

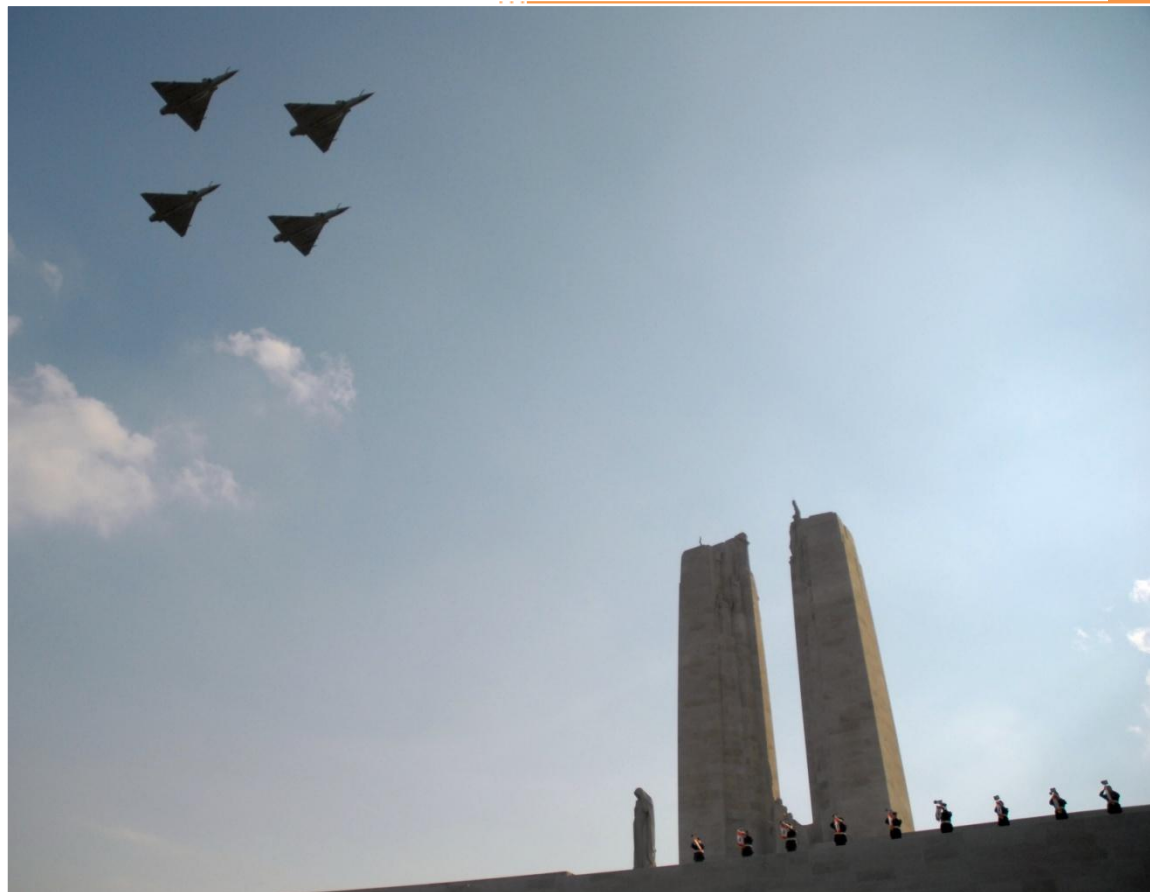


Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

2011-2012

Rapport sur les plans et les priorités



L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Message du ministre.....	1
Section I.....	3
Raison d’être	3
Responsabilités	3
Notre participation à la Stratégie fédérale de développement durable	5
Architecture des activités de programmes.....	6
Sommaire de planification	7
Contribution des priorités aux résultats stratégiques	10
Analyse du risque et environnement opérationnel.....	13
Profil des dépenses	15
Budget des dépenses par crédit voté	16
Section II.....	17
1.0 Le mieux-être des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC.....	17
2.0 Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance.....	23
3.0 Les anciens combattants et les autres personnes servies par le BOV bénéficient d’un examen indépendant et impartial des plaintes relatives à ACC.....	28
Services internes.....	31
Section III.....	32
Principales données financières	32
Liste de tableaux électroniques	34
Sites Web	34
Demandes de renseignements généraux	34
Publications.....	34

Message du ministre

Notre *Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012* montre clairement que le ministère des Anciens Combattants continue de se concentrer, à tous les échelons de l'organisation, sur l'amélioration des services offerts aux anciens combattants, aux vétérans et à leurs familles, aux membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada. Nous avons une dette de reconnaissance énorme envers ces citoyens courageux, et nous devons toujours faire de notre mieux pour nous assurer que leurs besoins sont comblés.

Au fil des décennies, le ministère des Anciens Combattants a évolué comme les anciens combattants qu'il sert aujourd'hui. Les temps changent et nous savons que les besoins des vétérans des Forces canadiennes diffèrent grandement de ceux des anciens combattants traditionnels. Nous nous actualisons et nous nous transformons pour que nos programmes et services demeurent pertinents pour tous les anciens combattants et les vétérans.

Anciens Combattants Canada est à un tournant important de son histoire. Nous changeons fondamentalement notre façon de faire et cherchons à nous améliorer à tous les niveaux afin d'offrir le meilleur service possible dans les meilleurs délais possible.

Nous réalisons de grands progrès et continuons à avancer. Par exemple, les prestataires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et des avantages de soins de santé ont maintenant l'option du paiement direct, les temps de traitement pour les décisions du Programme de réadaptation sont beaucoup plus courts, il y a moins de paperasse à remplir pour les demandes dans le cadre du PAAC, moins d'avantages nécessitent une autorisation préalable, etc.

Les modifications à venir sont axées sur cinq éléments clés :

- Nous simplifions nos programmes.
- Nous améliorons nos programmes et la façon dont nous les exécutons afin de les rendre plus flexibles.
- Nous collaborons plus étroitement avec le ministère de la Défense nationale afin d'assurer une continuité dans la prestation de soins aux militaires en transition vers la vie civile.
- Nous continuons de croire que la Nouvelle Charte des anciens combattants est une gestion fondamentalement saine et moderne des prestations d'invalidité, et nous nous employons à mieux renseigner les membres et les vétérans des Forces sur les avantages et les services qui en découlent.
- Nous continuons de nous adapter aux changements démographiques de ceux et celles que nous servons en déployant nos ressources là où il est nécessaire de le faire.

Les Canadiens et les Canadiennes sont plus fiers que jamais de leurs anciens combattants et de leurs vétérans. Ils veulent exprimer leur gratitude de façon tangible. Forts du succès de la

campagne de la Semaine des anciens combattants et de l'ajout d'autres outils de réseautage sociaux, nous continuerons à engager les Canadiens et les Canadiennes, et en particulier la jeune génération, dans l'élan commémoratif.

