



Anciens Combattants  
Canada

Veterans Affairs  
Canada

# RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS 2024-2025

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

---

L'honorable Jill McKnight, C.P., députée  
Ministre des Anciens Combattants et  
Ministre associée de la Défense nationale

Canada 

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Anciens Combattants, 2025.

No V1-10F-PDF au catalogue

ISSN 2560-9661

Also available in English under the title: 2024–25 Departmental Results Report

# Rapport sur les résultats ministériels 2024-2025 d'Anciens Combattants Canada :

## Table des matières

- [En un coup d'œil](#)
- [Message de la ministre](#)
- [Résultats : Nos réalisations](#)
  - [Responsabilité essentielle 1 : Avantages, services et soutien](#)
  - [Responsabilité essentielle 2 : Commémoration](#)
  - [Responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans](#)
  - [Services internes](#)
- [Dépenses et ressources humaines](#)
  - [Dépenses](#)
  - [Financement](#)
  - [Faits saillants des états financiers](#)
  - [Ressources humaines](#)
- [Tableaux de renseignements supplémentaires](#)
- [Dépenses fiscales fédérales](#)
- [Renseignements ministériels](#)
- [Définitions](#)

## En un coup d'œil

Le présent rapport sur les résultats ministériels présente nos réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans notre [Plan ministériel pour 2024-2025](#).

- [Vision, mission, raison d'être](#) et [contexte opérationnel et risques principaux](#) d'ACC
- [Mandat de l'ombud des vétérans](#)

## Principales priorités

Nous avons répondu aux principales priorités suivantes pour 2024-2025 :

- Favoriser l'excellence du service  
Offrir des programmes et des services exemplaires et opportuns, y compris des activités commémoratives, qui favorisent le bien-être de nos vétérans et de leur famille.
- Permettre une prestation de services modernisée et numérisée  
Tirer parti des technologies de pointe et des outils numériques pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de notre prestation de services, y compris nos activités de commémoration.
- Offrir des programmes et des services équitables et accessibles  
Offrir des programmes et des services équitables, accessibles et transparents adaptés aux besoins uniques de chaque vétéran, y compris des actes de reconnaissance.
- Bâtir une organisation agile et résiliente  
Investir dans notre organisation en assurant la clarté des valeurs et de l'orientation stratégique et en favorisant une main-d'œuvre agile, diversifiée et hautement qualifiée ainsi qu'une culture d'amélioration et d'innovation continues.

## Nos faits saillants en 2024-2025

- Total des dépenses réelles (y compris les services internes) : 7 630 043 185 \$
- Personnel équivalent temps plein total (y compris les services internes) : 3 770,8

Pour tout savoir sur nos dépenses totales et nos ressources humaines, veuillez consulter la section [Dépenses et ressources humaines](#).

## Sommaire des résultats

Voici un résumé de nos résultats atteints en 2024-2025 dans ses principaux secteurs d'activité, appelés « responsabilités essentielles ».

Responsabilité essentielle 1 : Avantages, services et soutien

Dépenses réelles : 7 425 077 871 \$

Personnel équivalent temps plein réel : 2 744,3

En 2024-2025, nous avons réalisé des progrès importants pour aider les vétérans et leur famille à atteindre un bien-être physique, mental, social et financier. Nous avons amélioré l'accès aux prestations et aux services en prenant davantage de décisions relatives aux prestations d'invalidité, en simplifiant les processus de demande et en modernisant nos outils et technologies. La plupart des vétérans ont déclaré être satisfaits du soutien qu'ils ont reçu, et nous continuons d'apporter des changements en fonction de leurs commentaires. Nous avons également élargi l'accès aux prestataires de soins de santé, renforcé les services de santé mentale et soutenu la recherche sur la douleur chronique, les lésions cérébrales et l'expérience des vétérans. Les mesures de soutien adaptées à la culture des vétérans autochtones ont été améliorées et notre présence dans les communautés du Nord s'est accrue.

Pour soutenir la stabilité financière, nous avons précisé les politiques destinées à aider les vétérans à faible revenu à réintégrer le marché du travail, élargi les initiatives de littératie financière et offert une aide urgente aux personnes en situation de crise. Nous avons lancé la première [Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans et les vétérans](#) du Canada, soutenu le recrutement dans la fonction publique fédérale et mis en relation les vétérans avec des employeurs lors d'activités de sensibilisation et d'événements. Plus de 2 100 vétérans ont eu recours à nos [Services de réorientation professionnelle](#), avec d'excellents résultats en matière de placement, d'éducation et de satisfaction.

Nous avons amélioré les services de transition et de réadaptation en examinant les processus existants, en testant de nouveaux outils, en élaborant des plans personnalisés et en transmettant l'information de manière sécurisée. Ces mesures aident les vétérans et leur famille à réussir leur vie après le service en toute confiance. Nous avons également renforcé le soutien au logement et aux soins de longue durée en intensifiant les efforts pour prévenir et réduire l'itinérance chez les vétérans, en lançant un projet pilote national pour améliorer les adaptations au domicile et en continuant de financer les services de soins de longue durée.

Enfin, nous avons élargi l'accès aux services de santé mentale et de soutien par les pairs, mis de l'avant des ressources pour les personnes touchées par un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire et financé des programmes communautaires afin d'aider les vétérans à se sentir soutenus et inclus. Ces efforts reflètent notre engagement à offrir un service plus rapide, plus équitable et plus personnalisé, et à s'assurer que les vétérans et leur famille ont accès aux soins, au soutien et aux occasions qu'ils méritent.

Pour en savoir davantage sur [Avantages, services et soutien](#), veuillez consulter la section Résultats : Nos réalisations de son rapport sur les résultats ministériels.

Responsabilité essentielle 2 : Commémoration

Dépenses réelles : 57 826 517 \$

Personnel équivalent temps plein réel : 87,2

En 2024-2025, nous avons rendu hommage aux vétérans et à tous ceux qui ont servi le Canada, lors de cérémonies, d'événements commémoratifs et d'initiatives éducatives. En collaboration avec des partenaires nationaux et internationaux, nous avons souligné des anniversaires importants comme ceux du jour J, de la campagne d'Italie et des missions de maintien de la paix à Chypre et au Rwanda, contribuant ainsi à perpétuer le souvenir de ces moments de service et de sacrifice. Nous avons soutenu les Jeux Invictus 2025, au cours desquels des vétérans et des militaires ont concouru, tissé des liens et inspiré des communautés partout au Canada.

Nous avons publié des récits, conçu des outils pédagogiques et utilisé des plateformes numériques pour aider les Canadiens de tous âges à comprendre et à apprécier les contributions de ceux qui ont servi. Nos initiatives de commémoration ont inclus les voix des Autochtones, des groupes sous-représentés et des jeunes, contribuant à bâtir une culture de reconnaissance plus inclusive et durable.

Nous avons également mis l'accent sur la préservation des monuments commémoratifs canadiens à l'étranger en réparant les monuments, en modernisant les centres d'accueil et en améliorant la sécurité et l'accessibilité. Afin de garantir que ces lieux sacrés restent accueillants et durables, nous avons planté des milliers d'arbres, modernisé les infrastructures et adopté des technologies plus écologiques. Ces mesures permettent d'honorer l'héritage du service tout en protégeant ces lieux pour les générations futures.

Pour en savoir davantage sur [Commémoration](#), veuillez consulter la section Résultats : Nos réalisations de son rapport sur les résultats ministériels.

Responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans

Dépenses réelles : 4 559 287 \$

Personnel équivalent temps plein réel : 33,3

En 2024-2025, le [Bureau de l'ombudsman des vétérans \(BOV\)](#) a continué de renforcer sa capacité à offrir des services de règlement des plaintes rapides, équitables et accessibles aux vétérans et à leur famille. Il a mis l'accent sur l'amélioration des processus internes, l'augmentation de la qualité du service et l'élargissement de ses activités de sensibilisation et de mobilisation pour mieux répondre aux besoins des personnes qu'il sert.

Le BOV a également travaillé à l'accomplissement de son mandat visant à cerner et à régler les problèmes systémiques liés à l'équité au sein du portefeuille des Anciens Combattants. Il a publié des rapports systémiques clés, amélioré le suivi de ses recommandations et renforcé sa capacité à détecter les tendances émergentes en matière d'équité. Ces efforts contribuent à garantir que les vétérans et leur famille sont traités équitablement et que les systèmes conçus pour les soutenir continuent d'évoluer et de s'améliorer.

Pour en savoir davantage sur [Ombudsman des vétérans](#), veuillez consulter la section Résultats : Nos réalisations de son rapport sur les résultats ministériels.

## Message de la ministre

En tant que nouvelle ministre des Anciens Combattants et ministre associée de la Défense nationale du Canada, je suis extrêmement fière de servir les vétérans canadiens et leur famille. Le présent Rapport sur les résultats ministériels 2024-2025 met en lumière la manière dont Anciens Combattants Canada (ACC) s'acquitte de son mandat, qui consiste à soutenir le bien-être des anciens membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi qu'à reconnaître et à commémorer leurs réalisations et leurs sacrifices.

Notre priorité absolue demeure de garantir aux vétérans un service rapide lorsqu'ils demandent de l'aide. Nous prenons des mesures pour accélérer les décisions, notamment grâce à un plan de dotation à long terme, l'automatisation des outils et la modernisation de nos services.

En 2024-2025, plus de 90 % du budget ministériel a été directement attribué aux vétérans, à leur famille et aux autres bénéficiaires des programmes. Voici certaines de nos réalisations les plus remarquables :

- Nous avons consacré plus de 2,1 millions de dollars du [Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille](#) à trois nouveaux projets de recherche sur les vétérans et les lésions cérébrales.
- Nous avons approuvé 1 069 demandes dans le cadre du [Fonds d'urgence pour les vétérans](#) afin de soutenir les vétérans et les membres de leur famille qui sont confrontés à des crises financières soudaines qui touchent leur santé et leur bien-être.
- En juin 2024, nous avons lancé la première [Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans et les vétérans](#) afin d'aider les vétérans à trouver des carrières valorisantes. La mise en œuvre d'environ 90 % des mesures prévues dans la stratégie a commencé, et la moitié d'entre elles devraient avoir été menées à bien au cours de la première année.
- Nous avons aidé plus de 2 100 vétérans grâce à nos [Services de réorientation professionnelle](#). Environ 88 % d'entre eux ont obtenu au moins un résultat positif, près de 78 % ont trouvé un emploi et près de 18 % sont retournés aux études ou ont suivi une formation.
- En mars 2025, nous accompagnions 15 618 clients grâce à nos [services de gestion de cas](#) et fournissons un soutien direct à 253 vétérans en situation d'itinérance ou à risque de vivre une situation d'itinérance.

Au cours du dernier exercice financier, nous nous sommes également joints à des partenaires au Canada et dans le monde entier pour souligner des anniversaires et des événements importants, notamment la campagne d'Italie, les missions de maintien de la paix à Chypre et au Rwanda, le 80<sup>e</sup> anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie, ainsi que les Jeux Invictus 2025.



L'honorable Jill McKnight, C.P., députée  
Ministre des Anciens Combattants et  
ministre associée de la Défense nationale

En outre, nous avons accompli un travail considérable pour créer des espaces inclusifs qui reflètent et honorent la diversité de la communauté des vétérans du Canada. En avril 2024, nous avons fièrement amené la toute première délégation de vétérans 2ELGBTQI+ en France et en Belgique, où ses membres ont découvert l'histoire des soldats 2ELGBTQI+ qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale.

En prévision de la Semaine des vétérans en novembre 2024, nous avons distribué 2,8 millions de ressources pédagogiques pour soutenir le personnel enseignant durant cette période spéciale de l'année. Enfin, en février 2025, nous avons remis plus de 20 000 cartes à des vétérans partout au pays dans le cadre de notre fructueux programme Des valentins pour les vétérans.

À l'avenir, nous aurons encore beaucoup à faire pour veiller à ce que les vétérans canadiens et leur famille bénéficient d'un soutien adéquat pendant leur transition et leur vie après le service, et qu'ils soient reconnus à leur juste valeur pour les services qu'ils ont rendus aux Canadiens.

En tant que ministre, j'ai le privilège de montrer la voie.

Un grand merci à tous ceux et celles qui ont servi et aux personnes qui les soutiennent,

L'honorable Jill McKnight, C.P., députée  
Ministre des Anciens Combattants et  
ministre associée de la Défense nationale

## Résultats : Nos réalisations

Responsabilités essentielles et services internes

- [Responsabilité essentielle 1 : Avantages, services et soutien](#)
- [Responsabilité essentielle 2 : Commémoration](#)
- [Responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans](#)
- [Services internes](#)

### Responsabilité essentielle 1 : Avantages, services et soutien

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Répercussions sur la qualité de vie](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Renseignements sur les résultats](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats](#)
- [Priorités gouvernementales connexes](#)
- [Répertoire des programmes](#)

Description

Soutenir les soins et le bien-être des vétérans et de leurs personnes à charge ou de leurs survivants au moyen d'une gamme d'avantages, de services, de recherches, de partenariats et de défense des intérêts.

Répercussions sur la qualité de vie

Le travail que nous avons accompli pour remplir cette responsabilité essentielle pourrait avoir eu une incidence positive sur les éléments [domaines et indicateurs suivants de la qualité de vie](#) suivants :

- Santé : santé mentale autoévaluée, santé autoévaluée
- Prospérité : bien-être financier, emploi, besoins en matière de logement
- Société : sentiment d'appartenance à une collectivité locale
- Satisfaction à l'égard de la vie

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente notre rendement par rapport à nos cibles pour chaque résultat ministériel lié à la responsabilité essentielle 1: Avantages, services et soutien.

Tableau 1 : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement

Le tableau 1 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans sont bien physiquement et mentalement » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de vétérans qui déclarent que leur santé est très bonne ou excellente	50 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 40 % 2023-2024 : 40 % <sup>2</sup> 2024-2025 : 41 %
% de vétérans qui déclarent que leur santé mentale est très bonne ou excellente	60 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 49 % 2023-2024 : 49 % <sup>2</sup> 2024-2025 : 49 %
% de vétérans dont la santé mentale s'est améliorée grâce au réseau national de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel <sup>3</sup>	50 %	Mars 2026	2022-2023 : 50 % 2023-2024 : 51 % 2024-2025 : 54 %
% de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne <sup>4</sup>	20 % <sup>5</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2024-2025 : 18 % <sup>4</sup> Error! Bookmark not defined.

Tableau 2 : Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière

Le tableau 2 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la Mesure de faible revenu	Moins que la population générale canadienne (19 %) <sup>6</sup>	Mars 2025	2022-2023 : 17 % 2023-2024 : 17 % <sup>2</sup> 2024-2025 : S.O. <sup>7</sup>
% de vétérans qui se disent satisfaits de leur situation financière	75 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 62 % 2023-2024 : 62 % <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Nous avons reporté ces cibles d'une ancienne source de données qui a été éliminée progressivement. Étant donné que la nouvelle source de données représente une population d'enquête différente, nous examinons les cibles et nous pourrions les mettre à jour pour mieux les harmoniser avec la nouvelle méthodologie d'enquête et l'ensemble de la population canadienne.

<sup>2</sup> Le résultat pour 2023-2024 (reporté de 2022-2023) provient des données recueillies dans le cadre de l'[Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens \(ESACC\) de 2022](#). L'ESACC est menée tous les deux ans.

<sup>3</sup> En 2024-2025, 54 % des vétérans qui utilisaient [les cliniques pour blessures liés au stress opérationnel](#) ont déclaré une amélioration de leur santé mentale, ce qui dépasse l'amélioration de 35 % signalée dans la littérature scientifique (Hansen, Lambert et Forman, 2002). Ces données proviennent des clients qui ont rempli au moins huit formulaires d'administration du Système de surveillance des résultats signalés par les clients.

<sup>4</sup> L'indicateur « % de vétérans qui déclarent avoir des difficultés de fonctionnement au quotidien » a été inclus dans le tableau du [Plan ministériel 2024-2025](#) sur la base des meilleures informations disponibles au moment de la rédaction, à la fin de 2023. Il a ensuite été confirmé que l'indicateur pour l'[ESACC de 2024](#) était revenu à « % de vétérans qui déclarent avoir besoin d'aide pour accomplir une activité de la vie quotidienne ». Ce changement n'était pas connu lors de la rédaction du Plan. Il s'agit de la première utilisation de cet indicateur dans l'ESACC ; c'est pourquoi aucune donnée historique n'est disponible.

<sup>5</sup> Il s'agit des cibles maximales; plus le chiffre est petit, meilleur est le résultat pour les vétérans.

<sup>6</sup> Au moment de la publication, la comparaison normalisée selon l'âge et le sexe avec la population des vétérans était de 19,4 % d'après l'Enquête canadienne sur le revenu (ECR) de 2022. Le chiffre est arrondi dans le tableau pour faciliter la comparaison avec les résultats historiques.

<sup>7</sup> Le résultat n'est pas disponible, car les seuils de la mesure de faible revenu (MFR) de 2024 de Statistique Canada n'avaient pas encore été publiés au moment de la rédaction de ce rapport ; ces seuils sont nécessaires pour calculer le % de vétérans dont le revenu du ménage est inférieur à la MFR.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
			2024-2025 : 66 %

Tableau 3 : Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens

Le tableau 3 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de vétérans qui se disent satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale	75 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 75 % 2023-2024 : 75 % <sup>2</sup> 2024-2025 : 81 %
% de vétérans qui sont employés <sup>8</sup>	70 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 56 % 2023-2024 : 56 % <sup>2</sup> 2024-2025 : 54 %

Tableau 4 : Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face

Le tableau 4 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de vétérans clients d'Anciens Combattants Canada qui déclarent que leur transition à la vie après le service militaire s'est faite facilement <sup>9</sup>	70 %	Mars 2025	2022-2023 : 59 % 2023-2024 : 59 % <sup>12</sup> 2024-2025 : 49 %
% de vétérans qui ont achevé des études au niveau postsecondaire	55 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 64 % 2023-2024 : 64 % <sup>2</sup> 2024-2025 : 67 %
% de vétérans qui ont une très grande prise en charge de leurs aptitudes à la vie quotidienne	40 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 24 % 2023-2024 : 24 % <sup>2</sup> 2024-2025 : 27 %

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

<sup>9</sup> Cet indicateur a déjà fait l'objet d'un rapport sur l'utilisation de l'[Enquête sur la vie après le service militaire \(EVAS\)](#), mais il ne fait pas actuellement partie de la nouvelle source de données de l'ESACC. Il a également été mesuré à l'aide du Sondage national auprès des clients d'ACC; par conséquent, les informations historiques ont donc été mises à jour à l'aide des résultats de ce sondage, et seront utilisées entre-temps.

