des ressources financières budgétaires prévues et des équivalents temps plein est disponible à la section « [Dépenses et ressources humaines](#) » du présent rapport.

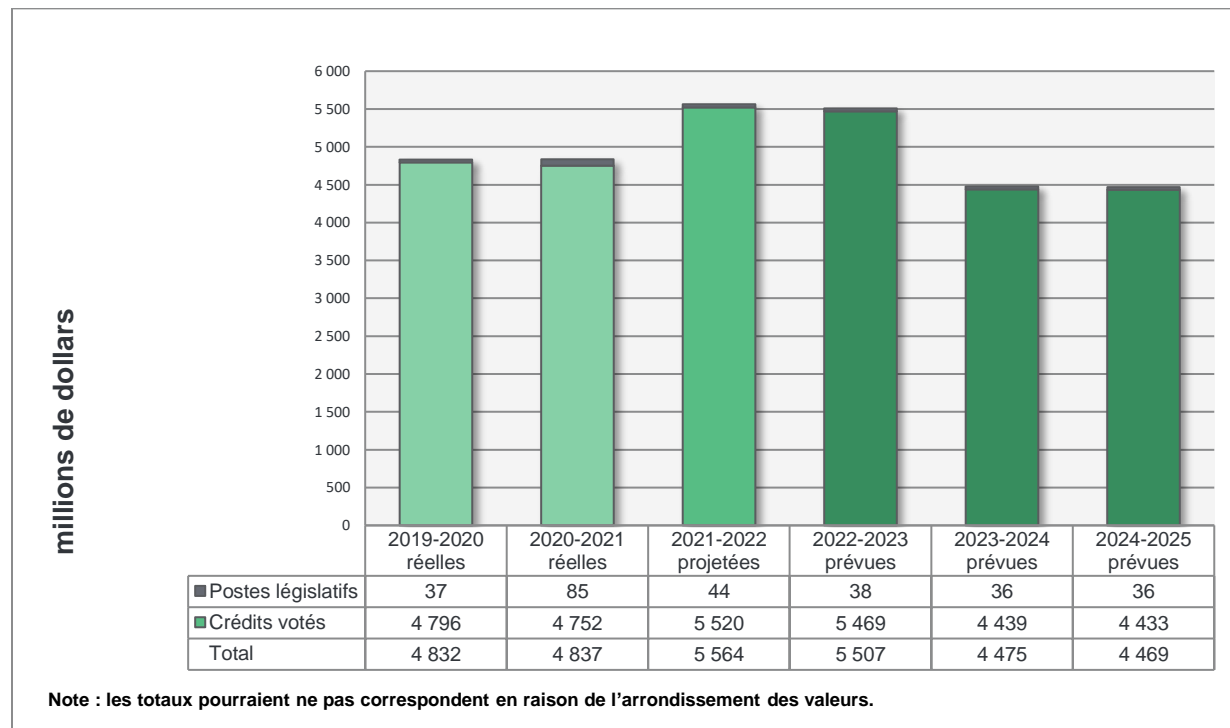
Cette page est laissée vide intentionnellement.

Dépenses et ressources humaines prévues

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice 2022-2023 avec les dépenses réelles pour l'exercice en cours et l'exercice précédent.

Dépenses prévues

Dépenses ministérielles de 2019-2020 à 2024-2025



Notre budget change d'un exercice à l'autre en raison de la nature de nos programmes et services, qui sont axés sur la demande ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Chaque année, nous mettons à jour nos prévisions relatives aux clients et aux dépenses pour nous assurer que tous les vétérans qui présentent une demande reçoivent les prestations et les services dont ils ont besoin.

En d'autres termes, un vétéran qui a droit à une prestation reçoit cette prestation, quel que soit le nombre de vétérans qui présentent une demande. Plus de 90 % de notre budget est alloué aux paiements prévus pour les vétérans, leur famille et d'autres bénéficiaires des programmes.

Actuellement, les dépenses prévues devraient diminuer dans les années à venir. Cette diminution est attribuée à la conclusion d'un financement temporaire pour éliminer l'arriéré, car nous prévoyons une baisse des dépenses à mesure que la capacité opérationnelle se normalisera. Bien qu'il soit actuellement indiqué que les dépenses prévues diminueront dans les années à venir, on s'attend à une demande accrue pour bien des programmes et services du Ministère. À l'avenir, les budgets des prestations pour les vétérans seront mis à jour par le biais du processus d'examen des prévisions budgétaires afin de les harmoniser avec les dernières prévisions sur les clients et les dépenses.

Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)¹⁴

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les dépenses pour nos responsabilités essentielles et pour nos services internes pour 2022-2023 et les autres exercices pertinents.

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2019-2020	Dépenses 2020-2021	Prévisions des dépenses 2021-2022	Dépenses budgétaires 2022-2023 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
Avantages, services et soutien	4 625 183 299	4 660 494 971	5 393 668 226	5 358 759 533	5 358 759 533	4 336 186 036	4 331 177 587
Commémoration	81 485 684	42 205 327	44 436 179	42 775 123	42 775 123	38 148 297	37 648 297
Ombudsman des vétérans	4 115 574	5 193 514	4 467 605	4 481 326	4 481 326	4 511 059	4 511 058
Total partiel	4 710 784 557	4 707 893 812	5 442 572 010	5 406 015 982	5 406 015 982	4 378 845 392	4 373 336 942
Services internes	121 589 799	128 739 691	121 973 377	101 444 483	101 444 483	96 082 653	96 058 036
Total	4 832 374 356	4 836 633 503	5 564 545 387	5 507 460 465	5 507 460 465	4 474 928 045	4 469 394 978

En ce qui concerne chaque responsabilité essentielle, les prestations, les services et le soutien constituent une part importante du budget. Les dépenses prévues diminueront à l'avenir en raison de la conclusion d'un financement temporaire pour éliminer l'arriéré, alors que la capacité opérationnelle revient à des niveaux précédents. Bien qu'il soit actuellement indiqué que les dépenses prévues diminueront dans les années à venir, on s'attend à une demande accrue pour bien des programmes et services du Ministère. Un financement supplémentaire pour cette demande sera sollicité au cours du prochain processus d'examen des prévisions budgétaires afin de les harmoniser avec les dernières prévisions de la demande des clients et des dépenses (comme il a été indiqué précédemment).

¹⁴ Les dépenses futures font l'objet d'un examen continu.

Les dépenses prévues pour la commémoration diminueront avec la fin du financement temporaire de l'initiative du budget de 2018 visant à accélérer les réparations aux sépultures entretenues par le Ministère.

Les dépenses prévues pour l'ombudsman des vétérans demeurent stables et ne devraient pas changer.

Enfin, approximativement 2 % du total des dépenses prévues est affecté aux services internes, ce qui permettra de soutenir l'exécution des programmes et les obligations de l'organisation. Les dépenses prévues pour les services internes devraient diminuer en raison de la conclusion du financement temporaire lié à notre initiative visant à réduire l'arriéré et à améliorer la prestation des services et des programmes, comme il a été mentionné ci-dessus.

Ressources humaines prévues

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein (ETP), pour nos responsabilités essentielles et pour nos services internes pour 2022-2023 et les autres exercices pertinents.

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes¹⁵

Responsabilités essentielles et Services internes	ÉTP réels 2019-2020	ÉTP réels 2020-2021	Prévisions d'ÉTP 2021-2022	ÉTP prévus 2022-2023	ÉTP prévus 2023-2024	ÉTP prévus 2024-2025
Avantages, services et soutien	2 326,4	2 549,7	2 757,4	2 216,7	2 029,0	2 029,0
Commémoration	90,0	70,0	67,1	92,6	87,6	87,6
Ombudsman des vétérans	32,5	34,2	31,9	39,0	39,0	39,0
Total partiel	2 448,9	2 653,9	2 856,4	2 348,3	2 155,6	2 155,6
Services internes	749,1	801,3	815,5	757,6	747,6	747,6
Total	3 198,0	3 455,2	3 671,9	3 105,9	2 903,2	2 903,2

En 2022-2023, nous maintiendrons en poste près de 200 ressources humaines temporaires sur environ 700, dans le cadre de l'initiative « Excellence des services », qui faisait partie du [Portrait économique et budgétaire](#)^{xx} du gouvernement en août 2020.

Les ressources ETP supplémentaires ont été embauchées dans le but d'éliminer l'arriéré des demandes de prestation d'invalidité. Ces ressources comprennent également 15 ETP pour soutenir les initiatives d'amélioration de l'automatisation et du soutien par les pairs. Alors que les niveaux de ressources humaines prévus reviendront aux niveaux précédents en 2023-2024, nous continuerons de réévaluer notre capacité à mesure que nous améliorerons les services aux vétérans et à leur famille.

¹⁵ Les niveaux de dotation futurs font l'objet d'un examen continu.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits d'ACC sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2022-2023](#)^{xxi}.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensés prospectifs donne un aperçu de nos opérations de 2021-2022 à 2022-2023.

