

RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS 2023-2024

- Le Rapport sur les résultats ministériels (RRM) décrit ce que nous avons accompli et les résultats obtenus en matière de santé et de bien-être des vétérans en 2023-2024 (présenté au Parlement le DATE).
- Nous avons amélioré la manière dont nous fournissons les avantages et les programmes, en plus de simplifier nos processus, tout en continuant à travailler sur notre principale priorité, à savoir la réduction des délais de traitement pour les vétérans.
- Nous continuons de mettre l'accent sur l'amélioration de la santé, du bien-être et de la sécurité financière des vétérans et de leur famille, tout en reconnaissant les réalisations de ceux et celles qui ont servi et en leur rendant hommage.
- Plus de 90 % des 6,1 milliards de dollars dépensés en 2023-2024 représentent des paiements versés aux vétérans, à leur famille et à d'autres bénéficiaires de programmes.

SI L'ON INSISTE :

Q1 – Pourquoi le Ministère n'a-t-il pas utilisé des fonds en 2023-2024?

L'inutilisation de fonds est un élément normal et prévu de tout processus budgétaire.

- Notre budget annuel varie chaque année en fonction de la demande des vétérans liée à nos programmes et services.
- Nos avantages sont axés sur la demande; donc, peu importe le nombre de vétérans qui se manifestent, s'ils sont admissibles, ils obtiendront leurs avantages. Ils sont fondés sur des prévisions budgétaires et le processus garantit que chaque fois qu'un vétéran se présente, cette année, l'année prochaine ou plus tard, il recevra les avantages auxquels il a droit.
- Dans l'ensemble, nous avons augmenté le nombre de programmes et de services destinés aux vétérans et à leur famille au cours des dernières années. Nous avons affecté 6,1 milliards de dollars pour la prestation de services en 2023-2024, comparativement à 4,8 milliards de dollars en 2020-2021.

Q2 – Pour quelle raison une réduction importante des ETP est-elle prévue?

Le financement des ETP est parfois affecté de façon temporaire afin de répondre à un besoin précis.

- La baisse du nombre d'employés à temps plein prévue en 2026-2027 est attribuable à la fin du financement temporaire.
- Le financement que nous avons reçu pour le renouvellement des prestations d'invalidité se termine le 31 mars 2026.

Q3 – Que fait ACC pour réduire les temps d'attente?

Nous continuons d'améliorer les délais de traitement actuels des demandes de prestations d'invalidité, et cela demeure notre priorité absolue. Nous avons fait des progrès, mais nous savons qu'il y a encore du travail à faire.

- Le délai moyen de traitement des premières demandes au cours du troisième trimestre de 2023-2024 était de 18,1 semaines.
- Depuis 2020, l'arriéré a été réduit de 75 %. Au 31 décembre 2023, il y avait 5 054 demandes excédant la norme de service. Il y avait plus de 16 000 demandes de moins dépassant la norme de service par rapport au 30 juin 2020. Au cours de cette période, le nombre total de demandes en attente a été réduit de 45 296 à 31 577.
- En 2023-2024, 69 % des demandes ont été traitées dans le respect des normes de service, soit plus du double de ce qui avait été réalisé en 2020-2021.

CONTEXTE – RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS 2023 2024

Le RRM 2023-2024 fournit aux parlementaires et aux Canadiens de l'information sur ce que nous avons accompli et sur la manière dont nous avons atteint les résultats que nous voulions obtenir au cours de l'exercice par rapport aux plans établis dans notre [Plan ministériel 2023-2024](#). Le RRM est généralement présenté et publié environ 18 mois après la présentation du plan ministériel de l'année correspondante.

Tous les rapports ministériels sont publiés sur InfoBase du GC – [InfoBase du GC – Infographie pour Anciens Combattants Canada](#) et sur le site Web externe d'ACC, [Rapports – Publications et rapports – Anciens Combattants Canada](#). Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) exige que les rapports soient publiés sur le Web dans les deux heures suivant leur dépôt au Parlement.

Voici les faits saillants du Rapport présenté cette année :

- Nous avons réalisé des progrès considérables en matière de simplification des opérations et de prestation de services plus rapides et plus efficaces aux vétérans et à leur famille. Malgré une augmentation de 78 % des demandes de prestations d'invalidité depuis 2015-2016, nous avons réduit l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité de 75 % entre 2020 et 2024 grâce à l'aide de personnel temporaire supplémentaire.
- Cette augmentation de personnel, jumelée aux efforts déployés pour lancer de nouvelles technologies novatrices et élargir notre sensibilisation, nous a permis de répondre à la demande et d'améliorer régulièrement le pourcentage de décisions relatives aux prestations d'invalidité rendues dans le délai cible de 16 semaines.
- Nous avons obtenu des ressources supplémentaires grâce à un investissement de 164,4 millions de dollars qui nous permet de poursuivre nos progrès et de maintenir la dynamique de réduction de l'arriéré. Ce financement permettra de prolonger les contrats des employés qui traitent les demandes de prestations d'invalidité jusqu'en mars 2026. Il permettra également de prolonger jusqu'en mars 2027 les postes des gestionnaires de cas et des autres employés de première ligne qui aident les vétérans et gèrent les cas.
- Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les vétérans pendant leur transition hors des Forces armées canadiennes (FAC) afin de cerner les besoins et les obstacles, d'établir des objectifs et de les mettre en contact avec les programmes et les services qui leur sont offerts.
- Nous avons poursuivi la promotion du programme de Soutien social; blessures de stress opérationnel (SSBSO) visant à soutenir les vétérans et leur famille.