Tableau 5 : Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat

Le tableau 5 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de vétérans ayant des besoins impérieux en matière de logement	<a href="#">Moins que la population canadienne</a> (7 %) <sup>5</sup>	Mars 2025	2022-2023 : 5 % <sup>10</sup> 2023-2024 : 5 % <sup>10</sup> 2024-2025 : S.O. <sup>11</sup>
% de vétérans 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 2025	2022-2023 : 90 % 2023-2024 : 90 % <sup>12</sup> 2024-2025 : 95 %

Tableau 6: Les vétérans bénéficient d'un soutien social

Le tableau 6 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans bénéficient d'un soutien social » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de vétérans qui ont un fort sentiment d'appartenance à la communauté	60 % <sup>1</sup>	Mars 2025 <sup>1</sup>	2022-2023 : 59 % 2023-2024 : 59 % <sup>2</sup> 2024-2025 : 62 %
% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de leurs relations avec leurs amis ou leur famille	85 %	Mars 2025	2022-2023 : 88 % 2023-2024 : 88 % <sup>12</sup> 2024-2025 : 88 %

Tableau 7: Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent

Le tableau 7 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de clients d'Anciens Combattants Canada qui se disent satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada	85 %	Mars 2025	2022-2023 : 78 % 2023-2024 : 78 % <sup>12</sup> 2024-2025 : 77 %
% de clients d'Anciens Combattants Canada qui sont satisfaits de la qualité des programmes et des services offerts par le Ministère	85 %	Mars 2025	2022-2023 : 76 % 2023-2024 : 76 % <sup>12</sup> 2024-2025 : 78 %

La [section Résultats de l'infographie dans l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements supplémentaires sur nos résultats et le rendement liés à notre répertoire de programmes.

<sup>10</sup> Les résultats actuellement communiqués pour 2022-2023 sont basés sur le recensement de 2021 et reportés à 2023-2024, car le recensement n'est pas effectué chaque année. Nous avons récemment reçu les données de l'Enquête canadienne sur le logement (ECS) de 2022 et nous recherchons maintenant des données normalisées selon l'âge et le sexe, afin de comparer les résultats des vétérans avec ceux de la population canadienne.

<sup>11</sup> Les résultats de l'ECS de 2024 n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction.

<sup>12</sup> Le résultat pour 2023-2024 (reporté de 2022-2023) provient des données recueillies dans le cadre du Sondage national auprès des clients d'ACC de 2022. Ce sondage est mené tous les deux ans.

## Renseignements sur les résultats

La section suivante décrit nos résultats obtenus relativement à Avantages, services et soutien en 2024-2025 par rapport aux résultats prévus dans notre plan ministériel pour l'exercice.

### Résultat ministériel : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.

#### Résultats obtenus

En 2024-2025, nous avons pris davantage de décisions relatives aux [prestations d'invalidité](#), élargi l'accès aux prestataires de soins de santé et amélioré les services de santé mentale. Nous avons soutenu la recherche sur les vétérans, la douleur chronique et les lésions cérébrales, et nous nous sommes efforcés de combler les lacunes dans la prestation de services. Nous avons également renforcé les mesures de soutien adaptées à la culture des vétérans autochtones, accru notre présence dans les communautés du Nord et aidé davantage de vétérans à rester autonomes à domicile. Ces efforts contribuent à faire en sorte que les vétérans reçoivent les soins et les services dont ils ont besoin pour être en bonne santé physique et mentale.

#### Gérer la croissance tout en améliorant les services

- Entre 2015-2016 et 2024-2025, les demandes de prestations d'invalidité ont augmenté de 92 %. La réduction des délais de traitement de ces demandes est une priorité absolue.

Depuis 2021-2022, le délai d'attente moyen pour une première demande a diminué de près de moitié, passant d'environ 40 semaines à 21 semaines. De mars 2020 à mars 2024, avec l'aide d'employés temporaires, nous avons réduit l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité de 75 %, passant de plus de 22 000 à environ 5 600 demandes. Cependant, en mars 2025, l'arriéré est repassé à plus de 11 000 demandes. En 2023-2024, 69 % des premières demandes ont respecté notre norme de service de 16 semaines, contre seulement 30 % en 2020-2021.

Mais en 2024-2025, ce chiffre est tombé à 47 %, en partie à cause d'une augmentation de 7 % des demandes et d'une perte de décideurs formés. Nous avons néanmoins traité 6 % de demandes de plus que l'année précédente.

Nous prenons des mesures pour réduire l'arriéré et accélérer la prise de décisions. Cela comprend un plan de dotation à long terme, l'automatisation de certains outils et la modernisation de nos services.

#### Investissements en recherche

- Nous avons investi plus de 2,1 millions de dollars du [Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille](#) dans trois nouveaux projets de recherche sur les vétérans et les lésions cérébrales.
- Nous avons continué à financer le [Centre d'excellence sur la douleur chronique](#) et l'[Institut Atlas pour les vétérans et leur famille](#). Ces organisations mènent des recherches importantes sur la

#### Demandes reçues par mois en moyenne

2023-2024 : 6 700  
2024-2025 : 7 200

#### Résultats relatifs à la norme de service de 16 semaines pour les prestations d'invalidité :

2020-2021 : 30 %  
2021-2022 : 46 %  
2022-2023 : 55 %  
2023-2024 : 69 %  
2024-2025 : 47 %

douleur chronique et la santé mentale, tout en établissant des partenariats solides avec les vétérans, les prestataires et les communautés.

#### Études sur la santé et le bien-être

- Nous avons continué de collaborer avec le ministère de la Défense nationale (MDN) dans le cadre du [projet sur l'incidence du cancer](#) de l'Étude du cancer et de la mortalité chez les membres des Forces canadiennes afin d'étudier les taux de cancer chez les vétérans, hommes et femmes. Cette recherche compare les vétérans à la population générale pour mieux comprendre les risques liés au service militaire. Ces résultats permettront d'orienter la prévention du cancer, les services de santé et les prestations destinées aux membres des FAC et aux vétérans.
- En octobre 2024, nous avons publié un rapport basé sur l'[Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens \(ESACC\) de 2022](#). Ce rapport met en lumière la santé, l'emploi, la vie quotidienne et les finances de la population des vétérans, avec des comparaisons selon le genre et, lorsque possible, avec la population générale. Il s'agit de l'un des premiers rapports à présenter des résultats propres au sexe et au genre pour tous les vétérans canadiens.
- Nous avons lancé la deuxième [ESACC](#) afin de sonder les vétérans sur leur santé physique et mentale, leur emploi, leur revenu, leur vie sociale et leur utilisation des services de santé.

#### Évaluation des besoins en santé communautaire

- En octobre 2024, nous avons publié le rapport de l'[Évaluation de la santé et du bien-être des vétérans \(ESBC\)](#) afin de mettre en évidence les priorités en matière de santé et de bien-être des vétérans canadiens, d'orienter les décisions et de soutenir la planification des ressources. Ce rapport nous a permis de mieux comprendre les forces et les besoins de notre population diversifiée de vétérans. Nous avons communiqué les résultats :
  - au sein de notre ministère, aux vétérans et aux intervenants, ainsi que lors du [Forum de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans \(ICRSMV\)](#) de 2024;
  - avec les Forces armées canadiennes, l'Institut Atlas, le Centre d'excellence sur la douleur chronique et plusieurs organisations de vétérans;
  - comme preuve pour l'étude du [Comité permanent des anciens combattants](#) sur les anciens combattants autochtones, noirs et racisés;
  - comme soutien à l'élaboration des plans de recherche d'ACC sur la santé mentale et les vétérans;
  - afin d'informer le [Groupe consultatif du ministre sur la santé et le bien-être](#) des priorités en matière de santé des vétérans.
- Nous avons lancé l'Enquête en ligne sur le bien-être des vétérans de l'ESBC, qui s'est terminée en septembre 2024. Elle a permis de recueillir davantage d'informations sur la santé et le bien-être des vétérans, en particulier ceux issus de groupes méritant l'équité. Nous communiquerons les résultats dès qu'ils seront disponibles.

#### Comblent les lacunes

- En 2023, nous avons examiné les incohérences dans nos programmes, comme les différences de prestations, de critères d’admissibilité et de montants remboursés. En 2024-2025, nous avons amélioré les [prestations de soins de santé](#) en harmonisant la couverture lorsque possible, en simplifiant les processus de réclamation et de remboursement et en améliorant l’accès aux services. Nous avons facilité l’accès des vétérans à la massothérapie en supprimant la nécessité d’une ordonnance. Ces changements contribuent à rendre les prestations de soins de santé plus équitables et à favoriser le bien-être physique et mental des vétérans.
- Nous avons collaboré avec Services aux Autochtones Canada pour lancer le [Projet de soutien en santé pour les vétérans autochtones](#). Ce projet aide les vétérans autochtones et leur famille à accéder à des services de santé mentale adaptés à leur culture. Ensemble, nous avons établi un partenariat solide, mis en place un processus clair et conçu des outils pour suivre les progrès et recueillir des commentaires. Ce projet permet à davantage de vétérans de connaître les services de santé mentale et d’y accéder, favorise une prestation uniforme des services et contribue à notre objectif d’aider les vétérans à demeurer en bonne santé physique et mentale.

#### Présence dans le Nord

- Nous avons effectué 13 visites de sensibilisation dans des communautés nordiques, notamment dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon, au Nunavut et dans le nord du Québec, atteignant ainsi notre objectif de 12 voyages annuels. Au cours de ces voyages, nous avons fourni des services en personne aux vétérans autochtones, aux Rangers canadiens, aux membres des FAC et de la GRC, ainsi qu’à d’autres vétérans vivant dans des régions éloignées. Nous avons rencontré 89 clients en personne, participé à deux salons professionnels et à une cérémonie du jour du Souvenir, et établi des liens avec des professionnels de la santé locaux, des organisations autochtones, des centres d’amitié et des filiales de la Légion royale canadienne. Nous avons également donné plus de 10 présentations afin de faire connaître les programmes d’ACC et la manière d’y accéder.

#### Améliorer l’accès aux soins de santé mentale

- Nous avons mis à jour l’[application Coach ESPT Canada](#) pour permettre aux vétérans d’obtenir plus facilement un soutien en santé mentale. La nouvelle version est plus conviviale et comprend de nouveaux outils pour aider à gérer les symptômes liés à l’état de stress post-traumatique (ESPT). L’un des éléments importants est un plan de sécurité autoguidé pour aider à prévenir le suicide. En 2024-2025, la Commission de la santé mentale du Canada a examiné l’application et a confirmé qu’elle était sûre, de grande qualité et qu’elle fonctionnait bien.
- Nous avons facilité l’accès des vétérans aux soins de santé mentale en ajoutant de nouvelles options de services virtuels pour les prestataires comme les travailleurs sociaux, les thérapeutes et les psychologues. En mars 2025, plus de 8 300 vétérans avaient eu recours aux soins virtuels, pour un montant total de plus de 24 millions de dollars en demandes. Ces changements permettent aux vétérans d’obtenir le soutien en santé mentale dont ils ont besoin pour rester en bonne santé, tant physique que mentale.
- Nous avons poursuivi le développement d’une nouvelle option de thérapie en ligne appelée thérapie comportementale cognitive par Internet (TCCI) assistée par un thérapeute. Elle est

conçue pour les vétérans qui ont besoin d'aide pour traiter une dépression légère à modérée et des troubles anxieux, y compris des phobies. Ce programme contribue à réduire les obstacles comme la distance et la stigmatisation. Nous avons établi les règles et les critères applicables aux prestataires et aux programmes, et nous prévoyons de lancer la TCCI assistée par un thérapeute à l'automne 2025. Dans le cadre d'une approche de soins par paliers, ce programme aidera les vétérans à obtenir du soutien rapidement et à passer à des soins plus intensifs si nécessaire.

#### Améliorer l'accès au cannabis à des fins médicales et la surveillance à cet égard

- Nous avons apporté des changements opérationnels importants afin d'améliorer la surveillance et la mise en œuvre du programme [Cannabis à des fins médicales](#), notamment en créant un nouveau formulaire de préautorisation. Ce formulaire permettra de simplifier notre processus d'autorisation en permettant les autorisations au nom du client (plutôt qu'au nom du vendeur agréé du client) et en éliminant la nécessité de fournir des documents médicaux et justificatifs. Il permettra également de recueillir des données essentielles pour faciliter la surveillance des risques et éclairer les décisions politiques et opérationnelles futures. La mise en œuvre de ces changements est prévue pour 2025-2026. Nous travaillons également avec l'entrepreneur des Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé afin d'ajouter davantage de prestataires aux réclamations électroniques, ce qui permettra d'accélérer les approbations et de réduire les coûts administratifs.

#### Élargir le soutien par les pairs et les espaces adaptés à la culture

- Le [Programme de soutien social aux blessés de stress opérationnel](#) offre un soutien par les pairs aux membres des FAC, aux vétérans et aux membres de leur famille qui vivent avec des blessures liées au stress opérationnel. En 2023, nous avons lancé *Mamawi* (mot algonquin qui signifie « ensemble »), un espace sécuritaire où les vétérans autochtones peuvent faire part de leurs expériences. Le groupe s'est réuni tous les mois en 2024-2025, soutenant 5 à 10 pairs à chacune de ses 11 séances. La même année, nous avons élargi nos efforts afin d'atteindre davantage de communautés autochtones et d'offrir des services adaptés à leur culture.

#### Résultats des cliniques pour les blessures liées au stress opérationnel (BSO) :

Amélioration de la santé mentale (2024-2025)

→ 54 % des clients des cliniques pour les BSO ont fait état d'une meilleure santé mentale

→ en hausse par rapport aux 51 % de l'année précédente

→ Bien au-delà de l'amélioration de 35 % observée dans les études de recherche<sup>13</sup>

#### De meilleurs prestataires, de meilleurs soins

- Nous facilitons l'accès des vétérans aux prestataires de soins de santé. En 2024-2025, nous avons ajouté plus de 26 000 nouveaux prestataires au registre de Croix Bleue Medavie, après en avoir ajouté plus de 52 000 l'année précédente. Nous avons également revu et relevé les plafonds d'honoraires des professionnels comme les travailleurs sociaux, les psychologues et les psychothérapeutes.

<sup>13</sup> Hansen, Lambert et Forman, 2002.

- Nous avons résorbé l'arriéré des problèmes liés aux prestataires de soins de santé<sup>14</sup> et nous nous concentrons désormais sur les nouveaux problèmes à mesure qu'ils se présentent. Cela nous aide à réagir plus rapidement aux problèmes urgents et à tirer des leçons des problèmes passés afin de les éviter à l'avenir. En 2024, nous avons ouvert 138 dossiers d'acheminement et de vérification concernant des prestataires et en avons réglé 119. Nous avons également lancé un projet pilote visant à améliorer la vérification des titres de compétences des prestataires, en ciblant environ 33 000 prestataires prioritaires. Ce projet teste des moyens d'améliorer les rapports, ce qui contribue à assurer la prestation de soins sûrs et de haute qualité aux vétérans.
- Nous avons œuvré à améliorer les soins aux vétérans ayant des besoins de santé complexes en soutenant les cliniques interdisciplinaires (CID) qui réunissent différents professionnels de la santé afin d'offrir des traitements coordonnés. En 2024-2025, nous avons poursuivi l'examen des demandes de cliniques souhaitant être reconnues comme CID et travaillé à faciliter la gestion du programme ainsi qu'à améliorer la collecte de renseignements. Cela comprend le suivi des fonctionnalités d'accessibilité et des langues parlées, y compris les langues autochtones. De meilleures données nous permettent d'orienter les vétérans vers les soins appropriés et de nous assurer que nous finançons des services de haute qualité.

### **Résultat ministériel : Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.**

#### Résultats obtenus

Nous avons pris des mesures pour aider les vétérans à accéder aux prestations auxquelles ils ont droit, à acquérir des connaissances financières et à obtenir de l'aide en cas d'urgence. Nous avons facilité et accéléré l'accès aux prestations, intensifié nos efforts en matière d'éducation financière, précisé les politiques visant à aider les vétérans à faible revenu à retourner au travail et fourni une aide d'urgence aux vétérans en situation de crise. Tous ces efforts visent un seul objectif : aider les vétérans et leur famille à maintenir leur stabilité financière.

#### Accès plus rapide et plus facile aux prestations

- En 2024-2025, un financement temporaire a permis au [Bureau de services juridiques des pensions](#) de traiter 6 083 dossiers supplémentaires, portant le total à 20 255, soit une augmentation de 43 % par rapport à l'année dernière. Parallèlement, le Bureau s'est efforcé d'améliorer ses systèmes afin d'accélérer le traitement des dossiers et de réduire l'arriéré. Cette démarche permet aux vétérans d'obtenir les prestations financières auxquelles ils ont droit.
- Nous avons poursuivi la modernisation de nos systèmes afin d'aider les vétérans à obtenir plus rapidement et plus facilement les prestations auxquelles ils ont droit. Grâce à notre projet de modernisation informatique, nous mettons en place une plateforme plus performante qui réduit les délais d'attente et facilite les demandes d'aide. Ces changements contribuent à renforcer la

---

<sup>14</sup> Les problèmes potentiels liés aux prestataires peuvent inclure ce qui suit : un prestataire présente un risque pour la sécurité physique, psychologique ou financière des clients; des problèmes présumés concernant les limites professionnelles, l'éthique ou le champ de pratique; des activités frauduleuses présumées du prestataire (par exemple, soumettre des demandes de remboursement alors que les services n'ont pas été rendus); un prestataire qui ne satisfait plus aux critères requis ou qui ne respecte pas les exigences écrites pour être inscrit; un prestataire qui n'est plus en règle auprès de son ordre ou organisme de réglementation; des problèmes persistants liés à la qualité des rapports ou à la rapidité de leur production.

stabilité financière des vétérans en veillant à ce que les prestations leur parviennent au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.