Les montants des prévisions et les montants prévus dans le présent état des résultats ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les montants des prévisions et les montants prévus qui sont présentés dans d'autres sections du plan ministériel ont été établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Les montants peuvent donc différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur [notre site Web](#)^{xxii}.

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

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2020-2021	Résultats prévus 2021-2022	Écart (résultats prévus pour 2021-2022 moins prévisions des résultats de 2020-2021)
Total des dépenses	5 576 648 263	5 527 435 387	(49 212 876)
Total des revenus	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5 576 648 263	5 527 435 387	(49 212 876)

Le coût net des opérations pour l'exercice 2022-2023 est estimé à 5,527 milliards de dollars. Plus de 93 % des dépenses prévues pour l'exercice 2022-2023 sont des paiements versés directement aux personnes servies ou en leur nom, sous forme d'indemnités, de soutien financier, de soins de santé et de commémoration. Lorsque l'on compare les résultats prévus de 2021-2022 aux résultats prévus de 2022-2023, la diminution est due à la conclusion d'un financement temporaire pour éliminer l'arriéré alors que la capacité opérationnelle revient à des niveaux précédents.

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

- Ministre de tutelle :** L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
- Administrateur général :** Paul Ledwell, sous-ministre
- Portefeuille ministériel :** Anciens Combattants
- Instruments habilitants :**
- ▶ [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#)^{xxiii}
 - ▶ [Loi sur le bien-être des vétérans](#)^{xxiv}
 - ▶ [Loi sur les pensions](#)^{xxv}

Année d'incorporation ou de création : 1923

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

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

Pour de plus amples informations sur les engagements de la lettre de mandat organisationnelle du ministère, voir la « [lettre de mandat du ministre](#) »ⁱ.

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](#)^{xxvii}.

Contexte opérationnel et risque

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

Cadre de présentation de rapports

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

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

Changements apportés au cadre de présentation de rapports approuvé depuis 2021-2022

Structure	2022-2023	2021-2022	Changement	Justification du changement
Responsabilités essentielles	Avantages, services et soutien	Avantages, services et soutien	Aucun changement	—
Programme	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Allocation de reconnaissance des aidants naturels	Aucun changement	—
Programme	Prestations d'invalidité	Prestations d'invalidité	Aucun changement	—
Programme	Avantages pour soins de santé	Avantages pour soins de santé	Aucun changement	—
Programme	Soutien du revenu	Soutien du revenu	Aucun changement	—
Programme	Soins de longue durée	Soins de longue durée	Aucun changement	—
Programme	Recherche et innovation	Recherche et innovation	Aucun changement	—
Programme	Services de transition	Services de transition	Aucun changement	—
Programme	Fonds d'urgence pour les vétérans	Fonds d'urgence pour les vétérans	Aucun changement	—
Programme	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Aucun changement	—
Programme	Allocation aux anciens combattants	Allocation aux anciens combattants	Aucun changement	—
Responsabilités essentielles	Commémoration	Commémoration	Aucun changement	—
Programme	Programme Le Canada se souvient	Programme Le Canada se souvient	Aucun changement	—
Programme	Programme de funérailles et d'inhumation	Programme de funérailles et d'inhumation	Aucun changement	—
Responsabilités essentielles	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	—
Programme	Ombudsman des vétérans	Ombudsman des vétérans	Aucun changement	—

Renseignements connexes sur le répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes d'ACC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{xiii}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

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

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Analyse comparative entre les sexes plus

Dépenses fiscales fédérales

Les mesures fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût des dépenses fiscales fédérale dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xxx}. Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes plus.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada

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

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

Ombud des vétérans

134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7K2

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

Annexe :

définitions

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

Outil analytique qui permet de mettre en place des initiatives adaptées et inclusives et à comprendre comment les facteurs tels que 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 l'invalidité peuvent avoir une incidence sur les expériences, et les résultats ainsi que l'accès aux programmes gouvernementaux et l'expérience de ceux-ci.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, 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.

conception centrée sur la personne (human-centered design)

La conception centrée sur la personne est une approche de résolution des problèmes qui vise à trouver une solution dont le résultat répondra aux besoins de la personne. Elle consiste à examiner la façon de penser et de faire d'une personne et à collaborer avec elle afin de concevoir des façons de faire nouvelles et novatrices personnalisées. Les utilisateurs participent

à la conception, à l'élaboration des idées, des concepts et des prototypes, ainsi qu'aux essais tout au long du processus afin de s'assurer que la solution finale est centrée sur la personne.