En terminant, je suis heureux des améliorations et des progrès réalisés jusqu'à maintenant. Nous avons fait beaucoup de chemin en très peu de temps, même s'il reste encore beaucoup de travail à faire. Je profite de l'occasion pour réitérer l'engagement du gouvernement du Canada à offrir aux héros du Canada d'hier et d'aujourd'hui les services qu'ils méritent.

Je vous invite à en apprendre davantage sur la façon dont nous servons ces hommes et ces femmes remarquables en votre nom.

L'honorable Steven Blaney, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Section I

SURVOL

Raison d'être

Le développement du Canada à titre de pays indépendant et doté d'une identité propre découle en partie de ses réalisations en temps de guerre. Une bonne partie de notre identité moderne est également associée à la fierté que nous éprouvons à l'égard des antécédents enviablés du Canada en matière de maintien de la paix. Toutefois, la contribution de notre pays à la paix et à la sécurité dans le monde a été très coûteuse pour nos anciens combattants et vétérans.

Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère) reconnaît le courage des personnes qui nous ont légué ce patrimoine et ont ainsi permis à notre nation de s'épanouir.

Mission

Fournir des services et des avantages adaptés aux besoins des anciens combattants, des vétérans, des autres personnes et de leurs familles, de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Mandat

Le mandat d'Anciens Combattants Canada découle de lois et de règlements. La *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* attribue au ministre des Anciens Combattants « les soins, le traitement ou la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, l'armée de terre, l'aviation ou la Marine marchande de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

Anciens Combattants Canada s'efforce de garder vivant le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Responsabilités

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose des entités suivantes : Anciens Combattants Canada, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Cependant, à compter de 2011-2012, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) déposera son propre Rapport sur les plans et les priorités en qualité d'organisme distinct.

Anciens Combattants Canada

ACC sert des anciens combattants traditionnels de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée; des membres et vétérans des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC); certains civils et des membres de la famille admissibles (survivants et personnes à charge).

Le Ministère fonctionne dans un contexte qui évolue rapidement. La population d'anciens combattants qui bénéficient des services du Ministère subit d'importants changements démographiques et les prestations des services ont fait l'objet de plusieurs critiques au courant de la dernière année. Par conséquent, le ministère s'adapte et changera la manière dont il fait les choses. Comme il l'a déjà fait par le passé, le Ministère axera ses efforts sur l'adaptation et l'amélioration de chaque aspect de la prestation des services ministériels et des services internes de manière à ce que les anciens combattants et les vétérans soient bien servis.

ACC offre des prestations d'invalidité et de l'aide financière aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles grâce à des programmes bien établis comme les pensions d'invalidité et les allocations aux anciens combattants.

ACC offre aussi des programmes de soins de santé conçus pour améliorer le mieux-être des anciens combattants et des autres personnes admissibles, favoriser leur autonomie et veiller à ce qu'ils aient accès à un continuum de services. Les avantages comprennent l'accès aux [traitements et autres avantages liés à la santé](#), le [Programme pour l'autonomie des anciens combattants](#) (PAAC), un programme national de soins à domicile pour aider les personnes à demeurer dans leur propre foyer ou dans leur collectivité aussi longtemps que possible, et l'accès aux [lits de soins de longue durée](#) au sein d'un réseau national d'établissements communautaires, à l'Hôpital Sainte-Anne (le dernier hôpital fédéral administré par le Ministère) ou dans des établissements contractuels où les anciens combattants bénéficient d'un accès prioritaire aux lits.

Depuis 2006, la [Nouvelle Charte des anciens combattants](#) offre aux vétérans des Forces canadiennes et à leurs familles le soutien dont ils ont besoin pour réaliser la transition vers la vie civile par le biais d'une gamme de programmes qui englobe des services de réadaptation, des avantages médicaux, des services de transition de carrière, un soutien financier et des indemnités d'invalidité, incluant l'indemnité de décès.

Grâce à notre programme [Le Canada se souvient](#), ACC perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflits armés et de paix, et favorise une compréhension de leur participation au façonnement de notre pays. Le programme Le Canada se souvient comporte des programmes axés sur l'élaboration et l'échange d'un large éventail de ressources historiques et d'apprentissage; le financement d'activités commémoratives au Canada, y compris la construction et la restauration de monuments commémoratifs; l'entretien des cimetières et des pierres tombales ainsi que de 14

sites commémoratifs européens; des prestations pour funérailles et inhumation; et l'organisation et le soutien d'activités et de cérémonies commémoratives, à l'échelle nationale et internationale.

Le [Bureau de services juridiques des pensions](#) (BSJP) offre des avis juridiques gratuits ainsi qu'un service de représentation pour les personnes insatisfaites des décisions rendues relativement à leur prestation d'invalidité.

Ombudsman des vétérans

Le [Bureau de l'ombudsman des vétérans](#) s'assure du traitement des questions soulevées par les vétérans et anciens combattants et les membres de leur famille en ce qui a trait à ACC et à la Déclaration des droits des anciens combattants. L'ombudsman des vétérans est un agent indépendant qui relève directement du ministre des Anciens Combattants.

Notre participation à la Stratégie fédérale de développement durable


ACC participe à la [Stratégie fédérale de développement durable](#) (SFDD)¹. La SFDD représente une avancée importante pour le gouvernement du Canada en incluant la durabilité de l'environnement et l'évaluation environnementale stratégique comme partie intégrante de ses processus de prise de décisions.



¹ Thème IV : Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement

Architecture des activités de programmes

L'Architecture des activités de programmes (AAP) d'ACC a été modifiée pour l'exercice 2011-2012 afin d'en supprimer le résultat stratégique du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] et les activités de programme connexes. À compter de 2011-2012, le TACRA fera rapport par l'intermédiaire de son propre Rapport sur les plans et les priorités en qualité d'organisme distinct.

Résultats stratégiques					
Le mieux-être des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC		Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance		Les anciens combattants et les autres personnes servies par le BOV bénéficient d'un examen indépendant et impartial des plaintes relatives à ACC	
Activités de programme					
Indemnités et soutien financier	Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et vétérans	Sensibilisation aux activités du souvenir	Responsabilités commémoratives nationales et internationales	Bureau de l'ombudsman des vétérans	 Services internes
<i>Sous activités</i>		<i>Sous activités</i>			<i>Sous activités</i>
Indemnités d'invalidité et de décès	Soins de longue durée et soins infirmiers en foyer	Produits d'information et activités d'apprentissage	Programme de funérailles et d'inhumation		Soutien à la gouvernance et à la gestion
Soutien financier	Avantages pour soins de santé et autres services de santé et de réinsertion	Cérémonies et activités	Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières/tombes		Services de gestion des ressources
Bureau de services juridiques des pensions	Soins à domicile et autres services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants	Partenariats	Opérations en Europe		Services de gestion des biens

Sommaire de planification

Le tableau suivant présente les ressources humaines et financières prévues du Ministère pour les trois prochains exercices financiers.