#### Renforcer les connaissances et le soutien financiers

- Nous avons étudié la situation financière des vétérans. Une étude examine les données sur les revenus des vétérans qui ont quitté l'armée entre 1998 et 2019, en suivant les tendances en matière de revenus et les types d'emploi. Une autre étude utilise les données du recensement de 2021 pour examiner les revenus, l'emploi et les niveaux de pauvreté des vétérans, en les comparant à ceux de la population canadienne en général. Nous prévoyons de publier ces rapports à l'automne 2025.
- Au cours du Mois de la littératie financière en novembre 2024, nous avons lancé une formation en ligne pour aider nos employés à comprendre la littératie financière et les ressources disponibles pour les vétérans. Nous avons également diffusé des outils et des conseils de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada sur Facebook, X et LinkedIn afin de sensibiliser le public, de réduire la stigmatisation et d'encourager les conversations ouvertes sur l'argent.
- Nous avons poursuivi notre série d'articles « Questions d'argent » dans le bulletin *Salute!* Parmi les sujets abordés figuraient la gestion des dettes et l'épargne pour les urgences, avec des liens vers des outils en ligne. Bien que nous ne proposons pas de conseils financiers, nous avons mis à jour notre site Web afin d'y inclure des ressources sur la littératie financière, dont les suivantes :
  - Webinaires financiers du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) – Séances en direct et enregistrées pour renforcer les compétences financières et planifier l'avenir.
  - « Vos outils financiers » – Un programme d'apprentissage complet pour aider les adultes à gérer leurs finances en toute confiance.

#### Améliorer le soutien aux bénéficiaires du [soutien du revenu des Forces canadiennes \(SRFC\)](#)

- En avril 2024, nous avons mis en place une politique plus claire pour le SRFC. Elle explique que les bénéficiaires doivent participer à des [Services de réorientation professionnelle \(SRP\)](#) approuvés et à des activités de recherche d'emploi. Cette politique aide les vétérans à faible revenu et leur famille à retourner au travail et à renforcer leur sécurité financière. La politique mise à jour :
  - oriente les bénéficiaires du SRFC vers nos SRP pour une évaluation initiale de leurs compétences et de leurs intérêts;
  - précise les cas dans lesquels une personne peut être dispensée de participer aux SRP.
- Pour appuyer ce changement, nous avons lancé en 2024 un nouveau module de formation afin d'aider les employés à gérer la participation aux SRP. Nous avons également poursuivi le développement des processus opérationnels qui soutiennent ce travail.

#### Aide d'urgence pour les vétérans en situation de crise

- En 2024-2025, nous avons approuvé 1 069 demandes au [Fonds d'urgence pour les vétérans](#) afin de soutenir les vétérans et leur famille confrontés à des crises financières soudaines qui touchent leur santé et leur bien-être. Ce programme flexible nous permet de réagir rapidement en cas d'urgence. Environ 87 % des bénéficiaires ont également été orientés vers d'autres programmes d'ACC ou vers des soutiens communautaires qui répondent à des besoins à plus long terme.

#### **Aide au revenu pour les vétérans (2024-2025)**

Au 31 mars 2025, environ 32 627 vétérans et leur famille recevaient la [prestation de remplacement du revenu](#). Parmi eux, 21 621 vétérans ayant une capacité de gain réduite bénéficient d'un soutien financier à vie. Plus de 1,43 milliard de dollars ont été versés au titre des prestations de remplacement du revenu au cours de l'exercice financier.

#### **Résultat ministériel : Les vétérans ont l'impression que leur vie a un sens.**

##### Résultats obtenus

En 2024-2025, nous avons aidé des vétérans à trouver un sens à leur vie grâce à un travail valorisant et à une transition plus harmonieuse vers la vie civile. Nous avons lancé la première [Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans et les vétéraines](#), soutenu le recrutement dans la fonction publique fédérale et mis en relation les vétérans avec des employeurs lors d'activités de sensibilisation et d'événements. De nombreux vétérans ont eu recours à nos Services de réorientation professionnelle, avec d'excellents résultats en matière de placement, d'éducation et de satisfaction.

##### Promouvoir l'emploi des vétérans dans les secteurs public et privé

- En juin 2024, nous avons lancé la première Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans et les vétéraines afin d'aider les vétérans à trouver des carrières intéressantes. La stratégie s'articule autour de quatre objectifs :
  - améliorer les services;
  - soutenir les employeurs prêts à embaucher des vétérans;
  - promouvoir les carrières dans la fonction publique;
  - établir des partenariats solides.

Nous avons déjà amorcé 90 % des mesures prévues et sommes en bonne voie de mener à bien la moitié d'entre elles au cours de la première année.

- Nous avons également pris des mesures importantes pour soutenir l'embauche de vétérans dans l'ensemble de la fonction publique fédérale. Nous avons créé une communauté de pratique à l'échelle du gouvernement — un réseau de professionnels des ressources humaines — afin d'échanger des idées, d'améliorer le recrutement et le maintien en poste et de favoriser le soutien entre pairs. Nous travaillons en étroite collaboration avec des partenaires comme la Commission de la fonction publique, le Groupe de transition des FAC et le MDN pour nous assurer que les vétérans et leur famille sont informés des possibilités d'emploi dans la fonction publique fédérale.

- Nous avons continué à mobiliser les vétérans et les communautés grâce à des activités de sensibilisation, notamment une forte présence aux Jeux Invictus 2025. Nous avons organisé trois webinaires qui ont attiré plus de 2 000 participants, donné 135 présentations uniques et aidé à organiser 250 entrevues individuelles entre des vétérans et des employeurs.

#### Soutenir la transition vers la vie après le service

- En 2024-2025, nous avons aidé plus de 2 100 vétérans grâce à nos [Services de réorientation professionnelle](#). Les résultats ont été excellents :
  - environ 88 % ont obtenu au moins un résultat positif;
  - près de 78 % ont trouvé un emploi;
  - près de 18 % sont retournés aux études ou ont suivi une formation.

Nos services de développement d'emploi ont conduit à 107 placements professionnels sur 591 offres d'emploi, avec un taux de maintien en poste élevé après 12 mois. Plus de 92 % des participants ont déclaré qu'ils recommanderaient le service.

#### **Allocation pour études et formation (2024-2025)**

Nous avons reçu 5 559 nouvelles demandes, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'année dernière. Nous continuons à promouvoir l'[allocation pour études et formation](#) par le biais des médias sociaux et de campagnes de sensibilisation menées avec nos partenaires.

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

##### Résultats obtenus

Nous nous efforçons de faciliter la transition vers la vie civile pour les vétérans et leur famille. Nous avons revu notre processus actuel et testé de nouveaux outils et services. Nous avons également amélioré les services de réadaptation en élaborant des plans personnalisés, en transmettant l'information de façon sécurisée et en recueillant des commentaires. Ces efforts nous aident à mieux soutenir les vétérans pendant et après leur transition.

##### Soutien à la transition

- Nous avons travaillé à améliorer l'expérience de transition des vétérans et de leur famille en examinant nos processus actuels, en tenant compte des commentaires reçus et en testant de nouveaux outils et services. Voici quelques-unes de nos réalisations :
  - Nous avons évalué dans quelle mesure le processus de transition favorise la vie après le service :
    - Plus de 300 vétérans, anciens membres de la GRC et membres de leur famille ont fait part de leurs commentaires par l'entremise de [Parlons vétérans](#). Nous avons également utilisé les données du Sondage national auprès des clients d'ACC et de l'ESACC pour orienter les améliorations.
    - Un groupe de travail sur le renouvellement des services de transition améliorés, composé d'ACC, des FAC et des Services aux familles des militaires, a été mis sur

ped. Il est chargé de revoir les processus, d'élaborer une nouvelle formation et d'améliorer les procédures. Un nouveau modèle de service sera testé en 2025-2026.

- Nous avons testé un plan d'assurance de la qualité afin de suivre et d'améliorer le processus de transition; sa version définitive est prévue pour l'automne 2025.
  - Nous avons continué à travailler avec le MDN afin de simplifier les services et de renforcer le soutien aux militaires qui quittent l'armée.
  - Nous avons prolongé jusqu'en 2027 le projet pilote du service de télémédecine pour les familles de vétérans. À l'automne 2025, ce service sera élargi pour inclure davantage de familles qui n'ont pas de médecin de famille.
  - Nous avons analysé les renseignements nécessaires provenant des FAC et commencé à élaborer un inventaire de données. Cela permettra de simplifier nos processus internes et de trouver des occasions d'améliorer la prestation de services grâce à l'automatisation et à une meilleure intégration des systèmes.
  - Nous avons tenu 36 nouveaux *Mon séminaire de transition* partout au Canada, axés sur les principaux besoins des membres et de leur famille en matière de transition. Le contenu est également disponible en ligne.
- Au printemps 2024, nous avons transmis à nos employés de première ligne, y compris les professionnels de la santé et les équipes de services aux clients, le [Répertoire des ressources pour les vétérans](#) (liste téléchargeable). Ce répertoire regroupe plus de 250 organismes au Canada qui offrent des services en français et en anglais, et aide notre personnel à orienter les vétérans vers des programmes et des soutiens communautaires. À l'automne 2024, nous avons publié le répertoire sur notre site Web pour que les vétérans et les fournisseurs de services à l'échelle du pays puissent y accéder directement.

#### Entrevues de transition – faits saillants (2024-2025)

- **Nombre total d'entrevues de transition réalisées** : 5 569
- **À qui s'adresse ce service?** Aux membres des **FAC** et de la **GRC** qui quittent le service, ainsi qu'à leur famille
- **Objectif** : Favoriser une transition harmonieuse et réussie vers la vie après le service

#### Ce que nous offrons lors d'une entrevue de transition :

- De l'information sur **nos programmes et services**
- Des conseils pour présenter une demande de **prestations d'invalidité**
- De l'aiguillage vers un **gestionnaire de cas** ou un **agent des services aux vétérans**
- Des mises en relation avec des **fournisseurs de services communautaires**

Les entrevues de transition constituent une étape essentielle de la préparation à la vie après le service : elles permettent aux membres et à leur famille d'être informés, soutenus et en communication.

Travailler ensemble pour obtenir de meilleurs résultats en matière de réadaptation

- Nous travaillons en étroite collaboration avec les participants afin d'élaborer des programmes

de réadaptation personnalisés à l'aide d'une approche d'équipe qui répond à leurs besoins. Nos [services de réadaptation](#) sont offerts partout au Canada et respectent la langue, le sexe, la culture et les capacités de chaque personne. Nous transmettons de manière sécurisée les évaluations et les rapports entre ACC, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, les prestataires de soins de santé et les participants afin de veiller à ce que les services soient bien coordonnés et fournis en temps opportun. Nous demandons aux participants de nous faire part de leurs commentaires à trois moments différents au cours de leur parcours de réadaptation, et les premiers résultats montrent que 79 % d'entre eux sont satisfaits de leurs progrès. Nous avons également constaté certaines incompréhensions quant à l'objectif du programme, et nous élaborons donc de nouveaux outils de formation et de communication.

#### La gestion de cas en action

- En mars 2025, nous soutenions 15 618 clients grâce à nos [services de gestion de cas](#). Au cours de l'exercice financier, 5 196 clients ont mené à bien leur plan de gestion de cas. Une fois ces plans achevés, nos gestionnaires de cas orientent les clients vers le soutien guidé ou l'aide ciblée. La gestion de cas est un travail d'équipe. Nous collaborons avec chaque client pour comprendre ses besoins, fixer des objectifs et élaborer un plan qui lui permet d'atteindre son plus haut niveau d'autonomie, de santé et de bien-être.

#### **Résultat ministériel : Les vétérans vivent dans un logement sûr et adéquat.**

##### Résultats obtenus

En 2024-2025, nous avons renforcé notre soutien aux vétérans grâce à des initiatives en matière de logement et de soins de santé. Nous avons intensifié nos efforts pour prévenir et réduire l'itinérance chez les vétérans en collaborant avec d'autres ministères, en finançant des organismes communautaires et en augmentant la sensibilisation. Nous avons également lancé un projet pilote national visant à améliorer les adaptations au domicile et avons continué à financer des soins de longue durée pour aider les vétérans à vivre confortablement et en toute sécurité.

##### Lutter contre l'itinérance chez les vétérans

- Nous avons établi un partenariat avec Logement, Infrastructures et Collectivités Canada (LICC) pour mettre en œuvre le [Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans](#). Cette démarche comprenait des ententes avec 34 organismes : 6 consacrés à la recherche et à l'élaboration de programmes, et 28 offrant un soutien direct, comme une aide au loyer et des services complets pour aider les personnes ayant des besoins complexes.
- En mars 2025, nous fournissions un soutien direct à 253 vétérans qui étaient sans abri ou risquaient de le devenir. Nous avons géré activement leurs dossiers pour les mettre en relation avec nos programmes et services, des ressources communautaires et d'autres aides fédérales afin de répondre à leurs besoins.
- Nous avons soutenu 16 projets par le biais du [Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille](#) pour aider les vétérans qui sont sans abri ou à risque de le devenir. Un nouveau projet a été lancé, cinq ont été achevés et nous avons accordé 800 000 \$ en nouveaux financements.

- Nous avons collaboré avec des partenaires qui construisent des logements abordables pour les vétérans.
- Nous avons rencontré en personne plus de 25 organismes de lutte contre l'itinérance afin de mieux faire connaître nos services.
- Nous avons également pris contact avec 40 autres organismes en ligne et transmis des ressources pour les aider à soutenir les vétérans.
- Nous continuons de travailler avec les partenaires locaux, les refuges et les services communautaires pour repérer et soutenir les vétérans en situation d'itinérance.

#### Projet pilote sur les adaptations au domicile

- Nous avons lancé le projet pilote le 1<sup>er</sup> avril 2024 et avons traité 27 cas à ce jour. Ces premiers cas nous ont fourni des informations utiles, mais nous avons besoin de plus de données pour formuler des recommandations solides. C'est pourquoi nous étendons le projet pilote à l'échelle nationale jusqu'en 2025-2026.

#### Soutien aux soins de longue durée

- Au terme de l'exercice 2024-2025, nous avons soutenu le financement des soins de longue durée pour 1 868 vétérans. Ce soutien couvre les soins et les services améliorés et aide à couvrir les coûts liés au logement et aux repas. Il garantit que les vétérans disposent de l'aide financière nécessaire et vivent dans des logements sûrs et adaptés.

#### **Faits saillants du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (2024-2025)**

- **78 309** anciens combattants, aidants naturels et survivants ont reçu plus de 390 millions de dollars en aide dans le cadre du [Programme pour l'autonomie des anciens combattants](#).
- Le financement a permis aux bénéficiaires de demeurer autonomes à leur domicile et dans leur communauté.
- Il facilite l'accès aux soins à domicile et aux services essentiels.
- Il contribue au bien-être physique et mental des vétérans.

#### **Résultat ministériel : Les vétérans bénéficient d'un soutien social.**

##### Résultats obtenus

Nous avons renforcé le soutien social des vétérans en finançant des services communautaires, en élargissant l'accès aux soins de santé mentale et au soutien par les pairs, et en faisant la promotion des ressources pour les personnes touchées par un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire. Grâce à des partenariats, à des actions de sensibilisation et à des programmes ciblés, nous avons aidé les vétérans et leur famille à accéder aux services dont ils ont besoin pour se sentir soutenus, compris et intégrés dans leur communauté.

##### Soutien et services communautaires

- En 2024-2025, nous avons soutenu 81 projets communautaires qui ont aidé les vétérans et leur famille en matière de logement, d'emploi et de santé mentale et fourni d'autres services. Parmi

ceux-ci, 27 étaient nouveaux et 32 ont été menés à bien au cours de l'année. Nous avons alloué 14,4 millions de dollars en nouveaux financements pour ces initiatives.

- Au printemps 2024, nous avons partagé le Répertoire des ressources pour les vétérans — une liste de plus de 250 organismes — avec nos employés de première ligne afin de faciliter la mise en relation des vétérans avec les services locaux. À l'automne 2024, nous avons publié le répertoire sur notre site Web pour que les vétérans et les fournisseurs de services à l'échelle du pays puissent y accéder directement.

#### Soutien aux victimes de traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire

- Nous avons travaillé avec le [Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle](#) pour soutenir les personnes touchées par un [traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire](#). Nous avons fait la promotion du programme de soutien par les pairs au moyen d'articles dans *Salute!* et *La feuille d'érable* et de publications sur Facebook, X et LinkedIn. Nous avons également transmis des fiches d'information aux employés de première ligne et présenté des exposés aux membres des opérations en région, du Programme de soutien social aux blessés de stress opérationnel et du Groupe consultatif du ministre.

#### Santé mentale et soutien par les pairs

- Dans le cadre du [programme de soutien par les pairs](#), nous avons animé quatre groupes formels, cinq groupes informels et d'autres activités de soutien par les pairs, regroupant plus de 100 participants au total. Les commentaires ont montré que les vétérans appréciaient cet espace sûr et solidaire, se sentaient compris et tiraient leur force du fait de savoir qu'ils n'étaient pas seuls.
- Nous avons poursuivi notre collaboration avec la Commission de la santé mentale du Canada pour offrir des formations de littératie en santé mentale à la communauté des vétérans. En 2024-2025, nous avons tenu 13 séances de premiers soins en santé mentale réunissant 142 participants.

#### **Résultat ministériel : Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.**

##### Résultats obtenus

Nous avons travaillé d'arrache-pied pour améliorer la façon dont nous servons les vétérans. Au cours de la dernière année, nous avons modernisé nos outils et utilisé de nouvelles technologies pour accélérer la prise de décisions. Nous avons également facilité la demande de prestations et l'accès aux services en ligne pour les vétérans. La plupart nous ont dit qu'ils étaient satisfaits du soutien qu'ils reçoivent, et nous continuons à les écouter et à apporter des changements en fonction de leurs commentaires. Notre objectif est d'offrir un service plus rapide, plus équitable et plus personnalisé à chaque vétéran que nous soutenons.