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 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 par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)

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

expérimentation (experimentation)

Conduite d'activités explorant, mettant à l'essai et comparant les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décision et d'améliorer les résultats pour les Canadiens. L'expérimentation est liée à l'innovation, mais est distincte de celle-ci. L'innovation représente l'essai de quelque chose de nouveau, alors que l'expérimentation suppose une comparaison rigoureuse de résultats. Par exemple, le lancement d'une nouvelle application mobile pour communiquer avec les Canadiens peut être une innovation, mais l'essai systématique de la nouvelle application et la comparaison de celle-ci par rapport à un site Web existant ou à d'autres outils pour voir lequel

permet de joindre le plus de personnes est une expérimentation.

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 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)

Document énonçant les priorités, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises d'un ministère sur une période de trois ans qui commence à l'exercice indiqué dans le titre du document. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2022-2023, les priorités pangouvernementales correspondent aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2021 : 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; lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

programme (program)

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

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présentation d'information sur le rendement réel d'un ministère au cours d'un exercice par rapport à ses plans, priorités et résultats attendus énoncés dans son plan ministériel pour cet exercice. Les rapports sur les résultats ministériels sont présentés au Parlement chaque automne.

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 d'un ministère qui décrit la manière dont les ressources sont organisées pour s'acquitter des

responsabilités essentielles du ministère et atteindre ses résultats prévus.

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 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)

Changement qu'un ministère cherche à influencer. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.

table des invalidités (table of disabilities)

La Table des invalidités est un instrument législatif dont on se sert pour évaluer la gravité d'une invalidité afin de déterminer le montant des prestations. Elle tient compte de l'importance relative d'une certaine partie du corps ou d'un certain système ou appareil de l'organisme pour évaluer le degré de déficience ainsi que les répercussions de celle-ci sur la qualité de vie de la personne.

Cette page est laissée vide intentionnellement.

Notes en fin d'ouvrage

- i. Lettre de mandat du ministre, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-du-ministre-des-anciens-combattants-et-ministre>
- ii. *Prise de décisions en temps opportun relative aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente*, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/addressing-wait-times/wait-time-strategic-direction>
- iii. Traitement des demandes de prestations d'invalidité – Rapport sommaire, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/news-media/media-kits/dis-ben-process-summary-report>
- iv. Service de télémédecine pour les familles des vétérans, <https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Programme-pour-les-familles-des-veterans/Service-de-telemedecine-pour-les-familles-des-veterans.aspx>
- v. Stratégie nationale pour la littératie financière, <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-strategie-2021-2026.html>
- vi. 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>
- vii. Stratégie d'analyse comparative entre les sexes plus d'Anciens Combattants Canada, https://duxyryp8txy49.cloudfront.net/pdf/about-vac/what-we-do/women-LGBTQ2/GBA-plus/VAC-GBA-plus-strategy-1_f.pdf
- viii. *Norme sur l'accessibilité Web*, <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>
- ix. *Politique sur les services et le numérique*, <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603>
- x. Les 17 objectifs de développement durable, <https://sdgs.un.org/fr/goals>
- xi. Soutien pour les études, la formation et les dépenses connexes, <https://www.veterans.gc.ca/fra/education-and-jobs/back-to-school>
- xii. Services et renseignements liés à la carrière, <https://www.veterans.gc.ca/fra/education-and-jobs/finding-a-job>
- xiii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xiv. Programme Le Canada se souvient, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/about-canada-remembers>
- xv. Plan stratégique de commémoration décennal, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/public-engagement/remembrance-planning/strategic-plan>
- xvi. *Loi canadienne sur l'accessibilité*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>
- xvii. Visages de la liberté, <https://www.veterans.gc.ca/fra/remembrance/people-and-stories/faces-of-freedom>
- xviii. Parlons vétérans, <https://parlonsveterans2.ca/>
- xix. Stratégie ministérielle de développement durable, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/2020-2023-sustainable-development-strategy>
- xx. Portrait économique et budgétaire, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/portrait-economique-budgetaire.html>
- xxi. Budget principal des dépenses 2022-2023, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- xxii. Les états financiers prospectifs, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/future-oriented-financial-statements>
- xxiii. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html>
- xxiv. *Loi sur le bien-être des vétérans*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
- xxv. *Loi sur les pensions*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>
- xxvi. Raison d'être, mandat et rôle, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/mandate#raison-mandate>

- xxvii. Le mandat de l'ombudsman des vétérans, <https://ombudsman-veterans.gc.ca/fr/le%20bureau/mandat>
- xxviii. Contexte opérationnel et risque, <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/operating-context-risks>
- xxix. Tableaux de renseignements supplémentaires, <http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-plan/2022-2023/supplementary-tables>
- xxx. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>