	Ressources financières (millions de \$)			Ressources humaines - Équivalent temps-plein (ETP)		
	2011-12	2012-13	2013-14	2011-12	2012-13	2013-14
Anciens Combattants Canada	3 517,3	3 294,5	3 293,6	3 625	3 625	3 625
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,9	5,9	5,9	40	40	40

Les niveaux de référence d'ACC pour les dépenses de programmes sont rajustés chaque année. Par conséquent, les dépenses prévues pour les exercices 2012-2013 et 2013-2014 ne reflètent pas les changements qui pourraient résulter des activités planifiées.

Tableaux – sommaire de planification

Résultat stratégique n ^o 1 Le mieux-être des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC					
Indicateurs de rendement			Objectifs		
<ul style="list-style-type: none"> Le pourcentage des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC qui disent être «très satisfaits» ou «satisfaits» de leur vie en général Pourcentage des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC qui sont « très satisfaits » ou «satisfaits » à l'égard de leur situation financière. Le pourcentage des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC qui éprouvent un sentiment d'appartenance communautaire «assez fort» ou «très fort» 			<ul style="list-style-type: none"> 70 % 75 % 65 % 		
Activité de programme	Dépenses prévues 2010-2011	Dépenses planifiées (millions de \$)			Alignement aux priorités du gouvernement du Canada
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	
Indemnités et soutien financier	2 267,9	2 263,9	2 007,2	2 007,2	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et des vétérans	1 122,3	1 124,6	1 158,3	1 157,4	Des Canadiens en santé
Total	3 390,2	3 388,5	3 165,5	3 164,6	

Résultat stratégique n° 2

Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance

Indicateurs de rendement		Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des Canadiens qui assistent aux cérémonies et aux activités commémoratives 		<ul style="list-style-type: none"> 35 % 			
Activité de programme	Dépenses prévues 2010-2011	Dépenses planifiées (millions de \$)			Alignement aux priorités du gouvernement du Canada
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	
Sensibilisation aux activités du Souvenir	17,1	12,8	13,6	13,6	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Responsabilités commémoratives nationales et internationales	26,1	28,6	31,0	31,0	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Total	43,2	41,4	44,6	44,6	

Résultat stratégique n° 3

Les anciens combattants et les autres personnes servies par le BOV bénéficient d'un examen indépendant et impartial des plaintes relatives à ACC

Indicateurs de rendement		Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des personnes qui ont indiqué avoir reçu une révision indépendante et impartiale des plaintes ayant trait à Anciens Combattants Canada 		<ul style="list-style-type: none"> 80 % 			
Activité de programme	Dépenses prévues 2010-11	Dépenses planifiées (millions de \$)			Alignement aux priorités du gouvernement du Canada
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,9	5,9	5,9	5,9	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Total	5,9	5,9	5,9	5,9	



Cette activité de programme soutient tous les résultats stratégiques

Activité de programme	Dépenses prévues 2010-2011	Dépenses planifiées (millions de \$)			Alignement aux priorités du gouvernement du Canada
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	
Services internes	84,6	87,4	84,4	84,4	Contribue à tous les résultats stratégiques d'ACC, contribuant ainsi aux résultats du gouvernement du Canada
Total	84,6	87,4	84,4	84,4	

Contribution des priorités aux résultats stratégiques

ACC a déterminé trois priorités opérationnelles et une priorité de gestion. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a pour sa part fixé une priorité opérationnelle. Les priorités opérationnelles exposent les grandes lignes des mesures planifiées qui doivent être prises pour améliorer la prestation des programmes et des services. La priorité de gestion est axée sur l'amélioration des pratiques et des mesures de contrôle internes en vue de renforcer le rendement global.


Priorités opérationnelles (ACC)

<p>Priorité opérationnelle : Améliorer la prestation des services</p>	<p>Type: Nouvelle</p>	<p>Résultat stratégique : Le mieux-être des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC</p>
<p>Pourquoi est-ce une priorité? Les anciens combattants, les vétérans et les autres personnes admissibles s'attendent à un accès plus facile aux programmes, à un service plus rapide et à un niveau de soutien adéquat. ACC prendra donc des mesures supplémentaires pour répondre aux besoins divers et changeants des anciens combattants, des vétérans et autres personnes admissibles. À la suite des améliorations prévues au cours des prochaines années, ACC sera un ministère revitalisé et rationalisé qui offre aux anciens combattants et à leurs familles un accès plus facile et rapide aux avantages, un service professionnel par des employés qui sont outillés pour faire leur travail et qui comprennent la culture militaire afin d'aider les vétérans à faire une transition harmonieuse de la vie militaire à la vie civile.</p> <p>Plans pour respecter la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de restructuration fondamentale des politiques et processus. • Simplifier les politiques opérationnelles et les pratiques, aussi bien à l'Administration centrale que dans les régions. • Rationaliser les processus de prise de décisions afin de réduire les temps d'attente. • Améliorer l'approche de gestion de cas afin de mieux gérer les besoins individuels. • Accroître la sensibilisation à tous les programmes d'ACC et en élargir la portée. • Améliorer l'aide aux vétérans gravement handicapés et aux participants du programme de réadaptation prévue dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. • Établir et mettre en œuvre une stratégie de communication solide qui permette à ACC de favoriser la communication ouverte et l'échange d'information avec les intervenants et les Canadiens. • Mieux harmoniser les politiques, programmes et pouvoirs en matière de prise de décision. • Mettre en œuvre une structure organisationnelle qui appuie mieux le modèle opérationnel d'ACC. 		

Rapport sur les plans et les priorités pour 2011-2012

Priorité opérationnelle : Assurer la continuité des soins aux anciens combattants	Type: Nouvelle	Résultat stratégique : Le mieux-être des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC
<p>Pourquoi est-ce une priorité?</p> <p>L'Hôpital Sainte-Anne, le dernier hôpital fédéral pour anciens combattants, fait face depuis les années 1980 à une diminution constante de la demande de soins de longue durée pour anciens combattants. Le maintien d'une masse critique de résidents est essentiel au maintien de la qualité et du niveau de soins offerts actuellement aux anciens combattants.</p> <p>Plans pour respecter la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer que l'accès prioritaire des anciens combattants aux soins et aux services, les intérêts des employés et les langues officielles seront des considérations clés au cours des discussions relatives au transfert. • Poursuivre les discussions avec le gouvernement du Québec dans le but d'arriver à une entente relativement au transfert de l'Hôpital Sainte-Anne. • Continuer à communiquer de façon régulière avec les anciens combattants, les employés et les autres intervenants clés pour les informer sur les nouveaux développements concernant l'avenir de l'Hôpital Sainte-Anne. • Veiller à maximiser la capacité de lits afin de permettre à l'Hôpital Sainte-Anne de continuer à assurer des soins et des services aux anciens combattants et de maintenir l'expertise du personnel. 		
Priorité opérationnelle : Donner une nouvelle orientation aux activités commémoratives	Type: Permanente	Résultat stratégique : Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance
<p>Pourquoi est-ce une priorité?</p> <p>Les anciens combattants et les vétérans sont un lien direct avec notre histoire et l'identité canadienne. Avec la disparition de nos anciens combattants traditionnels, il devient encore plus nécessaire de préserver le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices et en même temps de reconnaître et de rendre hommage aux vétérans des Forces canadiennes.</p> <p>Plans pour respecter la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accroître la sensibilisation et la participation des Canadiens aux activités commémoratives. • Augmenter la contribution des entreprises du secteur privé aux activités commémoratives. • Continuer à faire une utilisation efficace des réseaux sociaux et de la technologie moderne. • Accroître la reconnaissance des vétérans des Forces canadiennes de sorte qu'ils puissent recevoir les hommages qu'ils méritent et que leurs réalisations soient dûment commémorées. 		