##### Prendre des mesures pour réduire les temps d'attente

- Entre 2015-2016 et 2024-2025, les demandes de prestations d'invalidité ont augmenté de 92 %. Malgré cela, depuis 2021-2022, nous avons réduit de près de moitié le délai d'attente moyen pour les premières demandes. De 2020 à 2024, nous avons réduit l'arriéré de 75 %. Bien que

l'arriéré ait de nouveau augmenté à la fin de 2024-2025 en raison d'une hausse du nombre de demandes et de la perte de certains décideurs formés, nous avons tout de même traité plus de demandes en 2024-2025 que l'année précédente. Les efforts déployés ont permis d'améliorer la prestation de services, qui est étroitement liée au degré de satisfaction des vétérans à l'égard de l'aide qu'ils reçoivent. Nous travaillons sur plusieurs mesures visant à réduire l'arriéré de demandes et à accélérer la prise de décisions pour les vétérans et leur famille.

- Nous avons eu recours à l'automatisation pour aider les vétérans à obtenir leurs prestations plus rapidement et plus facilement. Lorsqu'une personne demande une nouvelle prestation d'invalidité, notre système vérifie désormais automatiquement si des dossiers médicaux relatifs au service ou des mises à jour sont nécessaires et, si c'est le cas, il envoie directement la demande, ce qui réduit la paperasserie et les retards. Nous explorons également l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour numériser les dossiers médicaux et de service, en mettant en évidence les informations importantes afin d'aider les employés à prendre des décisions plus rapides et plus précises. En outre, nous avons réalisé des travaux qui permettent au système de préremplir certaines parties des lettres de prestations d'invalidité, ce qui contribue à la simplification du processus et à l'économie de temps.
- Nous élaborons également des outils d'automatisation pour aider à reconnaître les documents médicaux soumis par les prestataires de soins de santé. Une fois en place, ces outils reconnaîtront le type de formulaire, appliqueront le bon code et l'enverront directement dans le dossier du client, sans qu'il soit nécessaire qu'une personne l'examine et le trie au préalable. À l'avenir, nous prévoyons d'étendre cette fonctionnalité à d'autres types de documents et éventuellement à d'autres systèmes.
- Nous avons réalisé d'importants progrès dans la réduction de l'écart des délais de traitement des demandes des vétérans et des francophones. En 2024-2025, les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 20,4 semaines pour les femmes et de 21,0 semaines pour les hommes. Les demandes francophones ont été traitées en moyenne en 20,5 semaines, contre 20,9 semaines pour les demandes anglophones. Ces écarts continueront à fluctuer au fil du temps.
- Le [Bureau de services juridiques des pensions \(BSJP\)](#) a amélioré ses délais de traitement ; il respecte sa norme de service dans 54 % des cas, contre 41 % en 2023-2024. Il continue également d'investir dans un projet majeur appelé « renouvellement de l'ère numérique », qui met l'accent sur l'innovation numérique afin d'améliorer le traitement des demandes et de réduire les délais d'attente pour les vétérans qui attendent des décisions du [Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\) \(TACRA\)](#). Dans le cadre de ce travail, le BSJP a mis en place un nouveau processus de séance de résolution rapide avec le Tribunal, qui a permis de résoudre plus de 900 dossiers en faveur des vétérans.

#### Faciliter les demandes et l'accès aux services

- Nous avons créé une [série de cinq vidéos](#) et mis à jour plusieurs articles afin d'expliquer le processus de demande de prestations d'invalidité. Ces ressources présentent les informations nécessaires, la façon de rédiger les déclarations des demandeurs et de remplir les questionnaires médicaux, et plus encore.

- En mars 2025, nous avons mené une enquête d'opinion publique auprès des utilisateurs de [Mon dossier ACC](#). La plupart des utilisateurs sont satisfaits de leur expérience : 75 % se disent satisfaits, dont 34 % très satisfaits. Au total, 73 % ont déclaré pouvoir trouver la plupart ou la totalité des informations dont ils ont besoin. Beaucoup utilisent Mon dossier ACC pour demander des prestations (91 %), télécharger des documents (84 %), suivre leurs demandes (88 %), recevoir des messages de notre part (84 %), utiliser la messagerie sécurisée (83 %) et consulter le résumé de leurs prestations (83 %). Certains utilisateurs ont suggéré d'améliorer l'accès aux formulaires et de simplifier certaines procédures.

#### Renforcer la participation et l'inclusion des vétérans

- Cette année, nous avons tenu 20 réunions avec nos six [groupes consultatifs ministériels](#) afin d'améliorer les services et le soutien offerts aux vétérans. La ministre a répondu aux recommandations et d'autres sont attendues en mai 2026. Nous avons également organisé des consultations, des tables rondes et des forums, notamment le Forum 2024 des vétérans 2ELGBTQI+ et l'événement « Rendre hommage à leur service : Forum des femmes 2025 ». Nous avons publié le [rapport du Forum des vétérans 2ELGBTQI+](#) et préparons un rapport de suivi avec des mesures concrètes issues du Forum des femmes 2025.
- En décembre 2024, nous avons créé un [Conseil des vétérans](#). Guidé par les expériences vécues et l'expertise des membres, le Conseil offrira à la ministre un aperçu des questions qui importent aux femmes qui servent ou ont servi dans les FAC ou la GRC.
- En février 2025, nous avons signé une [lettre d'entente avec l'Assemblée des Premières Nations](#) afin de soutenir des objectifs communs en matière de mobilisation, de sensibilisation et de commémoration des vétérans. Nous avons également tenu deux journées complètes de réunions avec le Conseil national des vétérans métis pour discuter de leurs priorités, comme la reconnaissance et l'accès aux prestations et services d'ACC.

#### Collaborer pour améliorer le soutien aux victimes de traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire et aux survivants de la purge LGBT

- Nous faisons partie de la Communauté de pratique canadienne (CdP) sur les traumatismes sexuels liés au service militaire, où nous travaillons avec plus de 40 chercheurs, cliniciens, responsables politiques et personnes ayant une expérience vécue. Ensemble, nous faisons part de nos connaissances, explorons des moyens d'intensifier la recherche et sensibilisons le public afin d'améliorer la compréhension des traumatismes sexuels liés au service militaire et la manière dont ils sont traités.
- Nous avons également financé une étude dans le cadre du [Programme fédéral conjoint de financement de la recherche](#) intitulée « Expériences des survivants de la purge LGBT relativement aux programmes et aux services d'ACC ». Menée par le MacDonald Franklin OSI Research and Innovation Centre, cette étude explore les obstacles auxquels sont confrontés les survivants de la purge LGBT lorsqu'ils accèdent à nos services, ainsi que les soutiens dont ils bénéficient. Elle nous aidera à améliorer nos programmes en tenant compte de facteurs comme le sexe, le genre, l'âge, l'orientation sexuelle et l'expérience militaire. Le rapport final est attendu à l'automne 2025.

## Améliorer les services médicaux et le soutien aux vétérans

- Nous avons continué à améliorer la prestation des réévaluations médicales pour les prestations d'invalidité en offrant des options en personne et virtuelles dans le cadre de nos services médicaux sur le terrain. Nous nous efforçons d'augmenter le nombre d'examen médicaux liés aux pensions et de veiller à ce que les services soient disponibles dans toutes les provinces. Les nouvelles lettres aux clients donnent maintenant aux vétérans le choix de nous rencontrer en personne ou en ligne, et nous travaillons à l'amélioration de Mon dossier ACC pour faciliter l'accès aux services et la soumission des demandes de réévaluation.
- Nous avons réalisé d'importants progrès pour réduire les délais de traitement des dossiers en attente de consultations médicales et de mesures de réévaluation. En révisant les processus, en augmentant le nombre d'employés formés et en consacrant des semaines à l'examen des dossiers, nous avons réduit l'arriéré de plus de 40 %. Nous avons également ajouté des employés bilingues pour traiter plus rapidement les demandes les plus anciennes, quelle que soit la langue du client.
- Nous avons travaillé à la modernisation de notre outil d'évaluation infirmière afin de recueillir de meilleures données sur la santé et de réduire le besoin pour les vétérans de répéter leur historique médical. Nous pourrions ainsi créer des plans de soins plus personnalisés et soutenir la recherche future. Nous examinons également les [avantages médicaux des services infirmiers](#) afin d'améliorer les politiques et les procédures, ce qui permettra de prendre des décisions plus cohérentes et de meilleure qualité en matière de soins infirmiers.

## Se préparer à la prochaine phase des services de traitement des demandes de soins de santé

- Nous avons examiné les documents clés, notamment les processus opérationnels, les formulaires, les lettres et les documents de communication. Ce travail a permis de préparer les informations essentielles nécessaires à l'attribution du prochain contrat des [Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé](#). En mars 2025, Services publics et Approvisionnement Canada a attribué le contrat à Croix Bleue Medavie. Le nouveau contrat entrera en vigueur en août 2027 et continuera d'assurer le bon fonctionnement des services d'autorisation des soins de santé et de remboursement des demandes de règlement pour les vétérans, les membres des FAC et les membres de la GRC.

## Procéder à la mise à jour des outils pour améliorer les décisions relatives aux prestations d'invalidité

- Nous avons poursuivi la modernisation des [lignes directrices sur l'admissibilité \(LDA\)](#) et de la [table des invalidités](#) afin d'améliorer l'équité et la cohérence des décisions relatives aux prestations d'invalidité. En mars 2025, nous avons créé 10 nouvelles LDA, mis à jour 22 d'entre elles et publié un chapitre révisé de la table des invalidités sur l'indemnisation supplémentaire pour douleur et souffrance, et d'autres mises à jour sont prévues pour 2025.

## Améliorer les données et la représentation

- Nous avons collaboré avec Statistique Canada afin d'inclure des données sur les vétérans dans des enquêtes nationales comme l'[Enquête auprès des peuples autochtones](#), l'[Enquête canadienne sur l'incapacité](#) et l'[Enquête canadienne sur le logement](#).

- Nous avons continué de plaider en faveur de l’inclusion d’une question sur les vétérans dans le recensement de 2026 afin d’améliorer la recherche, la compréhension et le soutien pour tous les vétérans, en particulier pour les groupes méritant l’équité.

**Niveau de satisfaction à l’égard des services d’ACC et de gestion de cas : résultats du Sondage national de 2024 auprès des clients d’ACC**

- Les résultats montrent que 77 % des clients sont satisfaits de la qualité globale de nos services.
- Parmi les clients bénéficiant d’un plan de gestion de cas, 75 % sont satisfaits des services de gestion de cas.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats

Tableau 8 : Aperçu des ressources requises pour Avantages, services et soutien

Le tableau 8 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein (ETP) requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses (en dollars)	6 035 584 079	7 425 077 871
Équivalents temps plein	2 718,5	2 744,3

La [section Finances de notre infographie dans l’InfoBase du GC](#) et la [section Personnel de notre infographie dans l’InfoBase du GC](#) présente des renseignements exhaustifs sur les ressources financières et humaines en ce qui concerne notre répertoire des programmes.

Priorités gouvernementales connexes

La présente section fait état des priorités gouvernementales qui correspondent à cette responsabilité essentielle.

Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus)

- Dans le cadre de l’[Évaluation horizontale de l’harmonisation des programmes de 2022](#), nous avons constaté que nous avons besoin de meilleures données pour étayer l’analyse intersectionnelle, notamment en ce qui concerne la race, le revenu, le sexe, la religion, la langue et l’éducation. Cette recommandation nous a incités à conclure un partenariat avec Statistique Canada en 2024-2025 afin d’améliorer notre travail en matière d’ACS Plus.
- Nous avons travaillé avec [Statistique Canada](#) afin de relier anonymement les données du recensement de 2021 à plus de 100 000 vétérans qui ont utilisé nos services en 2020-2021. Ces données comprennent des détails sociodémographiques comme le sexe, le revenu, l’éducation, le logement et le handicap. Elles nous aident à mieux comprendre nos clients, notamment les vétérans, les vétérans autochtones et les vétérans racisés. Nous continuerons à mettre l’accent sur les données propres aux programmes et à tirer profit de nos constatations pour améliorer nos services. L’utilisation des données existantes réduit également la nécessité de demander davantage d’informations aux clients.
- Nous continuons à élaborer de nouveaux rapports pour le [Programme pour l’autonomie des anciens combattants](#) à partir d’un exercice de validation des données. Nous disposerons ainsi de

meilleurs outils pour gérer le programme, prendre des décisions, suivre les résultats et effectuer des analyses selon l'ACS Plus. L'objectif est de pouvoir ventiler les données sur les clients selon l'âge, le sexe et le lieu de résidence (urbain ou rural).

- En mars 2025, nous avons publié les résultats du [Sondage national de 2024 auprès des clients d'ACC](#). Plus de 3 800 vétérans, membres de la GRC et survivants nous ont fait part de leur opinion sur nos programmes, nos services et leur bien-être général, notamment leur satisfaction à l'égard de la vie, leurs finances, leurs relations, leur logement et leur santé. Le sondage a révélé que la plupart des clients sont satisfaits de nos services et de la façon dont nous les traitons. Cependant, les vétéranes sont moins satisfaites dans certains domaines, comme les avantages médicaux. Les vétérans autochtones et racisés ont également déclaré un bien-être moindre dans certains domaines. Le rapport compare les résultats par âge, sexe et identité afin de nous aider à comprendre et à nous améliorer.
- Dans le cadre de notre approche axée sur les vétérans et fondée sur l'ACS Plus, nous avons continué à moderniser les LDA et la table des invalidités afin de favoriser des décisions plus équitables, cohérentes et opportunes en matière de prestations d'invalidité.
- Depuis 2020, les cliniques pour les BSO recueillent des données propres à l'ACS Plus, qui montrent que 22 % des clients référés s'identifient comme des femmes. Toutes les cliniques offrent des services individuels, de groupe et familiaux pour soutenir les clientes, et plusieurs proposent des traitements de groupe propres au genre, y compris de nouvelles initiatives pour les personnes 2ELGBTQI+. Le réseau national sur les blessures liées au stress opérationnel applique l'approche ACS Plus à toutes ses activités et initiatives.

De plus amples renseignements sur la gouvernance, les capacités et les plans de collecte de données propres au programme sont disponibles dans notre [tableau de renseignements supplémentaires sur l'ACS Plus](#).

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

Nous avons appuyé les efforts du Canada dans le cadre du [Programme de développement durable à l'horizon 2030](#) des Nations Unies. Sur les [17 ODD](#), cette responsabilité essentielle a contribué à l'atteinte de ces objectifs précis :

ODD 1: Pas de pauvreté

- Le soutien du revenu, les services de réorientation, les services de soins de santé, les soins de longue durée et l'allocation de reconnaissance pour aidant ont directement contribué à cet ODD.

ODD 3: Bonne santé et bien-être

- Nous soutenons des vétérans qui présentent des besoins et des niveaux de complexité très variés. Nous évaluons régulièrement leur situation afin de nous assurer qu'ils bénéficient du niveau de soutien adéquat. Les vétérans peuvent passer par différents niveaux de service en fonction de l'évolution de leurs besoins. Nous nous appuyons sur des données probantes et sur une évaluation continue pour orienter nos pratiques de gestion de cas et améliorer les résultats.

- Nous avons offert [plusieurs programmes](#) qui soutiennent la santé et le bien-être des vétérans et de leur famille, tels que le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, Avantages pour soins de santé et Soins de longue durée.

#### ODD 4: Éducation de qualité

- Nous avons offert [plusieurs programmes](#) qui offrent un soutien financier pour l'éducation, la formation et les coûts connexes pour les vétérans et leur famille.

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

- Nous avons réduit l'écart des délais de traitement entre les demandes des femmes et des hommes. En 2024-2025, les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 20,4 semaines pour les femmes et de 21,0 semaines pour les hommes, ce qui constitue une amélioration par rapport aux années précédentes. Au cours de l'exercice précédent, les délais étaient de 22,3 semaines pour les femmes et de 19,8 semaines pour les hommes. En 2020-2021, les délais étaient beaucoup plus longs : 54,1 semaines pour les femmes et 47,9 semaines pour les hommes. Même si cet écart peut fluctuer au fil du temps, nous faisons des progrès importants vers des délais de traitement plus équitables pour tous.

#### ODD 8: Travail décent et croissance économique

- Nous avons offert [plusieurs programmes](#) pour aider les vétérans des FAC à trouver un emploi et offrir d'autres services et renseignements liés à la carrière.

#### ODD 11: Villes et communautés durables

- Nous avons établi un partenariat avec Logement, Infrastructures et Collectivités Canada pour mettre en œuvre le [Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans](#). Nous avons collaboré avec d'autres partenaires pour soutenir les vétérans en situation d'itinérance ou à risque de vivre une situation d'itinérance. Nous avons financé des projets axés sur cette problématique, contribué à la construction de logements abordables et transmis de l'information sur les services d'ACC à des groupes communautaires afin de mieux orienter les vétérans vers l'aide dont ils ont besoin.

#### ODD 16: Paix, justice et institutions efficaces

- Les avocats du BSJP sont considérés comme les meilleurs experts de la [législation sur les recours pour les vétérans](#), notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur le bien-être des vétérans* et la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*. Le Bureau aide les vétérans en les représentant gratuitement devant le TACRA. Ce soutien permet aux vétérans d'obtenir les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit. Ce faisant, le BSJP favorise l'équité et facilite l'accès à la justice pour tous.

Plus de renseignements sur notre contribution au plan de mise en œuvre fédéral du Canada pour le Programme à l'horizon 2030 et à la Stratégie fédérale de développement durable se trouvent dans notre [Stratégie ministérielle de développement durable](#).

Répertoire des programmes

La responsabilité essentielle « Avantages, services et soutien » est appuyée par les programmes suivants :

- Allocation de reconnaissance pour aidant
- 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

Des renseignements supplémentaires sur notre répertoire des programmes pour Avantages, services et soutien se trouvent sur notre page [Résultats dans l'InfoBase du GC](#).

## Responsabilité essentielle 2 : Commémoration

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Répercussions sur la qualité de vie](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Renseignements sur les résultats](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats](#)
- [Priorités gouvernementales connexes](#)
- [Répertoire des programmes](#)

Description

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

Répercussions sur la qualité de vie

Le travail que nous avons accompli pour remplir cette responsabilité essentielle pourrait avoir eu une incidence positive sur les éléments [domaines et indicateurs suivants de la qualité de vie](#) suivants :

- Société : Sentiment de fierté/d'appartenance au Canada; Participation à des pratiques culturelles ou religieuses, loisirs ou sport; Sentiment d'appartenance à une collectivité locale
- Sentiment de sens et de but à la vie
- Environnement : Aires conservées

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente notre rendement par rapport à nos cibles pour chaque résultat ministériel lié à la responsabilité essentielle 2: Commémoration.