En date de décembre 2023, 2 001 pairs ont reçu des services, dont 589 ont participé à des réunions de groupe. Les vétérans et les membres de leur famille représentent 73 % des personnes desservies par le SSBSO (les 27 % restants étant des membres des FAC encore en service et leur famille).

- Nous avons lancé l'outil de recherche des documents médicaux relatifs au service (DMRS), qui utilise la lecture automatique et la reconnaissance de l'écriture pour moderniser la recherche de renseignements essentiels sur la santé dans les documents de service.
- Nous avons poursuivi la modernisation des outils clés essentiels aux décisions touchant les prestations d'invalidité, soit les [Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension \(LDADP\)](#) et la [Table des invalidités \(TI\)](#). Ces améliorations visent à renforcer la cohérence de la prise de décisions et à réduire le besoin de transfert dans le processus afin de prendre des décisions plus rapides pour les vétérans. Ces mises à jour rationalisent et normalisent la prise de décisions, en s'appuyant sur les données les plus récentes en matière de santé.
- Nous avons amélioré les programmes destinés aux membres libérés pour raisons médicales et à leur famille, en partenariat avec les Services de bien-être et de moral des Forces canadiennes. Ces mesures de soutien comprennent des services de gestion de crise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, des programmes de transition spécialisés et un soutien familial traditionnel.
- Nous avons élargi nos activités de sensibilisation au-delà des visites obligatoires dans les collectivités du Nord pour y inclure le Nord du Québec, le Nord de Terre-Neuve-et-Labrador et les collectivités autochtones afin d'approfondir notre compréhension des besoins uniques des vétérans dans ces régions et de mieux y répondre.
- Les services en personne ont repris dans les collectivités du Nord et nous avons continué à soutenir les vétérans autochtones par l'intermédiaire de groupes de soutien par les pairs.
- Nous avons collaboré avec Statistique Canada afin d'analyser la santé financière des vétérans, ce qui a révélé que 17 % des vétérans ont des revenus inférieurs à la mesure de faible revenu. Une étude a été lancée pour examiner les problèmes de revenu auxquels les vétérans sont confrontés après leur service.
- Nous avons appuyé des initiatives de soutien au logement par l'entremise du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille (FBVF) qui aident les vétérans à trouver un logement sûr et stable. Nous avons financé 23 projets, totalisant 945 000 \$, axés sur ces efforts.
- Nous avons dirigé une délégation aux Jeux Invictus de 2023 qui se sont déroulés à Düsseldorf, en Allemagne. Équipe Canada, composée de trente-deux

membres, dont des vétérans et des membres du service actif, a participé à dix sports adaptés échelonnés sur huit jours.

- Nous avons publié un vaste dossier Web sur les Canadiens 2ELGBTQI+ en uniforme, qui offre une perspective historique sur la discrimination et les préjuges subis par les membres de cette communauté qui ont servi dans les FAC, et qui reconnaît également leurs importantes contributions à l'histoire militaire du Canada.

Statistiques rapides tirées du RRM :

- Réduction de l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité de 75 % depuis 2020.
- En date de mars 2024, 69 % des décisions relatives aux prestations d'invalidité ont été prises dans le délai cible de 16 semaines (par rapport à 30 % en 2020-2021).
- Le Ministère employait 3 673,3 équivalents temps plein, y compris de nombreuses nouvelles embauches, dont la plupart fournissaient des services directs aux vétérans et à leur famille.
- Plus de 690 millions de dollars ont été dépensés en avantages médicaux pour aider environ 87 000 vétérans à obtenir des médicaments sur ordonnance, des soins dentaires, des services d'audiologie, des soins de la vue et des services de soins infirmiers.
- Nous avons soutenu des initiatives de logement pour les vétérans sans-abri par l'intermédiaire du [Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans](#), qui fournit un financement de 79,1 millions de dollars pour fournir des suppléments au loyer et d'autres formes d'aide.
- Plus de 1,2 milliard de dollars ont été versés à des vétérans, survivants et orphelins dans le cadre du programme de prestation de remplacement du revenu, afin de les aider à se rétablir financièrement, à se réadapter et à reprendre une vie normale après leur service militaire.
- Nous avons fourni une aide financière essentielle à 1 053 reprises pour aider 842 vétérans et leur famille en versant plus de 1,6 million de dollars pour couvrir les besoins de base, tels que le logement, la nourriture et les vêtements par l'intermédiaire du Fonds d'urgence pour les vétérans (FUV).
- Nous avons versé un financement pour soutenir 2 060 vétérans qui reçoivent des soins de longue durée, ce qui a englobé les soins et des programmes et services améliorés, et a aidé les vétérans à payer leurs frais mensuels d'hébergement et de repas.
- Nous avons versé 29 millions de dollars en allocations pour études et formation (AEF) à plus de 2 000 vétérans afin de les aider à obtenir une nouvelle certification, un diplôme ou une formation supplémentaire.

- La préférence des participants a été prise en compte, car 57 % des services offerts par les cliniques BSO sont fournis virtuellement.
- Nous avons organisé des webinaires virtuels trimestriels mettant en relation les vétérans et les employeurs et attirant entre 800 et 1 000 participants à chaque séance. 3 600 participants ont assisté à quatre webinaires comprenant 111 présentations de 80 employeurs.
- Nous avons distribué plus de 4,4 millions de produits d'apprentissage commémoratifs partout au Canada au cours des semaines menant à la Semaine des vétérans.
- Nous avons approuvé un financement destiné à 176 initiatives dans le cadre du Programme de partenariat pour la commémoration, dont 15 nouveaux monuments communautaires commémoratifs de guerre, 18 restaurations et ajouts majeurs à des monuments actuels, sans oublier 143 initiatives d'engagement communautaire.