Priorités en matière de gestion (ACC)

Priorités en matière de gestion : Modernisation des services internes	Type: Nouvelle	Résultat stratégique : Liens à tous les résultats stratégiques	
<p>Pourquoi est-ce une priorité? ACC est au cœur d'un changement significatif. Pour y arriver, le Ministère doit mieux gérer ses ressources et améliorer son rendement organisationnel.</p> <p>Plans pour respecter la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un solide cadre de rendement qui permet d'harmoniser les résultats escomptés sur la planification, la production de rapports et la prise de décision. • Attribuer les ressources en fonction des priorités, aligner les activités et les résultats escomptés et gérer les responsabilités de façon efficace. • Perfectionner les employés afin d'assurer une approche axée sur la prestation des services et l'exécution des programmes. • Mettre en œuvre une fonction de vérification interne qui contribue à l'amélioration du contrôle des risques, de la gouvernance et du rendement organisationnel. • Mettre en œuvre une base exhaustive et fiable de données objectives d'évaluation servant à appuyer l'amélioration des politiques et des programmes de gestion des dépenses. • Mettre en œuvre un plan de sécurité ministériel. • Améliorer le traitement et la protection des renseignements personnels. • Adopter des pratiques de gestion des risques dans l'ensemble de l'organisation. 			

Priorités opérationnelles (BOV)

Priorité opérationnelle : Assurer le traitement équitable de la communauté des anciens combattants et vétérans, et voir à la protection des droits formulés dans la Déclaration des droits des anciens combattants.	Type: Permanente	Résultat stratégique : Les anciens combattants et les autres personnes servies par le BOV bénéficient d'un examen indépendant et impartial des plaintes relatives à ACC
<p>Pourquoi est-ce une priorité? Chaque année, plus de 1 700 anciens combattants affirment avoir de la difficulté à accéder aux programmes et aux services auxquels ils ont droit de la part du gouvernement du Canada, à titre de compensation pour les pertes qu'ils ont subies en servant notre pays. Nos vétérans ont droit à une prestation équitable, juste et opportune de services, d'avantages et de mesures de soutien. La présence d'un porte-parole indépendant est essentielle pour veiller à ce que les engagements soient respectés.</p> <p>Plans pour respecter la priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les activités d'intervention précoce afin de régler les plaintes. • Entreprendre et compléter des enquêtes sur trois questions systémiques. • Continuer à mener des initiatives de consultation publique (comprenant des applications Web, des assemblées publiques et des tribunes) dans le but de faire participer les anciens combattants, les vétérans et les autres intervenants afin de cerner et de faire connaître les sujets de préoccupations et les priorités. 		

Analyse du risque et environnement opérationnel

Au fur et à mesure qu'ACC s'efforcera de réaliser ses objectifs et ses priorités stratégiques, des défis et des possibilités se présenteront qui auront des répercussions sur sa capacité d'assurer la prestation de ses programmes et services. Le Ministère fonctionne dans un environnement en constante évolution caractérisé par des changements dans les données démographiques, des pressions exercées sur les programmes d'ACC et les besoins changeants individuels. Ces derniers temps, le Ministère est examiné à la loupe par les anciens combattants et les vétérans, les intervenants et les médias, particulièrement en ce qui concerne sa capacité de respecter le caractère confidentiel des renseignements personnels, de gérer les programmes et les services et d'en assurer la prestation.

Prestation des services

La Nouvelle Charte des anciens combattants, mise en œuvre en avril 2006, représentait le changement le plus radical apporté aux avantages et aux services accordés aux anciens combattants depuis la Seconde Guerre mondiale. La Nouvelle Charte, tout comme la charte originale, qui avait été adoptée en 1946, met l'accent sur la réintégration des vétérans à la vie civile et sur leur autonomie, en se conformant aux meilleures pratiques actuelles en gestion moderne des invalidités. La structure des avantages préconise l'autonomie, le mieux-être physique et mental, les possibilités et la sécurité financière des vétérans.

Bien que la Charte soit fondamentalement solide, l'expérience acquise jusqu'à maintenant a révélé certaines lacunes propres à ses dispositions, en particulier la nécessité d'une plus grande sécurité financière pour certains groupes, incluant les vétérans les plus gravement blessés. Un projet de loi a été déposé pour apporter des modifications à la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Un des défis auquel ACC doit faire face est que le modèle de prestation des services visait une population d'anciens combattants vieillissante, une clientèle dont les besoins et les attentes sont très différents de ceux des jeunes vétérans des Forces canadiennes qui ont des besoins complexes en matière de réadaptation physique, psychosociale et professionnelle. La complexité et l'intensité des soins requis pour satisfaire aux besoins des anciens combattants traditionnels, des vétérans des Forces canadiennes et de leurs familles continuent de s'accroître.

La variété croissante des besoins et les conditions changeantes de fonctionnement exercent des pressions supplémentaires sur le personnel. Pour compliquer la situation, le taux éventuel de retraite et de départ des employés au cours des cinq prochaines années se chiffre à environ 30 p. 100 (50 p. 100 chez les cadres). ACC a mis en place des plans pour gérer l'attrition, embaucher du nouveau personnel là où la demande est la plus pressante et pour encourager l'apprentissage et l'échange des connaissances. Le réaménagement de l'effectif de façon à

mieux refléter les nouvelles réalités et à appuyer le processus opérationnel et les décisions relatives aux programmes sera essentiel au succès futur du Ministère.

Contexte externe

L'intensification de la cadence des opérations des Forces canadiennes depuis la deuxième moitié des années 1990 signifie qu'un plus grand nombre de membres des Forces canadiennes quittent le service militaire avec des besoins médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle complexes. Des efforts intégrés entre ACC et les Forces canadiennes continueront d'être nécessaires si l'on veut s'assurer que les membres actuels et anciens des Forces canadiennes sont appuyés dans leur transition vers la vie civile.