Tableau 9: Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés

Le tableau 9 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% 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	85 %	Mars 2025	2022-2023 : 70 % 2023-2024 : 70 % <sup>15</sup> 2024-2025 : 74 %
# de visionnements de pages du Mémorial virtuel de guerre du Canada	2 000 000	Mars 2026	2022-2023 : 2 186 682 2023-2024 : 2 246 391 2024-2025 : 2 511 842
% 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 2026	2022-2023 : 98 % 2023-2024 : 98 % 2024-2025 : 98 % <sup>16</sup>

Tableau 10: Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage

Le tableau 10 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% 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 2025	2022-2023 : 82 % 2023-2024 : 82 % <sup>17</sup> 2024-2025 : 80 % <sup>18</sup>
# de Canadiens ayant participé à des activités d'engagement communautaire financées par Anciens Combattants Canada	200 000	Mars 2026	2022-2023 : 1 073 690 2023-2024 : 993 617 2024-2025 : 2 127 559

La [section Résultats de l'infographie dans l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements supplémentaires sur nos résultats et le rendement liés à notre répertoire de programmes.

Renseignements sur les résultats

La section suivante décrit nos résultats obtenus relativement à Commémoration en 2024-2025 par rapport aux résultats prévus dans notre plan ministériel pour l'exercice.

### Résultat ministériel : Les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés.

<sup>15</sup> Le résultat pour 2023-2024 (reporté de 2022-2023) provient des données recueillies dans le cadre du Sondage national auprès des clients d'ACC de 2022. Ce sondage est mené tous les deux ans.

<sup>16</sup> Ce résultat a été reporté puisque les sondages sur l'expérience des visiteurs ne sont effectués que tous les trois ans.

<sup>17</sup> Ce résultat a été reporté puisque le Sondage sur les attitudes des Canadiens à l'égard de la commémoration et de la Semaine des vétérans n'a lieu que tous les deux ans.

<sup>18</sup> En 2022, l'enquête a été menée par téléphone auprès d'environ 1 000 résidents canadiens âgés de 16 ans et plus, tandis qu'en 2024, elle a été réalisée en ligne auprès d'environ 1 500 résidents canadiens âgés de 18 ans et plus.

## Résultats obtenus

En 2024-2025, nous avons rendu hommage aux vétérans et à tous ceux qui ont servi le Canada dans le cadre de cérémonies, d'événements et de programmes éducatifs. Nous avons collaboré avec des partenaires au Canada et à l'étranger pour souligner des anniversaires importants, comme ceux du jour J, de la campagne d'Italie et des missions de maintien de la paix à Chypre et au Rwanda. Nous avons soutenu les Jeux Invictus 2025, au cours desquels des vétérans et des militaires ont concouru et tissé des liens avec des communautés. Nous avons partagé des récits, conçu des outils pédagogiques et utilisé des plateformes numériques pour aider les Canadiens de tous âges à se souvenir et à reconnaître les sacrifices de ceux qui ont servi. Tout au long de ce processus, nous avons veillé à inclure les voix autochtones, les groupes sous-représentés et les jeunes dans nos efforts pour perpétuer le souvenir.

### Événements commémoratifs, cérémonies et mobilisation des intervenants

- Nous avons collaboré avec le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador et les Forces armées canadiennes pour offrir un programme commémoratif spécial en France. Des cérémonies ont été organisées à plusieurs monuments commémoratifs terre-neuviens en forme de caribou pour honorer le Royal Newfoundland Regiment, y compris un événement d'envergure à [Beaumont-Hamel](#) pour honorer tous les Terre-Neuviens et les Labradoriens qui ont servi, en particulier ceux qui n'ont pas de sépulture connue. Nous avons rapatrié la dépouille d'un soldat terre-neuvien inconnu de la Première Guerre mondiale. Des vétérans, des représentants autochtones, des membres de la GRC, des politiciens et d'autres personnes, dont plusieurs de Terre-Neuve-et-Labrador, ont participé aux cérémonies. Des cérémonies d'inhumation ont eu lieu en France et au Canada, dont des funérailles complètes le 1<sup>er</sup> juillet à St. John's. L'événement en France a été diffusé en direct sur notre page Facebook « Le Canada se Souvient », et les événements St. John's ont été diffusés en direct à l'échelle nationale.
- Pour marquer le 80<sup>e</sup> anniversaire du [jour J et de la bataille de Normandie](#), nous avons organisé des événements au Canada et en France. En France, nous avons dirigé la délégation canadienne officielle — composée notamment de vétérans de la Seconde Guerre mondiale, de leur famille, d'organisations de vétérans, de représentants autochtones, de parlementaires et de membres des FAC — et avons organisé la cérémonie principale à Juno Beach le 6 juin 2024. Environ 4 000 personnes y ont assisté, dont 800 jeunes, le prince de Galles et les premiers ministres du Canada et de la France. La cérémonie a été diffusée et retransmise en direct partout au Canada. Au Canada, nous avons organisé des événements à Dieppe et à Moncton, où l'ambassadeur de France a décerné la Légion d'honneur à trois vétérans. Les publications et les vidéos ont bénéficié d'une forte couverture médiatique et ont suscité une participation considérable en ligne, comparable à celle de la Semaine des vétérans.
- Pour marquer les 60 ans de la mission de maintien de la paix du Canada à Chypre, nous avons organisé des événements à Chypre et au Canada. Pendant la [Semaine des vétérans](#), nous avons conduit une délégation à Chypre et organisé des cérémonies, dont un événement spécial au [cimetière commémoratif des Nations Unies](#) lors de la Journée des vétérans autochtones. Des organisations autochtones ont désigné des délégués ayant servi à Chypre, qui ont déposé des couronnes personnalisées, et un gardien du savoir des Premières Nations a participé à l'événement. La cérémonie principale de Chypre a été retransmise en direct sur notre page

Facebook « Le Canada se Souvient ». Au Canada, nous avons organisé une cérémonie au [Monument au maintien de la paix d'Ottawa](#), à laquelle ont assisté des vétérans et des membres des FAC. L'anniversaire a également été souligné par des récits, une page Web dédiée et des publications sur les médias sociaux.

- Nous avons collaboré avec le Haut-commissariat du Rwanda au Canada pour marquer le 30<sup>e</sup> anniversaire de la [mission de l'Organisation des Nations Unies au Rwanda](#). Nous avons organisé une journée d'apprentissage avec des vétérans et des jeunes au Musée canadien pour les droits de la personne à Winnipeg et tenu une cérémonie traditionnelle au Monument au maintien de la paix à Ottawa. Des vétérans, des survivants du génocide et des diplomates du Haut-commissariat du Rwanda y ont assisté, et l'événement a été suivi d'une présentation animée par le haut-commissaire. Nous avons souligné cet anniversaire par des récits et des publications sur les médias sociaux.
- Nous avons souligné le 80<sup>e</sup> anniversaire de la [campagne d'Italie](#) par une déclaration ministérielle conjointe et une publication historique sur les médias sociaux. Nous avons également déposé une couronne au [Monument commémoratif de guerre du Canada](#) à Ottawa, en hommage à ceux qui ont servi.
- En février 2025, nous avons soutenu les [7<sup>e</sup> Jeux Invictus](#) à Vancouver et Whistler – un événement sportif international pour les vétérans et les militaires en service blessés ou malades.
  - Nous avons versé 15 millions de dollars sur trois ans pour contribuer à l'organisation des Jeux Invictus 2025. Au total, 535 vétérans et militaires en service de 23 nations, dont 55 membres d'Équipe Canada, ont concouru avec le soutien de 1 200 membres de leur famille et amis et de plus de 1 900 bénévoles de partout au Canada et du monde entier.
  - Nous avons accueilli environ 125 000 spectateurs. La cérémonie d'ouverture a établi un record avec plus de 42 000 participants et a atteint 1,7 million de téléspectateurs canadiens uniques lors de sa diffusion.
  - Nous avons interagi avec plus de 24 000 visiteurs canadiens et étrangers au Village Invictus, où des vétérans ont animé une exposition mettant en valeur le service des FAC à l'échelle mondiale.
  - Nous avons collaboré avec les Nations Musqueam, Squamish, Tsleil-Waututh et Lil'wat, les quatre nations hôtes, pour planifier et accueillir les Jeux sur leurs terres traditionnelles. Ce partenariat a permis d'inclure les communautés autochtones et de respecter leurs cultures, leurs langues et leurs traditions, conformément aux appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation.
  - Nous avons accueilli le premier groupe de vétérans entièrement autochtone du Canada aux Jeux, qui comprenait des vétérans de communautés inuites, métisses et des Premières Nations. Accompagnés de jeunes et d'aînés des nations hôtes, ces vétérans autochtones ont participé à des activités culturelles et ont exploré la façon dont le sport favorise la guérison et le rétablissement des vétérans, des militaires et de leur famille.

- Nous avons soutenu les vétérans au-delà des Jeux grâce au Post-Games Legacy Fund, qui investit dans des programmes sportifs, le soutien aux familles, la recherche et les possibilités d'emploi pour les vétérans.
- Nous avons dirigé la planification et la mise en œuvre de programmes, de cérémonies et d'une délégation officielle du gouvernement du Canada pour souligner les étapes importantes. Nous avons fait participer des vétérans, des membres des FAC, des membres de leur famille, des jeunes, des membres de communautés autochtones et des résidents locaux à des activités commémoratives afin d'honorer ceux qui ont donné leur vie au service de la nation. Parmi ces étapes importantes, mentionnons :
  - un partenariat avec l'[Aviation royale canadienne \(ARC\)](#) pour souligner son 100<sup>e</sup> anniversaire;
  - la commémoration du 108<sup>e</sup> anniversaire des batailles de la [Somme](#) et de [Beaumont-Hamel](#);
  - la tenue de la [Journée nationale des Gardiens de la paix](#) à Angus, Hamilton, Calgary et Winnipeg;
  - la célébration de l'[armistice de la guerre de Corée](#) avec des événements tout au long de l'année;
  - l'organisation d'une journée d'apprentissage pour rendre hommage aux Rangers canadiens.

#### Ressources d'apprentissage sur la commémoration et initiatives éducatives

- Nous avons distribué plus de 2,8 millions de [ressources d'apprentissage](#) aux Canadiens en prévision de la Semaine des vétérans. Ces ressources couvraient des sujets comme la mission du Canada en Afghanistan, ARC100, le service en Afrique, le jour J et la bataille de Normandie, les Jeux Invictus, le service au Rwanda et à Chypre, la Tombe du Soldat inconnu à Terre-Neuve et les vétérans autochtones. Nous avons également transmis des témoignages de vétérans d'horizons divers. Le matériel destiné aux jeunes apprenants était axé sur le souvenir, la reconnaissance, les monuments commémoratifs, les vétérans et la paix.
- Tout au long de l'année, nous avons créé et diffusé des [plans de cours](#) sur divers sujets et auprès de divers groupes de vétérans, notamment les Rangers canadiens, les Canadiens noirs morts en service, les Gardiens de la paix du Buffalo 461 et les vétérans 2ELGBTQI+. Nous avons également lancé des modules d'apprentissage complets avec des activités, des vidéos et des leçons sur la Tombe du Soldat inconnu à Terre-Neuve, le service du Canada au Rwanda et les contributions autochtones à l'histoire militaire canadienne.
- Nous avons distribué plus de 20 000 cartes de Saint-Valentin à des vétérans en soins de longue durée et à des communautés partout au Canada. Nous avons également distribué plus de 800 000 [cartes d'appréciation](#) aux écoles et aux groupes communautaires afin d'encourager les jeunes à remercier les vétérans et de contribuer à la sensibilisation aux Jeux Invictus, au rôle des FAC dans les Amériques et à l'histoire militaire des Autochtones.
- Nous avons organisé des journées d'apprentissage pour aider les élèves à mieux connaître les vétérans et leur service. À Ottawa, des étudiants ont essayé des sports adaptés lors d'un

événement Invictus. À Winnipeg, nous avons accueilli un événement ARC100 qui mettait en valeur le rôle des femmes dans l'Aviation royale canadienne.

- Nous avons collaboré avec de nombreux groupes pour créer, diffuser et promouvoir des ressources pédagogiques. Parmi nos partenaires figuraient la Légion royale canadienne, le Musée canadien de la guerre, l'Aviation royale canadienne, Black Canadian Veteran Voices, l'Institut Dallaire, la Fondation Vimy et d'autres. Nous avons également contribué à l'élaboration de matériel pédagogique, notamment dans le cadre d'un projet avec Invictus Canada.

#### Affichages publics et initiatives numériques

- Nous avons investi davantage dans l'apprentissage numérique, en particulier dans les vidéos, afin de rendre l'apprentissage plus accessible et plus attrayant pour les personnes de tous âges. À l'automne 2024, nous avons publié une vidéo d'animation destinée aux jeunes apprenants pour leur présenter les activités de commémoration. Les enseignants ont réagi positivement et la vidéo a été visionnée plus de 20 000 fois sur Facebook et YouTube. Nous avons également réalisé d'autres vidéos d'animation et une vidéo sur l'histoire militaire autochtone, que nous publierons l'année prochaine et qui sera accompagnée de matériel pédagogique et d'activités.
- Nous avons entrepris la modernisation du [Mémorial virtuel de guerre du Canada](#), qui n'avait pas connu de mise à jour importante depuis 20 ans. La phase 1 a débuté en 2024-2025 et se terminera en 2025-2026. Ce mémorial virtuel demeure l'une des sections les plus visitées de notre site Web. En 2024-2025, nous avons ajouté plus de 20 000 photos et autres médias pour rendre hommage aux Canadiens morts au cours de leur service militaire.
- Nous avons élargi notre programme [Les Forces armées canadiennes autour du monde](#) et en avons fait la promotion. Celui-ci a été mis en vedette sur l'affiche de la Semaine des vétérans ainsi que dans des expositions aux Jeux Invictus et au Bal de Neige. En 2024, nous avons mis l'accent sur le travail des FAC en Afrique. Nous avons créé du contenu Web et des publications pour les médias sociaux, diffusé des témoignages de vétérans et collaboré avec Patrimoine canadien pour installer des bannières de rue à Ottawa et à Charlottetown. Nous avons également collaboré avec l'Institut Dallaire et Peace by Chocolate afin d'offrir aux étudiants une expérience d'apprentissage unique sur le rôle des FAC au Rwanda.

#### **Résultat ministériel : Les Canadiens commémorent les vétérans et ceux qui sont morts en service et apprécient leur courage.**

##### Résultats obtenus

En 2024-2025, nous avons mis l'accent sur la préservation et l'amélioration des monuments commémoratifs canadiens à l'étranger. Nous avons réparé des monuments, modernisé des centres d'accueil et rendu les sites plus sûrs et plus accessibles. Nous avons aussi planifié l'avenir en élaborant des stratégies d'expérience des visiteurs et en installant de nouvelles technologies. Pour protéger l'environnement, nous avons planté des milliers d'arbres, modernisé les systèmes et remplacé les véhicules par des options plus écologiques. Tout ce que nous avons fait a permis d'honorer ceux qui ont servi tout en veillant à ce que ces lieux sacrés restent forts, accueillants et respectueux pour les générations à venir.

## Modernisation, préservation et entretien

- Une équipe spécialisée de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) a effectué d'importants travaux de préservation au [Mémorial national du Canada à Vimy](#). Elle a fabriqué un moule et renforcé les zones fragiles de la sculpture du pylône sud, choisi les pierres pour les réparations futures et réparé les joints ouverts, notamment près du tombeau. Elle a également inspecté l'intérieur des pylônes afin d'évaluer la structure. Parallèlement, SPAC a inspecté la maçonnerie et les caves du [Mémorial terre-neuvien à Monchy-le-Preux](#) et le monticule du caribou du [Mémorial terre-neuvien à Masnières](#). Nous avons poursuivi la mise à jour de la signalisation, en installant environ 90 % des nouveaux panneaux prévus pour les deux sites.
- Nous avons signé un contrat de trois ans pour assurer le bon fonctionnement de la fontaine du [Mémorial du Canada à Green Park](#), à Londres. Cela permettra de préserver la beauté du monument pour les visiteurs.
- Nous avons de nouveau collaboré avec SPAC pour effectuer d'importantes réparations en pierre sur les tours nord et sud du monument de Vimy. Des artisans compétents ont soigneusement restauré les tours et plusieurs sculptures endommagées afin de les protéger. Nous avons également effectué d'importants travaux d'entretien du site en prévision des commémorations automnales.
- Nous avons terminé le rejointoiement des murs de soutènement du [Mémorial canadien à la colline 62](#) en Belgique, ce qui a renforcé ainsi le site et amélioré son apparence.
- Pendant la fermeture des centres d'accueil de Vimy et de Beaumont-Hamel en janvier, nous avons réalisé des travaux de rénovation qui ne pouvaient être effectués que pendant la fermeture des sites. Nous avons notamment fait des travaux de peinture, nettoyé les bouches d'aération et les vitrines, remplacé les revêtements de sol, effectué des travaux de plomberie et d'électricité, et bien plus encore.

## Amélioration de l'expérience des visiteurs

- Nous avons collaboré avec des intervenants et des partenaires pour élaborer des rapports sur la stratégie d'expérience des visiteurs pour les sites de Vimy et de Beaumont-Hamel en France. Ces rapports orientent nos améliorations pour les cinq prochaines années. Ils définissent des objectifs clairs, analysent les visiteurs actuels et potentiels, et examinent nos offres existantes. Ils présentent également les meilleures façons de développer et de promouvoir les sites, en personne et en ligne. Nous avons adopté une approche d'ACS Plus afin de refléter la diversité des perspectives et des besoins.
- Nous avons procédé à plusieurs améliorations technologiques au site de Vimy. Nous avons installé un réseau sans fil dans le bâtiment administratif, ajouté une ligne VoIP sur place et amélioré le service cellulaire au [centre d'accueil](#). Un nouveau système de portes d'entrée et de sortie a aussi été mis en place, ce qui a permis de faciliter l'accès et de réduire l'entretien. Ces mises à niveau améliorent l'expérience des visiteurs en rendant le site plus moderne, connecté et convivial.

- Nous avons terminé les évaluations de l’accessibilité du Mémorial du Canada à Green Park, à Londres, au Royaume-Uni, et du [Mémorial terre-neuvien à Gallipoli](#), en Turquie. Il s’agit des dernières évaluations de nos 15 monuments commémoratifs en Europe. Ces évaluations nous aident à améliorer la sécurité et à offrir une meilleure expérience à tous les visiteurs.

#### Développement durable et initiatives écologiques

- Nous avons apporté d’importantes améliorations aux infrastructures de nos lieux historiques nationaux internationaux afin de favoriser la durabilité et de réduire notre empreinte environnementale. Les principales améliorations sont notamment les suivantes :
  - Initiative d’écologisation du parc automobile : En novembre, nous avons remplacé deux véhicules diesel par un véhicule électrique et un véhicule hybride, une étape importante dans la réduction de notre empreinte carbone.
  - Modernisation du système septique : Dans le cadre de la phase 1 du projet du budget de 2022, nous avons installé un nouveau champ d’épuration au bâtiment administratif de Vimy, ce qui a résolu des problèmes d’entretien persistants.
  - Améliorations de Beaumont-Hamel : En février, nous avons entièrement rénové le vestiaire et les toilettes de la base des jardiniers.

#### Gestion forestière

- Nous avons fait appel à la [Commission des sépultures de guerre du Commonwealth](#) pour tailler et protéger les arbres bicentenaires du [Mémorial canadien à Bois de Bourlon](#). Ces travaux assurent la sécurité des visiteurs et du personnel et contribuent à la santé à long terme des arbres.
- Nous avons réalisé d’importants progrès en matière d’environnement en poursuivant les projets de gestion forestière et de reboisement sur les sites de Vimy et de Beaumont-Hamel. Avant la plantation, nous avons déminé les zones afin d’assurer la sécurité de tous. Ensuite, notre équipe a planté avec soin plus de 3 000 arbres choisis pour favoriser la santé des sols tout en respectant l’histoire de ces lieux sacrés.
- Nous avons terminé les travaux d’amélioration horticole au Mémorial terre-neuvien à Gallipoli, ce qui nous a permis d’embellir le site et d’ajouter de l’ombre ainsi que des plantes résistantes à la sécheresse pour en assurer la vitalité.

#### Ressources nécessaires pour obtenir les résultats

Tableau 11 : Aperçu des ressources requises pour Commémoration

Le Tableau 11 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein (ETP) requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses (en dollars)	52 432 284	57 826 517
Équivalents temps plein	89,1	87,2

La [section Finances de notre infographie dans l'InfoBase du GC](#) et la [section Personnel de notre infographie dans l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements exhaustifs sur les ressources financières et humaines en ce qui concerne notre répertoire des programmes.

Priorités gouvernementales connexes

La présente section fait état des priorités gouvernementales qui correspondent à cette responsabilité essentielle.

Analyse comparative entre les sexes Plus

Nous avons veillé à tenir compte des personnes de différentes identités, notamment les femmes et les personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer, intersexuées et autres (2ELGBTQI+), lors de la planification, de la mise en œuvre et de l'examen de nos initiatives. Afin de permettre à un plus grand nombre de Canadiens en situation de handicap ou ayant des besoins fonctionnels de participer, nous avons réalisé les activités suivantes :

- En avril 2024, nous avons envoyé le premier groupe de vétérans 2ELGBTQI+ en France et en Belgique. Nous avons visité des sites historiques et participé à des événements commémoratifs. Le groupe comptait des membres des [Vétérans arc-en-ciel du Canada](#) et du [Fonds Purge LGBT](#). Nous avons pris part à la cérémonie de la crête de Vimy pour rendre hommage aux vétérans 2ELGBTQI+ de la Première Guerre mondiale.
- Lors du Forum des femmes 2025, dont le thème était « Rendre hommage à leur service », et du Forum 2024 des vétérans 2ELGBTQI+, nous avons discuté des moyens de mieux reconnaître les vétérans méritant l'équité dans le cadre de nos efforts de commémoration. Nous avons recueilli des commentaires pour nous aider à trouver les lacunes et à améliorer la façon dont nous rendons hommage aux vétérans dans le cadre de nos activités.
- Nous avons poursuivi l'amélioration de nos ressources d'apprentissage afin de nous assurer qu'elles sont inclusives et accessibles à l'ensemble de la population canadienne.
- Nous avons mis à jour notre formation sur la qualité de l'expérience des visiteurs en adoptant une approche plus inclusive fondée sur l'ACS Plus. Nous avons offert cette formation à nos employés en France.
- Nous avons terminé la vérification de l'accessibilité de nos 15 monuments commémoratifs en Europe. En mars 2025, nous avons soumis les deux derniers rapports concernant le Mémorial du Canada à Green Park (Royaume-Uni) et le Mémorial terre-neuvien à Gallipoli (Turquie), et ainsi atteint un taux de réalisation de 100 %.
- Nous avons effectué des améliorations en matière d'accessibilité au [cimetière God's Acre](#), notamment à la cuisinette, aux toilettes publiques et aux entrées du bâtiment d'entretien. Nous avons également ajouté une plateforme accessible à la chapelle et amélioré le chemin entre le plateau des columbariums et le jardin forestier. Nous poursuivons l'examen de l'accessibilité de la chapelle afin de permettre à un plus grand nombre de Canadiens en situation de handicap ou ayant des limitations fonctionnelles de participer et de se sentir inclus.

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

Nous avons rendu hommage aux vétérans par le biais d'initiatives commémoratives favorisant le bien-être global, en particulier la santé mentale et sociale.

### ODD 3: Bonne santé et bien-être

Nous avons contribué à la santé et au mieux-être en créant des espaces inclusifs et propices à la réflexion, qui mettent en valeur la diversité des vétérans, renforcent le sentiment d'appartenance et encouragent le lien émotionnel à travers le souvenir et l'éducation.

- Nous avons utilisé un langage et des images inclusifs sur les écrans d'accueil et dans les expositions afin de refléter la diversité de l'histoire militaire du Canada.
- Nous avons présenté les bannières Visages de la liberté et l'exposition ARC100 sur nos sites en France, rendant hommage aux femmes ainsi qu'aux vétérans noirs, autochtones et français ayant participé à la campagne de Normandie, à la libération des Pays-Bas et aux opérations de l'Aviation royale canadienne. Ces expositions ont permis aux visiteurs de découvrir la diversité des visages derrière l'histoire militaire du Canada.
- Nous avons organisé des expositions sur l'histoire du sport dans les forces armées et sur les Jeux Invictus dans nos centres d'accueil en France. Ces expositions célébraient la résilience et les réalisations de vétérans issus de divers horizons, notamment ceux blessés ou malades, et mettaient en lumière le rôle du sport dans le rétablissement et le bien-être.
- Nous avons hissé le drapeau de la Fierté pendant la [Semaine de la Fierté à la fonction publique](#) et avons diffusé des récits en ligne lors de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation et du Mois de l'histoire des Noirs.
- Nous avons amorcé la planification du renouvellement de l'exposition du centre d'accueil de Beaumont-Hamel afin de mieux raconter l'histoire de Terre-Neuve-et-Labrador.
- Nous avons ajouté un poste de dépôt de couronnes permanent à Vimy afin d'offrir aux visiteurs un espace de recueillement et de commémoration.
- Grâce à notre programme de partenariat, nous avons continué de soutenir les groupes qui honorent les vétérans sous-représentés.

### ODD 15: Vie terrestre

Nous avons contribué à la protection et à la restauration des écosystèmes en plantant des arbres et en améliorant l'environnement naturel de nos sites historiques.

- En décembre 2024, nous avons achevé une nouvelle phase de notre projet de reboisement aux monuments commémoratifs de Vimy et de Beaumont-Hamel. Avant la plantation, nous avons déminé la zone en toute sécurité. Ensuite, notre équipe a planté plus de 3 000 arbres soigneusement sélectionnés pour soutenir la biodiversité locale et embellir le paysage, et ce, dans le respect de l'histoire de ces lieux sacrés.

### ODD 13: Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Nous avons pris des mesures pour réduire notre empreinte environnementale et adapter nos activités afin qu'elles soient plus respectueuses du climat.

- Notre équipe responsable des sites internationaux a remplacé deux véhicules diesel par un véhicule électrique et un véhicule hybride, réduisant ainsi les émissions.
- Lors de la fermeture des centres d'accueil de Vimy et de Beaumont-Hamel en janvier, nous avons réalisé des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique, notamment des travaux de plomberie, d'électricité et de ventilation.
- Nous avons modernisé l'installation septique à Vimy et rénové la base des jardiniers à Beaumont-Hamel, afin de renforcer la durabilité et de réduire les besoins d'entretien à long terme.

Plus de renseignements sur notre contribution au plan de mise en œuvre fédéral du Canada pour le Programme à l'horizon 2030 et à la Stratégie fédérale de développement durable se trouvent dans notre [Stratégie ministérielle de développement durable](#).

Répertoire des programmes

La responsabilité essentielle « Commémoration » est appuyée par les programmes suivants :

- Programme Le Canada se souvient
- Programme de funérailles et d'inhumation

Des renseignements supplémentaires sur notre répertoire des programmes pour Commémoration se trouvent sur notre [page Résultats dans l'InfoBase du GC](#).

### Responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Répercussions sur la qualité de vie](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Renseignements sur les résultats](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats](#)
- [Priorités gouvernementales connexes](#)
- [Répertoire des programmes](#)

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](#).

Répercussions sur la qualité de vie

Le travail que nous avons accompli pour remplir cette responsabilité essentielle pourrait avoir eu une incidence positive sur les éléments [domaines et indicateurs suivants de la qualité de vie](#) suivants :

- Saine gouvernance : Discrimination et traitement injuste; Confiance à l'égard des institutions

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente le rendement par rapport aux cibles pour chaque résultat ministériel lié à la responsabilité essentielle 3 : Ombudsman des vétérans.

Tableau 12 : 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 tableau 12 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « 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 » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de plaintes examinées dans un délai de 60 jours ouvrables	85 %	Mars 2026	2022-2023 : 94 % 2023-2024 : 93 % 2024-2025 : 93 %

Tableau 13 : Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants cernés par le Bureau de l'ombudsman des vétérans sont réglés

Le tableau 13 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et le résultat réel obtenu pour chaque indicateur lié à « Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants cernés par le Bureau de l'ombudsman des vétérans sont réglés » au cours des trois derniers exercices.

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel
% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles mises en œuvre par le portefeuille d'Anciens Combattants	80 %	Mars 2026	2022-2023 : 71 % 2023-2024 : 88 % 2024-2025 : 92 %
% de recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant des problèmes systémiques réglé par le portefeuille d'Anciens Combattants	75 %	Mars 2026	2022-2023 : 70 % 2023-2024 : 75 % 2024-2025 : 74 %

La [section Résultats de l'infographie dans l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements supplémentaires sur les résultats et le rendement liés au répertoire de programmes.

Renseignements sur les résultats

La section suivante décrit les résultats obtenus relativement à Ombudsman des vétérans en 2024-2025 par rapport aux résultats prévus dans le plan ministériel pour l'exercice.

**Résultat ministériel : 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.**

Résultats obtenus

En 2024-2025, le [Bureau de l'ombudsman des vétérans \(BOV\)](#) a continué de renforcer sa capacité à offrir des services de règlement des plaintes rapides, équitables et accessibles aux vétérans et à leur famille. L'accent a été mis sur l'optimisation des processus internes, l'amélioration de la qualité des services et le renforcement de la sensibilisation et de la participation du public.

- Le BOV a traité 1 848 plaintes et demandes de renseignements, soit le nombre le plus élevé depuis 2019-2020 et 72 de plus que lors de l'exercice précédent.
- En 2024-2025, le Bureau a continué d'intensifier ses efforts de sensibilisation et de mobilisation, en communiquant avec des centaines de vétérans, de militaires en service, de familles et d'intervenants par le biais d'assemblées publiques en personne et virtuelles, de visites dans les bases des FAC et les centres de ressources pour les familles de militaires, et de participations à des conférences et à des événements communautaires. Ces efforts ont permis de mieux faire connaître les services du BOV, de recueillir de précieux commentaires et de le tenir informé de l'évolution des besoins de la communauté des vétérans.
- Le Bureau a dépassé sa norme de service en traitant 93 % des plaintes dans le délai de 60 jours ouvrables, dépassant ainsi l'objectif de 85 %.
- Le BOV a mis en place plusieurs nouveaux outils et processus pour améliorer l'équité, la cohérence et l'efficacité du traitement des plaintes. Ces outils comprenaient la mise en œuvre de lignes directrices en matière de documentation et d'une liste de vérification sur l'équité pour aider les analystes à évaluer les dossiers de manière approfondie et à s'assurer que chaque dossier contient une documentation claire et complète.
- Le Bureau a simplifié son processus de réception et d'attribution des dossiers en permettant la résolution immédiate des plaintes et des demandes d'information les plus simples dès leur réception. Les dossiers plus complexes ont été confiés à des analystes, ce qui a permis d'améliorer la répartition de la charge de travail et de fournir des réponses plus rapides aux clients.
- Le BOV a décidé de ne pas mettre en œuvre l'enregistrement des appels à des fins d'assurance de la qualité comme il l'avait initialement prévu, estimant que cela ne renforcerait pas la confiance des vétérans. Il a plutôt élaboré et mis à l'essai un processus d'assurance de la qualité rigoureux axé sur la documentation des dossiers. Le projet pilote a été un succès et sera pleinement mis en œuvre en 2025-2026.
- Afin d'améliorer la communication sécurisée avec les clients, le BOV a travaillé en étroite collaboration avec ACC pour faire progresser la mise en œuvre de la messagerie sécurisée par l'intermédiaire de Mon dossier ACC. La mise en œuvre complète est prévue pour 2025.
- En mars 2025, le BOV a achevé l'élaboration d'une nouvelle structure organisationnelle visant à améliorer la qualité et la rapidité des services. Le Bureau mettra pleinement en œuvre cette structure en septembre 2025, ce qui comprendra la création de postes d'enquêteur principal chargés de gérer les dossiers plus complexes et de contribuer aux travaux de revue systémique. La nouvelle structure établira également une séparation plus claire entre la réception et la résolution rapide des dossiers et les enquêtes complexes, ce qui permettra d'harmoniser le Bureau avec les pratiques exemplaires d'autres organisations de médiation.

- Le Comité d'examen des plaintes a continué de fournir des conseils pour soutenir la gestion des dossiers complexes et aider à préparer les dossiers en vue de leur transmission par la direction afin de favoriser une résolution équitable pour les vétérans et leur famille.
- En 2024-2025, le Bureau a continué d'intensifier ses efforts de sensibilisation et de mobilisation, en communiquant avec des centaines de vétérans, de militaires en service, de familles et d'intervenants par le biais d'assemblées publiques en personne et virtuelles, de visites dans les bases des FAC et les centres de ressources pour les familles de militaires, et de participations à des conférences et à des événements communautaires. Ces efforts ont permis de mieux faire connaître les services du BOV, de recueillir de précieux commentaires et de le tenir informé de l'évolution des besoins de la communauté des vétérans.

**Résultat ministériel : Les problèmes liés aux programmes, aux services et au soutien offerts aux vétérans et à leur famille par le portefeuille d'Anciens Combattants cernés par le Bureau de l'ombudsman des vétérans sont réglés.**

Résultats obtenus

En 2024-2025, le BOV a poursuivi ses efforts visant à cerner les problèmes d'équité systémiques au sein du portefeuille des Anciens Combattants et à proposer des solutions. Le BOV a publié des rapports systémiques clés, renforcé son processus de suivi des recommandations et amélioré sa capacité à cerner les tendances émergentes en matière d'équité.

- Le BOV a publié une [revue systémique](#), une [lettre à la ministre](#), le [rapport Pleins feux 2024](#) et le [rapport annuel 2023-2024](#).
- Le BOV a lancé une nouvelle revue systémique et a fait progresser plusieurs projets systémiques et éducatifs en cours visant à cerner et à corriger les iniquités dans les programmes et services d'ACC.
- Afin d'améliorer l'exactitude et la pertinence de son processus de suivi des recommandations, le BOV a apporté plusieurs changements importants :
  - Il a ajouté une nouvelle catégorie « En cours » au rapport Pleins feux afin de reconnaître les travaux qu'ACC entreprend activement, mais n'a pas encore achevés.
  - Il a mis en place une période d'attente avant d'inclure de nouvelles recommandations dans le rapport Pleins feux, en tenant compte du temps nécessaire pour leur mise en œuvre.
  - Il a mis en place un exercice de validation afin d'examiner la pertinence des recommandations plus anciennes. À la suite de cet examen, le BOV a retiré huit recommandations et a continué de suivre 72 recommandations actives dans le rapport Pleins feux 2024.
  - Il a collaboré avec ACC afin de trouver d'autres moyens par lesquels le ministère répondrait à l'intention de certaines recommandations, améliorant ainsi la qualité et l'équité globales du processus de suivi.
- Le BOV a publié deux publications systémiques clés visant à combler les lacunes et les problèmes d'équité au sein des programmes et services d'ACC :

- En février 2025, le Bureau a publié une revue systémique sur le [remboursement des frais de garde supplémentaires des personnes à charge dans le cadre du Programme de réadaptation d'ACC](#). Cet examen a donné lieu à deux recommandations :
  - Qu'ACC modifie le Règlement sur le bien-être des vétérans afin de permettre le dépassement du taux de remboursement maximal actuel lorsque la situation du client le justifie.
  - Qu'ACC veille à ce que les dispositions réglementaires relatives aux taux maximaux n'entraînent pas une augmentation de la part des frais de garde des personnes à charge supportée par les clients au fil du temps.
- En mai 2024, le BOV a publié une [lettre à la ministre](#) recommandant qu'ACC examine et révisé les politiques et les cadres réglementaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) afin de combler les lacunes qui imposent un fardeau supplémentaire aux proches qui fournissent des soins aux vétérans ayant des besoins liés au service et qui vivent avec eux.
- Le BOV a renforcé sa capacité interne à repérer et à traiter les enjeux d'équité en intégrant les lignes directrices en matière de documentation et la liste de vérification sur l'équité dans ses processus d'analyse des plaintes.
- Afin d'améliorer son aptitude à déceler les tendances systémiques, le Bureau s'est associé aux services informatiques d'ACC pour créer un système de données centralisé. Ce système sera entièrement mis en œuvre en 2025 et permettra au Bureau de produire des rapports statistiques plus fiables et de mieux cerner les nouveaux enjeux d'équité qui touchent les vétérans et leur famille.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats

Tableau 14 : Aperçu des ressources requises pour l'Ombudsman des vétérans

Le tableau 14 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein (ETP) requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses (en dollars)	4 853 337	4 559 287
Équivalents temps plein	39,0	33,3

La [section Finances de l'infographie dans l'InfoBase du GC](#) et la [section Personnel de l'infographie dans l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements exhaustifs sur les ressources financières et humaines en ce qui concerne le répertoire des programmes.