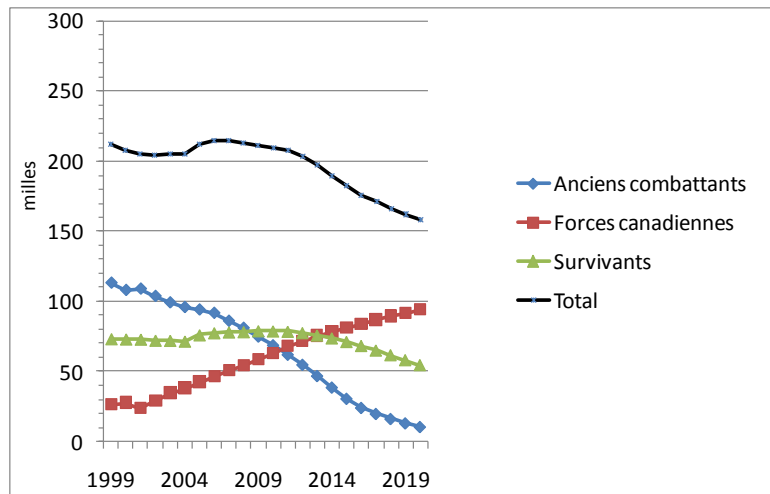
L'intérêt accru manifesté par le grand public et par les parties prenantes à l'endroit d'Anciens Combattants Canada a donné lieu à un examen plus rigoureux des activités du Ministère. Cette situation a rappelé au Ministère qu'il devait moderniser ses pratiques de manière à répondre aux besoins et aux attentes des anciens combattants et des vétérans. C'est aussi l'occasion, pour le Ministère, de faire fond sur le programme Le Canada se souvient.

Caractéristiques démographiques

Les caractéristiques démographiques des personnes servies par ACC ont fondamentalement changé au cours des dernières années et nous prévoyons qu'elles continueront de changer de façon encore plus dramatique au cours de la prochaine décennie.

Pendant plus d'un demi-siècle, le principal centre d'attention d'ACC a été les anciens combattants traditionnels.

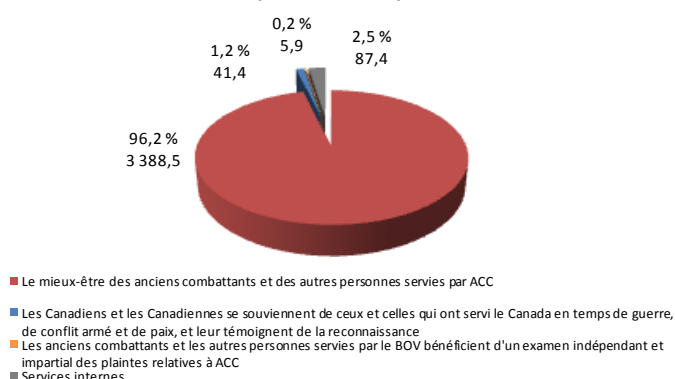
Aujourd'hui, cette population diminue rapidement, bien que ce groupe constitue encore un peu moins de la moitié des anciens combattants et des vétérans servis par ACC. En même temps, le nombre de vétérans des Forces canadiennes ne cesse d'augmenter. Ce groupe comprend entre autres des vétérans qui ont quitté le service militaire il y a bien des décennies et des jeunes vétérans ayant subi des blessures lors d'opérations récentes à l'étranger. Ces vétérans des Forces canadiennes sont issus de plusieurs générations et leurs attentes et besoins sont très différents de ceux des anciens combattants traditionnels.



Profil des dépenses

Le montant total des dépenses projetées à ACC pour l'exercice 2011-2012 s'élève à 3 523,2 millions de dollars.² La majorité des dépenses projetées servira à atteindre les résultats escomptés des trois objectifs stratégiques, un pourcentage financièrement responsable de 2,5 étant affecté aux services internes.

Dépenses prévues par résultat stratégique 2011-2012
(millions de \$)



Les niveaux de référence d'ACC

pour les dépenses de programmes sont rajustés chaque année.

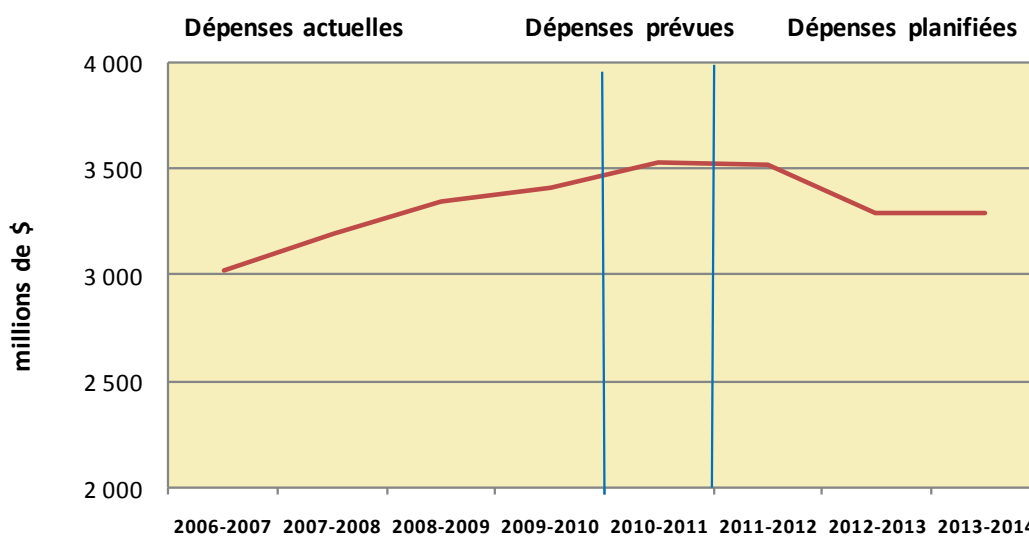
Selon les prévisions démographiques pour les trois prochaines années, on assistera à des réductions globales du nombre de personnes bénéficiant des programmes traditionnels d'ACC (pensions d'invalidité, AAC, PAAC et avantages médicaux). Voici les projections quant au changement démographique les plus remarquables à prévoir :

- les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, avec des réductions annuelles d'environ 10 à 15 p. 100 au cours de la période de trois ans;
- les survivants d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre diminuera à un rythme plus lent; et
- le nombre de vétérans des Forces canadiennes augmentera d'environ 10 à 15 p. 100 au cours de la période de trois ans.

Sur le long terme, les changements démographiques prévus et susmentionnés se traduiront probablement par une baisse des niveaux de référence proposés pour les programmes traditionnels d'ACC. On s'attend à ce que ces réductions soient quelque peu annulées par les ajustements inflationnistes apportés aux avantages offerts.

² Les dépenses projetées n'incluent pas le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui rend maintenant compte de façon indépendante.