Priorités gouvernementales connexes

La présente section fait état des priorités gouvernementales qui correspondent à cette responsabilité essentielle.

Analyse comparative entre les sexes Plus

Le BOV a continué d'appliquer l'ACS Plus à toutes les revues systémiques en 2024-2025.

- Les deux publications systémiques ont porté sur des enjeux touchant de façon disproportionnée

les femmes, notamment les proches aidantes non rémunérées, dont plusieurs sont des membres de la famille des vétérans.

- La revue systémique du remboursement des frais de garde supplémentaires des personnes à charge a révélé que les vétérans sont plus susceptibles d'être défavorisés par les règles de remboursement actuelles en raison des modèles de prestation de soins.
- La lettre sur les écarts de politique du Programme pour l'autonomie des anciens combattants a mis l'accent sur le fardeau des proches aidants, qui touche de manière disproportionnée les conjointes et membres de la famille de sexe féminin, et a recommandé des changements politiques pour aider à réduire ce fardeau.

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

#### ODD 5: Égalité entre les sexes

- Les publications du BOV ont traité des écarts d'équité ayant des répercussions genrées, en accord avec l'engagement du Canada envers l'égalité des sexes et la reconnaissance du travail de soins non rémunéré.
  - La revue du remboursement des frais de garde supplémentaires des personnes à charge a relevé une iniquité touchant particulièrement les vétérans et a recommandé des changements réglementaires afin d'améliorer l'équité dans l'accès aux prestations de réadaptation.
  - La lettre sur les écarts d'équité du Programme pour l'autonomie des anciens combattants a mis l'accent sur la réduction du fardeau des proches aidants, un problème qui concerne surtout les aidantes, et appuie les efforts plus larges visant à réduire les inégalités liées aux rôles d'aidants.

Plus de renseignements sur notre contribution au plan de mise en œuvre fédéral du Canada pour le Programme à l'horizon 2030 et à la Stratégie fédérale de développement durable se trouvent dans notre [Stratégie ministérielle de développement durable](#).

Répertoire des programmes

La responsabilité essentielle « Ombudsman des vétérans » est appuyée par les programmes suivants :

- Ombudsman des vétérans

Des renseignements supplémentaires sur le répertoire des programmes pour Ombudsman des vétérans se trouvent sur la [page Résultats dans l'InfoBase du GC](#).

#### Services internes

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats](#)
- [Marchés attribués à des entreprises autochtones](#)

## Description

Les services internes désignent les activités et les ressources qui appuient un ministère dans son travail visant à remplir ses obligations générales et à exécuter ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

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

## Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente les mesures que nous avons prises pour atteindre les résultats et les cibles en ce qui a trait aux services internes.

En 2024-2025, nous avons renforcé nos services internes en modernisant nos outils, en améliorant nos processus et en favorisant une main-d'œuvre plus inclusive et plus agile. Ces mesures ont permis aux employés de travailler plus efficacement et ont renforcé notre capacité à servir les vétérans et leur famille. Nous continuerons à investir dans des solutions numériques et des pratiques centrées sur les personnes pour faire en sorte que les services internes restent efficaces, résilients et adaptés aux besoins de l'organisation.

## Transformation numérique et gestion de l'information

- Nous avons fait progresser la gestion de l'information en élaborant un cadre de gouvernance complet, en renforçant la formation et la sensibilisation à l'échelle de l'organisation et en corrigeant les lacunes pour améliorer la tenue des dossiers et la gestion des données.
- En 2024-2025, nous avons amorcé le travail de consolidation de plusieurs espaces de travail numériques en une solution intégrée et conviviale, et la migration doit se poursuivre en 2025-2026 pour simplifier la collaboration et améliorer la productivité.
- De nouveaux logiciels de rédaction ont été adoptés pour améliorer la qualité et l'efficacité des [services d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels](#), ce qui a permis de rehausser la transparence et la réactivité aux demandes du public.
- Un projet pilote du programme de littératie sur le numérique et les données a été mené pour accroître les compétences numériques du personnel. Les résultats guideront le déploiement complet au sein du ministère.

## Sécurité et gestion des risques

- Un nouveau plan de sécurité ministériel a été mis en œuvre afin de renforcer la sensibilisation à

la sécurité grâce à de nouveaux programmes de formation, des protocoles de filtrage améliorés pour les employés et des mesures de sécurité contractuelles accrues.

- Le déploiement d'une solution numérique de filtrage de sécurité pour le personnel a amélioré l'efficacité, la précision et l'expérience utilisateur lors de l'intégration des nouveaux employés, tout en réduisant la charge administrative.
- La gestion du matériel a été modernisée grâce à l'application de la Directive sur la gestion du matériel et à la mise en place de nouveaux processus de suivi, d'entreposage et de gestion des stocks excédentaires. Bien que les progrès aient été ralentis par des contraintes de capacité, le déploiement numérique est prévu pour 2025-2026.
- Nous avons mis en œuvre une approche renouvelée de la gestion des risques, avec des processus garantissant l'évaluation, l'examen, le suivi et l'atténuation continus des principaux risques stratégiques.

#### Renforcement des capacités internes et du leadership

- En nous appuyant sur les efforts antérieurs, nous avons poursuivi l'élaboration d'une stratégie ministérielle de recrutement et de maintien en poste pour les vétérans, en vue de créer un milieu de travail où ils peuvent s'épanouir. Cette stratégie est appuyée par la mise en place de mesures destinées à suivre efficacement les progrès réalisés.
- Nous avons fait progresser la modernisation de la dotation grâce à des outils numériques qui favorisent des pratiques d'embauche plus agiles et plus réactives. Des préparatifs ont été effectués pour le lancement du Programme d'excellence et de perfectionnement en leadership, conçu pour renforcer les capacités de leadership dans l'ensemble du ministère.

#### Diversité, équité, inclusion et accessibilité

- Le recrutement inclusif et le maintien en poste des étudiants, des vétérans et des personnes en situation de handicap ont été renforcés grâce à des initiatives ciblées, notamment :
  - la participation au Programme d'apprentissage en technologie d'information pour les peuples autochtones, qui a mené à des embauches réussies;
  - la promotion de pratiques langagières positives afin d'améliorer l'expérience des candidats;
  - le lancement d'un programme de mentorat en leadership destiné aux membres de groupes en quête d'équité;
  - la mise en place de processus de recrutement collectifs adaptés aux besoins des groupes en quête d'équité.
- Nous avons amélioré l'accessibilité en migrant notre principal système client, GCcas, vers une plateforme infonuagique accessible, ce qui a permis de réduire les obstacles numériques pour les clients et les employés. Les obstacles présents dans d'autres systèmes et services ont également été recensés et corrigés, et le premier [rapport d'étape en matière d'accessibilité](#) a été publié.

- Les gestionnaires ont été dotés d’outils et de ressources améliorés pour soutenir un milieu de travail accessible et inclusif.
- Nous avons lancé un Plan d’action ministériel pour les langues officielles afin de réaffirmer notre engagement envers le bilinguisme et de veiller à ce que les services et communications continuent de répondre aux exigences en matière de langues officielles.

#### Bien-être des employés et culture organisationnelle

- Une nouvelle stratégie en matière de personnes et de culture a été lancée afin de développer les compétences qui seront nécessaires à l’avenir et de renforcer les capacités organisationnelles.
- Le bien-être des employés a été soutenu par des formations ciblées en santé mentale et des initiatives de sensibilisation.

#### Communication stratégique et sensibilisation

- En 2024-2025, les activités de communication ont été alignées sur le Plan de communication stratégique ministériel, avec des activités de sensibilisation visant à faire connaître nos services et à refléter la diversité des vétérans, y compris les vétéranes, les vétérans autochtones et les vétérans 2ELGBTQI+.
- Les efforts de communication étaient fondés sur des données probantes, et alignés sur les priorités stratégiques, au moyen d’une approche centrée sur les vétérans pour rejoindre les publics là où ils se trouvent et en adaptant les messages à la diversité des expériences et des besoins.
- Les communications ont été diffusées sur des plateformes numériques et autres, notamment grâce à des améliorations du site Web, à des publicités accessibles, à une conception graphique inclusive et à la croissance continue du bulletin numérique *Salute!*. Les communications internes ont également été améliorées afin de tenir les employés informés et mobilisés.

#### Promouvoir l’excellence en matière de mesure du rendement

- Nous avons mis sur pied une Communauté de pratique sur la mesure du rendement afin de faciliter l’échange d’informations, de connaissances et de pratiques exemplaires sur la mesure du rendement et les rôles et responsabilités liés au rendement dans l’ensemble du ministère.

#### Ressources nécessaires pour obtenir les résultats

Tableau 15 : Aperçu des ressources requises pour les services internes

Le tableau 15 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses (en dollars)	121 161 078	142 579 511
Équivalents temps plein	885,1	906,0

La [section Finances de notre infographie dans l'InfoBase du GC](#) et la [section Personnel de notre infographie dans l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements exhaustifs sur les ressources financières et humaines en ce qui concerne notre répertoire des programmes.

Marchés attribués à des entreprises autochtones

Chaque année, les ministères du gouvernement du Canada sont tenus d'attribuer au moins 5 % de la valeur totale des marchés à des entreprises autochtones.

### Nos résultats pour 2024-2025 :

Tableau 16: Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones<sup>19</sup>

Comme il est indiqué dans le tableau 16, nous avons attribué 7,77 % de la valeur totale de tous nos marchés à des entreprises autochtones au cours de l'exercice.

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2024-2025
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones <sup>20</sup> (A)	878 012 \$
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones (B)	730 699 251 \$
Valeur des exceptions approuvées par l'administrateur général/administratrice générale (C)	719 399 636 \$
Pourcentage de marchés attribués à des entreprises autochtones [A / (B-C) × 100]	7,77 %

En 2024-2025, nous avons pris plusieurs mesures pour soutenir et accroître l'approvisionnement auprès des entreprises autochtones. Nous avons participé à une journée de l'industrie inversée organisée par Services publics et Approvisionnement Canada et axée sur les fournisseurs autochtones. Nous avons également repéré de nouvelles entreprises autochtones et commencé à collaborer avec elles pour la prestation de services fréquemment utilisés, comme la formation linguistique et l'interprétation simultanée. Pour guider nos efforts, nous suivons une politique interne qui nous oblige à solliciter en priorité les fournisseurs autochtones, dans la mesure du possible.

Lorsque nous planifions un approvisionnement, nous prenons des mesures pour cerner les entreprises autochtones susceptibles de pouvoir fournir les biens ou les services dont nous avons besoin. Nous consultons le Répertoire des entreprises autochtones, communiquons avec Services aux Autochtones Canada, effectuons des recherches sur l'Internet et émettons des demandes de renseignements. Ces démarches nous aident à mieux comprendre le paysage des fournisseurs autochtones et à éclairer nos décisions, y compris lorsqu'une exception au niveau de l'administrateur général doit être envisagée. En 2024-2025, nous avons appliqué des exceptions dans deux cas : une modification de 8,38 millions de dollars à un contrat existant, où un changement de fournisseur n'était pas possible, et un contrat

<sup>19</sup> Le terme « marché » désigne un accord contraignant portant sur l'acquisition d'un bien, d'un service ou d'une construction, à l'exclusion des baux immobiliers. Il comprend les avenants aux marchés et les marchés conclus au moyen de cartes d'achat d'une valeur supérieure à 10 000,00 \$.

<sup>20</sup> Aux fins de la cible d'un minimum de 5 %, les données présentées dans ce tableau reposent la définition d'une entreprise autochtone établie par Services aux Autochtones Canada, comme étant soit une entreprise dont le propriétaire-exploitant est un Aîné, un conseil de bande ou un conseil tribal; une entreprise inscrite au Répertoire des entreprises autochtones; une entreprise qui est inscrite à une liste d'entreprises bénéficiaires d'un traité moderne.

concurrentiel de 711 millions de dollars pour le Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé, qui incluait un plan de participation autochtone.

Dans notre Plan ministériel 2025-2026, nous prévoyons que, d'ici la fin de l'exercice 2024-2025, nous aurions attribué 5,6 % de la valeur totale de nos marchés à des entreprises autochtones.

## Dépenses et ressources humaines

Dans la présente section

- [Dépenses](#)
- [Financement](#)
- [Faits saillants des états financiers](#)
- [Ressources humaines](#)

### Dépenses

Cette section présente un aperçu de nos dépenses prévues et réelles de 2022-2023 à 2027-2028.

Recentrer les dépenses gouvernementales

Dans le budget de 2023, le gouvernement s'est engagé à réduire ses dépenses de 14,1 milliards de dollars sur cinq ans à compter de 2023-2024, et de 4,1 milliards chaque année par la suite.

Dans le cadre du respect de cet engagement, nous avons identifié les réductions des dépenses suivantes.

- 2024-2025 : 6 387 000 \$
- 2025-2026 : 8 848 500 \$
- 2026-2027 et exercices suivants : 11 500 000 \$

Au cours de l'exercice 2024-2025, nous nous sommes efforcés à réduire ses dépenses grâce aux mesures suivantes :

- Réduire les déplacements et les services professionnels
- Réduire la capacité dans les secteurs qui offrent du soutien ou des services indirects (ces réductions ne toucheront pas directement les services de première ligne aux vétérans et leur famille)

### Sommaire du rendement budgétaire

Tableau 17 : Dépenses réelles de trois exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 17 montre l'argent que nous avons dépensé au cours de chacun des trois derniers exercices pour s'acquitter de nos responsabilités essentielles et assurer la prestation de nos services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2024-2025	Autorisations totales pouvant être utilisées pour 2024-2025	Dépenses réelles de trois exercices (autorisations utilisées)
Avantages, services et soutien	6 035 584 079	7 577 806 797	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022-2023 : 5 237 608 937</li> <li>• 2023-2024 : 5 838 792 540</li> <li>• 2024-2025 : 7 425 077 871</li> </ul>
Commémoration	52 432 284	60 946 027	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022-2023 : 49 627 461</li> <li>• 2023-2024 : 51 223 309</li> <li>• 2024-2025 : 57 826 517</li> </ul>
Ombudsman des vétérans	4 853 337	5 098 689	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022-2023 : 4 427 448</li> <li>• 2023-2024 : 4 680 678</li> <li>• 2024-2025 : 4 559 287</li> </ul>
<b>Total partiel</b>	<b>6 092 869 700</b>	<b>7 643 851 514</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2022-2023 : 5 291 663 846</b></li> <li>• <b>2023-2024 : 5 894 696 527</b></li> <li>• <b>2024-2025 : 7 487 463 674</b></li> </ul>
Services internes	121 161 078	143 310 293	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022-2023 : 130 680 752</li> <li>• 2023-2024 : 158 369 676</li> <li>• 2024-2025 : 142 579 511</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>6 214 030 778</b>	<b>7 787 161 807</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2022-2023 : 5 422 344 598</b></li> <li>• <b>2023-2024 : 6 053 066 202</b></li> <li>• <b>2024-2025 : 7 630 043 185</b></li> </ul>

#### Analyse des dépenses des trois derniers exercices

Nous établissons notre budget annuel pour répondre aux besoins des vétérans qui ont besoin d'avantages et de services. Un élément clé de ce processus est la prévision, qui permet de s'assurer qu'il y a suffisamment de financement pour tous les vétérans admissibles qui sont susceptibles d'avoir besoin de soutien au cours d'une année donnée. Notre budget annuel fluctue chaque année en raison de la nature de nos programmes axée sur la demande, en fonction des besoins et des droits des vétérans. Autrement dit, un vétéran qui a droit à un avantage ou à un service pourra le recevoir.

Bien que les prévisions aident à nous assurer que les fonds nécessaires sont disponibles, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui présentent une demande d'utilisation d'un programme ou d'un service. Le processus budgétaire tient compte de ces fluctuations, c'est pourquoi il y a des changements. La conception du processus budgétaire du gouvernement tient compte de ces fluctuations, ce qui explique le changement des dépenses prévues et réelles d'une année à l'autre. Les fluctuations en matière de dépenses sont normales, étant donné que la prévision initiale est généralement effectuée plusieurs mois avant la période de rapport et qu'elle est rajustée tout au long de l'année en fonction des résultats réels. De plus, en raison du calendrier, les nouvelles dépenses annoncées dans les récents budgets fédéraux ne sont pas incluses dans les chiffres des dépenses prévues. Comme présenté dans les tableaux, nous avons dépensé 7,6 milliards de dollars au cours de l'exercice 2024-2025, dont plus de 94 % étaient des versements remis aux vétérans, aux familles et à d'autres bénéficiaires de programmes. Les dépenses totales ont augmenté de 1,6 milliard de dollars par rapport à l'exercice précédent (2023-2024). Si l'on compare les dépenses réelles aux dépenses prévues pour 2024-2025, les dépenses réelles ont dépassé les prévisions d'environ 1,4 milliard de dollars. Cette augmentation est expliquée ci-dessous :

#### Avantages, services et soutien

- La hausse des dépenses est attribuable à l'augmentation cumulative du nombre de clients bénéficiant de nos programmes à vie, combinée à une demande accrue pour certains programmes. Cette hausse est aussi attribuable aux paiements effectués dans le cadre du [recours collectif Manuge](#).

#### Commémoration

- Augmentation des dépenses pour souligner les jalons militaires canadiens importants, notamment le 80<sup>e</sup> anniversaire du jour J et les activités en reconnaissance des vétérans de l'ère moderne. Un financement supplémentaire a également été accordé pour aider le [Centre Juno Beach](#) à préserver l'héritage de tous les Canadiens qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale.

#### Ombudsman des vétérans

- Les dépenses prévues ont été conformes aux dépenses réelles.

#### Services internes

- Augmentation des dépenses dans des domaines clés qui soutiennent les activités et les priorités du ministère. Cela comprend la modernisation des outils et des logiciels afin d'améliorer l'automatisation, de soutenir les efforts de modernisation en cours et d'améliorer la prestation de services aux vétérans. En outre, une augmentation des dépenses a été constatée relativement au recours collectif Manuge.