Tendances des dépenses d'Anciens Combattants



Les tendances relatives aux dépenses d'Anciens Combattants indiquent des augmentations tout au long de l'exercice 2011-2012. Ces augmentations sont attribuables à plusieurs facteurs :

- la mise en œuvre et l'intégration graduelle des programmes offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants;
- les rajustements annuels selon l'indice des prix à la consommation pour la plupart des programmes;
- l'élargissement de l'admissibilité pour certains programmes;
- les paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown;
- les fonds additionnels pour l'amélioration des services aux anciens combattants et l'établissement du Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur nos crédits organisationnels et/ou dépenses législatives, veuillez consulter le Budget principal des dépenses 2011-2012. Vous trouverez une version électronique du Budget principal des dépenses à : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20112012/me-bpd/info/info-fra.asp>.

Section II

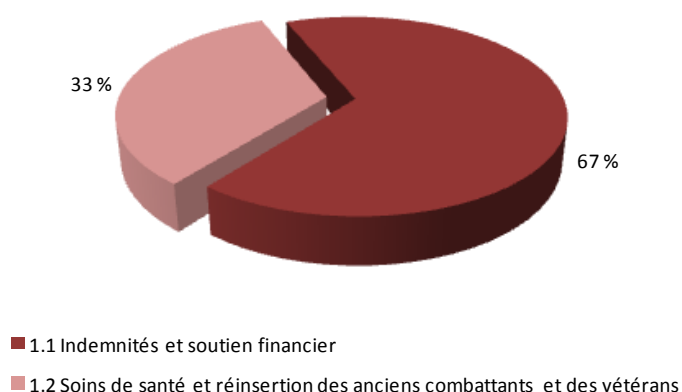
ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

1.0 Le mieux-être des anciens combattants et des autres personnes servies par ACC

Le rôle du Ministère est de reconnaître la dette de gratitude de notre pays envers ceux et celles qui ont fièrement servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix.

Pour assurer le maintien de leur mieux-être après leur libération, ACC donne l'accès à des programmes et des services visant à répondre à leurs besoins physiques, psychosociaux et financiers. La gamme complète et intégrée de programmes disponibles comprend des prestations d'invalidité, des allocations pour perte de revenu, des avantages pour soins de santé, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Programme de réadaptation.

Dépenses prévues par activité de programme 2011-12 (millions de \$)



Année	Dépenses prévues (millions de \$)	Ressources humaines (ETP)
2011-2012	3 388,5	2 726
2012-2013	3 165,5	2 726
2013-2014	3 164,6	2 726

Le Ministère contribue au bien-être des anciens combattants et vétérans en :

- offrant des programmes et des services ministériels novateurs appuyés par une stratégie nationale en matière de santé mentale et un processus global de gestion de cas;
- réalisant ou en collaborant à des projets de recherche qui favorisent l'avancement dans des domaines comme la santé mentale ;

Rapport sur les plans et les priorités pour 2011-2012

- collaborant avec les Forces canadiennes dans le réseau de centres intégrés de soutien du personnel.

Voici certaines de nos priorités clés pour les trois prochaines années :

- Remanier les politiques et les processus pour en réduire la complexité.
- Réduire le temps qu'il faut pour rendre les décisions relatives aux prestations d'invalidité et au Programme de réadaptation.
- Fournir aux anciens combattants un accès plus facile et plus rapide aux avantages médicaux dont ils ont besoin.
- Améliorer la gestion de cas afin de mieux appuyer les personnes ayant des besoins complexes.

Activité de programme

1.1 Indemnités et soutien financier

Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de \$)

2011-2012		2012-2013		2013-2014	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
909	2 263,9	909	2 007,2	909	2 007,2

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les vétérans et membres actuels des Forces canadiennes, ainsi que les membres actuels et retraités de la Gendarmerie royale canadienne estiment que les prestations d'invalidité qu'ils ont reçues d'ACC reconnaissent leur invalidité liée à leur service.	Le pourcentage des anciens combattants et autres personnes servies par ACC qui considèrent que les prestations d'invalidité qu'ils ont reçues d'ACC reconnaissent leur invalidité liée au service	65 %
Les anciens combattants et les autres personnes servies par ACC ne doivent pas vivre plus bas que la Mesure du faible revenu	Pourcentage des vétérans des Forces canadiennes qui ont un revenu familial plus bas que la Mesure de faible revenu	<10 %

Points saillants de la planification :

Un projet de loi a été déposé visant à améliorer les avantages offerts dans le cadre de la Nouvelle Charte afin de répondre aux besoins uniques et changeants des vétérans des Forces canadiennes. Si le projet de loi est adopté, il permettra de bonifier les avantages financiers destinés aux vétérans gravement blessés, de garantir un revenu minimum annuel aux participants du Programme de réadaptation et d'offrir des options plus souples de paiement de l'indemnité d'invalidité aux membres actuels et anciens des Forces canadiennes.

Le Ministère s'emploie à fournir un accès plus rapide aux prestations d'invalidité en réduisant la complexité interne et le temps nécessaire pour rendre les décisions.

Avantages pour les Canadiens:

ACC garantit à la population canadienne que les anciens combattants et les vétérans bénéficieront de programmes et de services qui appuieront leur mieux-être et la réintégration des vétérans des Forces canadiennes et de leurs familles à la vie civile.

Activité de programme

1.2 Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et des vétérans

Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de \$)

2011-2012		2012-13		2013-14	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
1 817	1 124,6	1 817	1 158,3	1 817	1 157,4

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les anciens combattants qui reçoivent des services de soins à domicile à l'aide du Programme pour l'autonomie des anciens combattants peuvent demeurer dans leur propre domicile et communauté	Pourcentage des anciens combattants qui résident dans la communauté et reçoivent les prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et qui sont admis dans un établissement de soins de longue durée au cours de l'année financière	<10 %
Les vétérans des Forces canadiennes participent à la population active civile (à moins d'être totalement invalides ou d'être retraités)	Le pourcentage des vétérans qui participent activement à la population active civile (à moins d'être totalement invalides ou d'être retraités)	80 %
Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces canadiennes, les membres actuels et les membres retraités de la Gendarmerie royale canadienne indiquent une santé mentale «bonne», «très bonne» ou «excellente»	Le pourcentage des anciens combattants admissibles et des autres personnes servies par ACC qui disent que leur santé mentale est « bonne », « très bonne » ou « excellente »	70 %

Points saillants de la planification :

ACC fournira un accès plus rapide aux avantages médicaux dont le client a besoin en simplifiant le processus d'approbation et en s'en remettant davantage aux professionnels de la santé traitants.

Le Ministère réduira le fardeau administratif et accélérera le versement des paiements pour ceux qui reçoivent les avantages du PAAC.

ACC continuera à déléguer davantage de pouvoirs aux employés de première ligne pour les décisions touchant les plans de réadaptation afin d'offrir un service plus rapide et plus efficace aux personnes qui participent au Programme de réadaptation, tout en maintenant la diligence requise aux dossiers.

Le Ministère poursuivra les discussions et les négociations avec le gouvernement du Québec à propos du transfert éventuel de l' [Hôpital Sainte-Anne](#), tout en veillant à ce que les anciens combattants continuent à recevoir des soins et que l'expertise de l'hôpital en gériatrie et en psychogériatrie soit optimisée.

Avantages pour les Canadiens :

La population canadienne pourra compter sur le fait que les anciens combattants et vétérans ont accès à des avantages de santé et à des services de réadaptation, en particulier dans des domaines comme la santé mentale, la gestion de cas et les soins à domicile.

2.0 Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance

Grâce à leur courage, à leur détermination et à leurs sacrifices, des générations d'anciens combattants canadiens ont contribué au fait que les Canadiens vivent dans un pays libre et pacifique. Perpétuer le souvenir de leurs contributions dépend essentiellement d'une population canadienne reconnaissante de leurs réalisations et de leurs sacrifices et qui le leur témoigne lors d'activités commémoratives.

Les activités commémoratives sont essentielles afin de s'assurer que les générations futures comprennent le prix élevé de la liberté et l'importance de protéger les droits de la personne, la liberté et la justice partout dans le monde.

ACC contribue à la commémoration continue en:

- organisant et en appuyant des cérémonies et des activités commémoratives au Canada et à l'étranger qui visent à rendre hommage aux Canadiens morts à la guerre et aux anciens combattants/vétérans ;
- fournissant des ressources commémoratives (une large gamme de ressources pédagogiques sur divers supports) à l'intention des jeunes Canadiens et des enseignants ;
- établissant et en mettant à profit des partenariats qui augmentent la portée du mandat commémoratif d'ACC ;
- fournissant de l'aide pour frais funéraires, d'inhumation et de pierres tombales en partenariat avec le Fonds du Souvenir;
- assurant l'entretien des sépultures de guerre et des monuments commémoratifs en partenariat avec la Commonwealth War Graves Commission ;

Dépenses prévues par activité de programme 2011-12 (millions de \$)



- 2.1 Sensibilisation aux activités du Souvenir
- 2.2 Responsabilités commémoratives nationales et internationales

Année	Dépenses prévues (millions de \$)	Ressources humaines (ETP)
2011-12	41,4	101
2012-13	44,6	101
2013-14	44,6	101

- Assurant l'entretien des cimetières appartenant à ACC ainsi que des sépultures d'anciens combattants et de vétérans au Canada ;
- faisant la préservation et l'interprétation de monuments commémoratifs en Europe qui symbolisent le sacrifice que le Canada a consenti pendant les deux guerres mondiales.

Au cours des trois prochaines années, nos priorités clés comprendront les suivantes :

- Accroître la sensibilisation et la participation des Canadiens aux activités de commémoration.
- Rapprocher les Canadiens des activités de commémoration en augmentant la participation des entreprises, en ayant recours à la technologie moderne et en continuant l'utilisation efficace des réseaux sociaux.
- Augmenter la reconnaissance envers les vétérans des Forces canadiennes et modifier la programmation afin qu'elle corresponde au type de reconnaissance qu'ils souhaitent recevoir.
- Mettre en œuvre le Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités.

Activité de programme					
2.1 Sensibilisation aux activités du Souvenir					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de \$)					
2011-2012		2012-13		2013-14	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
78	12,8	78	13,6	78	13,6

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le souvenir des accomplissements et des sacrifices faits par ceux et celles qui ont servi en temps de guerre, dans des conflits militaires et des opérations de maintien de la paix est préservé	Le pourcentage des Canadiennes et Canadiens au courant des réalisations et des sacrifices faits par les anciens combattants canadiens	70 %

Points saillants de la planification :

ACC tient à accroître la sensibilisation et la participation des Canadiens aux activités commémoratives. La commémoration et la reconnaissance de nos anciens combattants traditionnels et vétérans des Forces Canadiennes contribuent à graver dans notre mémoire le souvenir des réalisations et des sacrifices réalisés pour tous les Canadiens.

Le Ministère portera principalement son attention sur une meilleure sensibilisation des Canadiens par rapport aux actions des anciens combattants, y compris une reconnaissance accrue à l'égard des vétérans des Forces canadiennes.

ACC établira et renforcera des partenariats avec des entreprises afin d'augmenter la participation du secteur privé aux activités commémoratives.

Le Ministère continuera à consulter les anciens combattants et les vétérans des Forces canadiennes, les intervenants et la population canadienne pour assurer que les activités commémoratives correspondent à l'hommage que tous veulent rendre aux anciens combattants et aux vétérans du Canada.

ACC utilisera de manière efficace les partenariats et la technologie pour tirer profit des activités visant à renforcer la participation des jeunes à la commémoration.

Le Ministère amorcera la planification d'initiatives commémoratives pour commémorer les centièmes anniversaires entre 2014 et 2018 de la Première Guerre mondiale ainsi que d'autres anniversaires militaires importants.

Avantages pour les Canadiens :

La population canadienne, et surtout les jeunes, sera informée de notre histoire militaire au moyen d'activités de commémoration rendant hommage aux personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, conflits militaires et de paix.

Activité de programme					
2.2 Responsabilités commémoratives nationales et internationales					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de \$)					
2010-11		2011-2012		2012-13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
23	28,6	23	31,0	23	31,0

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les anciens combattants, les vétérans canadiens et les autres Canadiens morts sont reconnus et reçoivent un hommage posthume	Pourcentage des Canadiennes et Canadiens qui pensent qu'il est important qu'ACC maintienne les monuments commémoratifs, les cimetières et les stèles funéraires, et qu'il fournisse de l'aide en matière de frais de funérailles et d'inhumation	75 %

Points saillants de la planification :

Le Ministère continuera à honorer les sacrifices consentis par les anciens combattants grâce à l'entretien continu et à l'amélioration des monuments commémoratifs, des cimetières et des stèles funéraires. En particulier, ACC visera les panneaux indicateurs et l'entretien du Monument commémoratif du Canada à Vimy, l'amélioration des panneaux d'interprétation au Monument commémoratif de guerre du Canada, à Ottawa, et dans les sites commémoratifs en Europe, qui accueillent plus d'un million de visiteurs chaque année.

Avantages pour les Canadiens :

ACC garantit à la population canadienne que les monuments commémoratifs, les cimetières et les stèles funéraires de nos compatriotes morts à la guerre seront entretenus comme des symboles durables des sacrifices et des exploits des hommes et des femmes qui ont servi le Canada avec bravoure en temps de guerre comme en temps de paix.