La [section Finances de l'infographie sur l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements financiers plus détaillés des exercices précédents.

Tableau 18 : : Dépenses prévues au cours des trois prochains exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 18 présente nos dépenses prévues au cours de trois prochains exercices relativement à nos responsabilités essentielles et à nos services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027	Dépenses prévues 2027-2028
Avantages, services et soutien	7 646 250 664	5 490 589 695	5 443 858 201
Commémoration	46 876 121	41 654 059	40 588 278
Ombudsman des vétérans	4 863 548	4 895 138	4 911 328
<b>Total partiel</b>	<b>7 697 990 333</b>	<b>5 537 138 892</b>	<b>5 489 357 807</b>
Services internes	132 745 068	118 056 114	113 514 902
<b>Total</b>	<b>7 830 735 401</b>	<b>5 655 195 006</b>	<b>5 602 872 709</b>

## Analyse des dépenses des trois prochains exercices

Au cours des prochains exercices, nous prévoyons que les dépenses prévues afficheront une tendance variable : une hausse initiale en 2025-2026, suivie d'une baisse au cours des deux années suivantes.

Même si le tableau ci-dessus indique une diminution des dépenses prévues pour les prochaines années, ces données sont fondées sur des prévisions qui ont été établies bien avant la période de rapport en raison de la nature du processus budgétaire. D'après les modèles de prévision plus récents, la demande pour de nombreux programmes et services dans les années à venir sera en hausse, ce qui concorde avec les tendances passées. Les dépenses prévues pour 2026-2027 et 2027-2028 seront mises à jour au cours des prochaines années afin d'intégrer les prévisions les plus récentes et de faire en sorte qu'elles correspondent davantage aux niveaux de 2025-2026. Les prestations des vétérans demeurent inchangées.

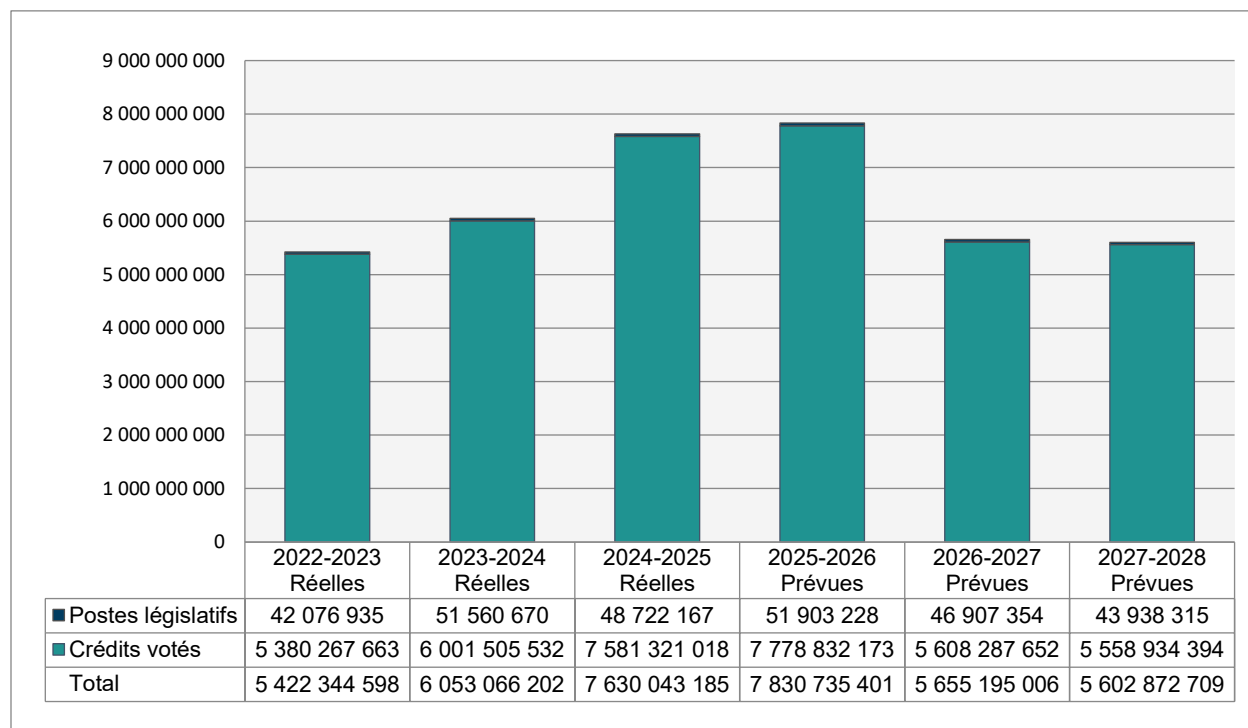
La [section Finances de l'infographie sur l'InfoBase du GC](#) présente des renseignements financiers plus détaillés des exercices précédents.

## Financement

Cette section présente un aperçu de notre financement voté et législatif par rapport à nos responsabilités essentielles et à nos services internes. Consultez la [page sur les Budgets et dépenses du gouvernement du Canada](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur les autorisations de financement.

Graphique 1 : Financement approuvé (législatif et voté) pour une période de six exercices (en dollars)

Le graphique 1 résume notre financement voté et législatif pour la période de 2022-2023 à 2027-2028.



Version texte du graphique 1

Exercice	Postes législatifs	Crédits votés	Total
2022-2023 Réelles	42 076 935	5 380 267 663	<b>5 422 344 598</b>
2023-2024 Réelles	51 560 670	6 001 505 532	<b>6 053 066 202</b>
2024-2025 Réelles	48 722 167	7 581 321 018	<b>7 630 043 185</b>
2025-2026 Prévues	51 903 228	7 778 832 173	<b>7 830 735 401</b>
2026-2027 Prévues	46 907 354	5 608 287 652	<b>5 655 195 006</b>
2027-2028 Prévues	43 938 315	5 558 934 394	<b>5 602 872 709</b>

Consultez les [Comptes publics du Canada](#) pour en savoir plus sur nos dépenses votées et législatives.

Faits saillants des états financiers

Nos [états financiers](#) (non audités) pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.

Tableau 19 : État condensé des résultats (audité ou non audité) pour l'exercice terminé le 31 mars 2025 (en dollars)

Le tableau 19 résume les charges et les revenus pour 2024-2025 qui affectent le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.

Renseignements financiers	Résultats réels 2024-2025	Résultats prévus 2024-2025	Différence (réels moins prévus)
Total des charges	7 208 774 294	6 215 907 625	992 866 669
Total des revenus	60 574	0	60 574
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	7 208 713 720	6 215 907 625	992 806 095

Analyse des charges et des revenus pour 2024-2025

Nos dépenses ministérielles totales réelles ont dépassé nos prévisions pour 2024-2025 d'environ 993 millions de dollars. Cet écart s'explique par le fait que nos programmes sont axés sur la demande et qu'ils s'adaptent en temps réel aux besoins des vétérans et de leur famille. Comme ces besoins varient d'une année à l'autre, les dépenses reflètent cette variabilité.

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2024-2025 proviennent de notre [état des résultats prospectif et les notes de 2024-2025](#).

Tableau 20 : État condensé des résultats (non audité) pour les exercices 2023-2024 et 2024-2025 (en dollars)

Le tableau 20 résume les charges et les revenus réels et montre le coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts.

Renseignements financiers	Résultats réels 2024-2025	Résultats réels 2023-2024	Différence (2024-2025 moins 2023-2024)
Total des charges	7 208 774 294	6 055 821 683	1 152 952 611
Total des revenus	60 574	11 023	49 551
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	7 208 713 720	6 055 810 660	1 152 903 060

Analyse des différences de charges et de revenus entre 2023-2024 et 2024-2025

En 2024-2025, nous avons dépensé 1,2 milliard de dollars de plus qu’au cours de l’exercice précédent. Cette augmentation reflète la demande croissante pour nos programmes et services, qui continuent de s’adapter aux besoins en évolution des vétérans et de leur famille. Ces programmes sont structurés de manière à rester flexibles et réactifs, afin de veiller à ce que de l’aide soit offerte au moment et à l’endroit où elle est nécessaire.

Tableau 21 : État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2025 (en dollars)

Table 21 fournit un résumé des montants que nous devons ou devons dépenser (passifs) et de nos ressources disponibles (actifs), ce qui aide à déterminer notre capacité à mettre en œuvre des programmes et des services.

Renseignements financiers	Exercice en cours (2024-2025)	Exercice précédent (2023-2024)	Différence (2024-2025 moins 2023-2024)
Total du passif net	682 748 811	1 004 553 951	(321 805 140)
Total des actifs financiers nets	214 475 011	134 851 382	79 623 629
Dettes nettes du ministère	468 273 800	869 702 568	(401 428 768)
Total des actifs non financiers	13 634 712	11 353 621	2 281 091
Situation financière nette du ministère	(454 639 088)	(858 348 947)	403 709 859

Analyse de notre passif et de notre actif depuis le dernier exercice fiscal

En 2024-2025, le passif net total a diminué de 322 millions de dollars par rapport à 2023-2024, principalement en raison du règlement d’un litige. Au cours de la même période, le total des actifs financiers nets a augmenté de 78 millions de dollars, principalement en raison d’une augmentation du montant dû par le Trésor. Par conséquent, la dette nette du ministère, qui reflète la différence entre le passif net et les actifs financiers nets, a diminué de 400 millions de dollars. De plus, le total des actifs non financiers a augmenté de 2 millions de dollars, principalement en raison de la construction d’immobilisations corporelles.

## Ressources humaines

Cette section présente un aperçu de nos ressources humaines réelles et prévues pour la période de 2022-2023 à 2027-2028.

Tableau 22 : Ressources humaines réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes  
Le tableau 22 présente un résumé de nos ressources humaines, en équivalents temps plein, qui sont associées à nos responsabilités essentielles et aux services internes pour les trois derniers exercices.

Responsabilités essentielles et services internes	ETP réels 2022-2023	ETP réels 2023-2024	ETP réels 2024-2025
Avantages, services et soutien	2 603,4	2 675,6	2 744,3
Commémoration	76,2	84,0	87,2
Ombudsman des vétérans	33,9	33,3	33,3
<b>Total partiel</b>	<b>2 713,5</b>	<b>2 792,9</b>	<b>2 864,8</b>
Services internes	811,9	880,8	906,0
<b>Total</b>	<b>3 525,4</b>	<b>3 673,7</b>	<b>3 770,8</b>

### Analyse des ressources humaines des trois derniers exercices

Le nombre d'ETP prévu était inférieur de 39 au nombre d'ETP réel, ce qui représente un écart de moins de 1 % par rapport aux prévisions. En 2024-2025, nous avons continué d'accorder la priorité aux initiatives d'excellence du service et nous nous sommes employés à réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité, améliorant ainsi les services offerts aux vétérans et à leur famille. Nous avons également mis l'accent sur le maintien des effectifs de première ligne, notamment le ratio gestionnaire de cas/vétérant.

Les montants prévus pour les exercices futurs correspondent aux chiffres présentés dans le budget principal et n'incluent pas le financement supplémentaire approuvé pendant l'exercice en cours. Nous avons reçu un financement en cours d'année pour des initiatives qui ne faisaient pas partie des plans ministériels.

Tableau 23 : Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Le tableau 23 présente les équivalents temps plein prévus pour nos responsabilités essentielles et nos services internes au cours des trois prochains exercices. Les ressources humaines pour l'exercice en cours sont prévues en fonction des données de l'exercice à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	ETP prévus en 2025-2026	ETP prévus en 2026-2027	ETP prévus en 2027-2028
Avantages, services et soutien	2 788,9	2 308,9	2 095,9
Commémoration	89,1	89,1	88,1
Ombudsman des vétérans	39,0	39,0	39,0
<b>Total partiel</b>	<b>2 917,0</b>	<b>2 437,0</b>	<b>2 223,0</b>
Services internes	870,1	794,6	765,6
<b>Total</b>	<b>3 787,1</b>	<b>3 231,6</b>	<b>2 988,6</b>

Analyse des ressources humaines pour les trois prochains exercices

En 2025-2026, nous travaillerons sur plusieurs mesures visant à réduire l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité et à accélérer la prise de décisions pour les vétérans et leur famille. Le financement des initiatives d'excellence du service, initialement annoncé dans le [Portrait économique et budgétaire du gouvernement d'août 2020](#), a été prolongé jusqu'à la fin de l'exercice financier 2025-2026.

Le financement temporaire du renouvellement de la gestion de cas débutera en 2025-2026 et se poursuivra jusqu'à la fin de 2026-2027. Cette initiative vise à améliorer et à moderniser les services de gestion de cas pour les vétérans.

Bien que le financement des ressources humaines puisse revenir aux niveaux antérieurs aux initiatives d'excellence du service et au renouvellement de la gestion de cas en 2027-2028, nous continuerons de réévaluer notre capacité à long terme afin d'assurer des améliorations continues des services fournis aux vétérans et à leur famille.

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles aux liens suivants :

- [Détails sur les programmes de paiement de transfert](#)
- [Analyse comparative entre les sexes plus](#)
- [Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes](#)

## Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au système fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#). Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes ainsi qu'aux évaluations et aux résultats de l'ACS Plus liés aux dépenses fiscales.

## Renseignements ministériels

Profil du ministère

Ministre de tutelle : L'honorable Jill McKnight, C.P., députée

Administrateur général : Paul Ledwell, sous-ministre

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants : [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#); [Loi sur le bien-être des vétérans](#); [Loi sur les pensions](#).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces lois et règlements et d'autres documents connexes, veuillez consulter notre page [Législation](#).

Année d'incorporation ou de création : 1923

Coordonnées du ministère

Adresse postale

### **Anciens Combattants Canada**

C.P. 7700

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

C1A 8M9

Sans frais : 1-866-522-2022

Appareil téléscripteur (ATS) : 1-833-921-0071

Site Web : [www.veterans.gc.ca](http://www.veterans.gc.ca)

Adresse postale

### **Bureau de l'ombud des vétérans**

C.P. 66

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

C1A 7K2

Sans frais : 1-877-330-4343

Appareil téléscripteur (ATS) : 1-833-978-1639

Site Web : [www.ombudsman-veterans.gc.ca](http://www.ombudsman-veterans.gc.ca)

## Définitions

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

Outil analytique qui aide à comprendre les répercussions des politiques, des programmes et des initiatives sur différentes personnes. Le fait d'appliquer l'ACS Plus aux politiques, aux programmes et aux initiatives permet de déterminer les différents besoins des personnes touchées, les façons d'être plus réceptif et inclusif ainsi que les méthodes permettant de prévoir et d'atténuer les obstacles potentiels à l'accès ou au bénéfice de l'initiative. L'ACS Plus va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) pour prendre en compte d'autres facteurs tels que l'âge, le handicap,

l'éducation, l'ethnicité, la situation économique, la géographie (y compris la ruralité), la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

**cadre ministériel des résultats** (departmental results framework)

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

**cible** (target)

Objectif quantitatif ou qualitatif, mesurable, qu'un ministère, un programme ou une initiative envisage d'atteindre dans un délai déterminé.

**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 ainsi que 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)

Dépenses et recettes nettes liées aux prêts, aux placements et aux 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. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

**dépenses votées** (voted expenditures)

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

**Entreprise autochtone** (Indigenous business)

Dans le cas d'un rapport sur les résultats ministériels, il s'agit de toute entité qui répond aux critères de Services aux Autochtones Canada, à savoir être détenue et gérée par des aînés, des conseils de bande et des conseils tribaux, être inscrite dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#) ou être inscrite sur une liste d'entreprises bénéficiaires de traités modernes.

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

Mesure utilisée pour représenter une année-personne dans un budget ministériel. Le calcul d'un équivalent temps plein correspond au nombre des heures de travail d'un employé divisé par le nombre d'heures d'une semaine de travail à temps plein d'un employeur. Par exemple, un employé qui travaille 20 heures pendant une semaine de travail normale de 40 heures représente un équivalent temps plein de 0,5.

**indicateur de rendement** (performance indicator)

Mesure qualitative ou quantitative qui évalue les progrès réalisés en vue d'atteindre un résultat au niveau d'un ministère ou d'un programme, ou les produits ou résultats attendus d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

**indicateur de résultat ministériel** (departmental result indicator)

Mesure quantitative ou qualitative qui évalue les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

**initiative horizontale** (horizontal initiative)

Un programme, un projet ou une autre initiative dans le cadre desquels deux ou plusieurs ministères fédéraux reçoivent des fonds pour travailler conjointement pour atteindre un résultat commun généralement lié à une priorité gouvernementale, et dans le cadre duquel les ministres concernés conviennent de le désigner comme horizontal. Des exigences particulières en matière de rapports doivent être respectées, notamment celle imposée au ministère responsable de rendre compte des résultats ministériels et des dépenses regroupés.

**plan** (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment un ministère entend respecter 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)

Rapport qui décrit les activités prévues et le rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

**priorité ministérielle** (departmental priority)

Plan, projet ou activité sur lequel un ministère met l'accent et dont il rendra compte au cours d'une période de planification particulière. Il s'agit de ce qui importe le plus ou ce qui doit être réalisé en premier en vue d'obtenir les résultats ministériels attendus.

**priorités pangouvernementales** (government priorities)

Dans le rapport sur les résultats ministériels de 2024-2025, les priorités du gouvernement sont les thèmes généraux qui définissent le programme du gouvernement comme il a été annoncé dans le [discours du Trône de 2021](#).

**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 service.

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

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

**rendement** (performance)

Ce qu'un ministère a fait en utilisant ses ressources pour atteindre ses résultats, dans quelle mesure ces résultats correspondent aux objectifs du ministère et dans quelle mesure les leçons apprises ont été déterminées.

**répertoire des programmes** (program Inventory)

Une liste qui recense tous les programmes du ministère et les ressources qui contribuent à l'exercice des responsabilités essentielles du ministère et à la réalisation de ses résultats.

**responsabilité essentielle** (core responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les résultats ministériels énumérés pour une responsabilité essentielle correspondent aux résultats que le ministère cherche à obtenir ou sur lesquels il souhaite exercer une influence.

**résultat** (result)

Un résultat ou un produit lié aux activités d'un ministère, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative.

**résultat ministériel** (departmental result)

Résultat de haut niveau lié aux responsabilités essentielles d'un ministère.