3.0 Les anciens combattants et les autres personnes servies par le BOV bénéficient d'un examen indépendant et impartial des plaintes relatives à ACC

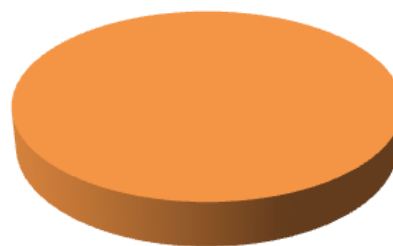
L'ombudsman des vétérans a pour mandat de favoriser le traitement juste et équitable des anciens combattants, des vétérans ou des personnes qui ont soumis une demande d'avantages ou de services, ou qui en reçoivent, auprès d'ACC.

Pour ce faire, le Bureau de l'ombudsman fournit aux anciens combattants et aux autres personnes de l'information et des conseils afin de faciliter leur accès à des programmes et à des services et leur offre la possibilité de demander un examen indépendant de leur plainte par une personne impartiale externe au processus de prise de décision initial.

L'ombudsman des anciens combattants a le mandat :

- d'examiner et de traiter les plaintes concernant l'application des dispositions de la Déclaration des droits des anciens combattants;
- de cerner et de examiner des plaintes relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier, y compris des décisions individuelles liées aux programmes et services et pour lesquelles il est impossible d'interjeter appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- de cerner et d'examiner des questions d'ordre général relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère;
- d'examiner des questions d'ordre général liées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel); et
- de fournir de l'information et des recommandations au ministre concernant les problèmes systémiques cernés.

Dépenses prévues par activité de programme 2011-12 (millions de \$)



3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans

Année	Dépenses prévues (millions de \$)	Ressources humaines (ETP)
2011-2012	5,9	40
2012-2013	5,9	40
2013-2014	5,9	40

Activité de programme

3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans

Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de \$)					
2011-2012		2012-13		2013-14	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
40	5,9	40	5,9	40	5,9

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les anciens combattants et les membres de leur famille sont au courant des services de l'ombudsman et y ont accès	Le pourcentage des anciens combattants et des membres de leur famille consultés qui considèrent avoir accès aux services offerts par l'ombudsman et qui sont au courant des services qu'il offre	80 %
Les anciens combattants et les membres de leur famille sont au courant des questions et des recommandations provenant du Bureau de l'ombudsman	Le pourcentage des anciens combattants et les membres de leur famille qui sont au courant des questions et des recommandations soulevées par le Bureau de l'ombudsman	80 %
Le Ministère reconnaît les observations et rapports soumis par le Bureau de l'ombudsman	Pourcentage de réponses aux observations et rapports soumis au Ministère	80 %

Points saillants de la planification :


Le Bureau de l'ombudsman des vétérans va poursuivre les activités d'intervention précoce afin que les plaintes soient réglées en temps opportun et de façon appropriée.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans s'emploiera également à l'ouverture et à la conduite d'une enquête sur trois questions systémiques.

En continuant à mener des initiatives de consultation publique (comprenant des applications Web, des assemblées publiques et des tribunes) dans le but de faire participer les anciens combattants et les autres intervenants, le Bureau de l'ombudsman des vétérans sera mieux en mesure de cerner les sujets de préoccupation et les nouvelles priorités.

Avantages pour les Canadiens :

Les Canadiens sont assurés que les anciens combattants et les vétérans bénéficieront des avantages, des services et du soutien auxquels ils ont droit, et qu'aucun d'entre eux ne sera oublié. Les anciens combattants et les vétérans peuvent être assurés que leurs droits, tels que décrits dans la Charte des droits des anciens combattants sont respectés et ils peuvent compter sur un défenseur dans la personne de l'ombudsman, qui se chargera de régler leurs problèmes.

Activité de programme					
4.1 Services internes					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de \$)					
2011-2012		2012-13		2013-14	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
798	87,4	798	84,4	798	84,4

Points saillants de la planification :

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation.

Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance; services des communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion des finances; services de gestion de l'information; services des technologies de l'information; services de gestion des biens; services de gestion du matériel; services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs.

Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

ACC participe à la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) et contribue aux objectifs du [Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales](#) dans le cadre de l'activité de programme Services internes. La [Stratégie de développement durable d'ACC](#) traite aussi des services de soutien assurés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dans le cadre d'un protocole d'entente.

Avantages pour les Canadiens :

ACC garantit à la population canadienne que les programmes et les services sont gérés selon des principes de saine gestion dans les domaines de la planification, de l'établissement de budgets, de la reddition de comptes et de la communication avec la population.

Section III

Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les données financières prospectives présentées dans le présent Rapport sur les plans et les priorités se veulent un aperçu général de la situation financière et des activités d'Anciens Combattants Canada. Ces principales données financières ont été préparées selon la méthode de la comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Les états financiers prospectifs se trouvent sur le [site Web d'ACC](#).

(millions de \$)	État prospectif 2010-2011	État prospectif 2011-2012	Variation
État condensé de la situation financière			
Pour l'exercice (prenant fin le 31 mars)			
Actifs			
Financiers	13,2	13,2	0 %
Non-financiers	141,8	137,0	-3 %
TOTAL	155,0	150,2	-3 %
Passifs			
Capitaux propres	129,3	129,8	0 %
TOTAL	155,0	150,2	-3 %
État condensé des opérations			
Pour l'exercice (prenant fin le 31 mars)			
Dépenses			
Total des dépenses	3 577,0	3 578,0	0 %
Revenu			
Total du revenu	21,3	21,3	0 %
Coût de fonctionnement net	3 555,7	3 556,7	0 %

Les dépenses prévues du portefeuille des Anciens Combattants pour 2011-2012, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont de 3 523,2 millions de dollars. Cette somme a été ajustée en fonction de montants estimatifs pour des postes tels que les remboursements des dépenses des années précédentes, les services fournis sans frais (c.-à-d. locaux, services juridiques, etc.), et l'amortissement des immobilisations, pour en arriver à des dépenses totales prospectives de 3 578,0 millions de dollars pour 2011-2012. Les rajustements

Rapport sur les plans et les priorités pour 2011-2012

nets sont négligeables, et on s'attend à ce que le total des dépenses ne dépasse les dépenses prévues que de 1,6 p. 100.

Le total des dépenses, sans les recettes prévues (en provenance principalement de l'Hôpital Sainte-Anne), laisse un coût net d'exploitation estimatif de 3 556,7 millions de dollars pour 2011-2012. On verse environ 90 p. 100 de ce montant directement aux anciens combattants, aux vétérans et autres personnes servies par ACC, ou en leur nom, pour l'indemnisation, le soutien financier, les soins de santé et les activités commémoratives.

Liste de tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor au www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-12/info/info-fra.asp.

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Vérifications internes
- Évaluations
- Sources de revenus non disponibles

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec nous aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada:

www.veterans.gc.ca

Bureau de l'Ombudsman des vétérans :

www.ombudsman-veterans.gc.ca

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du

Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer, sans frais, le **1-866-522-2022**. Pour communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, veuillez composer le **1-877-330-4343**.

Publications

Anciens Combattants Canada produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire sur notre site Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown PE C1A 8M9
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca