

## **APERÇU – ENGAGEMENTS ÉNONCÉS DANS LA LETTRE DE MANDAT**

*Mise à jour fondée sur le huitième cycle de présentation de rapports au BCP (soumis le 29 novembre 2024)*

### **MESSAGES CLÉS**

- Bien qu'il existe des défis et que plusieurs engagements du mandat soient permanents par nature, Anciens Combattants Canada réalise des progrès à l'égard de tous les engagements énoncés dans son mandat.
- Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires et intervenants afin de simplifier les processus, de cerner et d'éliminer les obstacles, de soutenir la santé mentale, d'améliorer les résultats pour les membres en transition et leur famille, et d'assurer la reconnaissance et la commémoration appropriées des groupes sous-représentés.

### **CONTEXTE**

- ACC est responsable de sept engagements de la lettre de mandat (ELM) de décembre 2021 et apporte son soutien pour l'engagement lié à l'inconduite sexuelle en contexte militaire (ELM 2), dirigé par le ministère de la Défense nationale (MDN), et l'engagement lié à l'itinérance chez les vétérans (ELM 9), dirigé par Logement, Infrastructures et Collectivités Canada (LICC) et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).
- Les rapports sur les progrès présentés à l'Unité des résultats et de la livraison (URL) du Bureau du Conseil privé (BCP) relèvent des ministères responsables. Une fois que le but d'un ELM est considéré comme étant atteint (déclencheurs d'achèvement/objectifs satisfaits), les rapports ne sont plus requis.
- L'analyste du BCP-URL d'ACC s'est dit très satisfait des rapports du Ministère. Il a été souligné que l'indication de l'état général d'un ou plusieurs engagements comme « En cours – quelques défis ou retards » n'est PAS considérée comme un bulletin de rendement. Il est entendu qu'il s'agit d'un instantané dans le temps, qui permet au BCP de suivre les défis communs (p. ex. le financement, la compétence d'un tiers, l'attente de présentations au CT, etc.) et les efforts d'atténuation.
- Sur les sept engagements dirigés par ACC, la plupart sont considérés comme permanents, à l'exception de l'engagement de réduire les délais d'attente (ELM 1) et de l'engagement de lancer une Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans (ELM 5).

### **APERÇU DE L'ÉTAT**

- Le contenu mis à jour des rapports est fondé sur les lignes directrices du BCP, les commentaires des responsables des ELM d'ACC et la consultation de notre analyste du BCP-URL.
- Tous les ELM dirigés par ACC sont « *En cours – sur la bonne voie* » à la question 10, à l'exception des ELM suivants :

- **ELM 1 (Délais d'attente) En cours – quelques défis ou retards** : ACC reconnaît certaines difficultés à atteindre son objectif de respecter les normes de service sur une période de 12 mois. Bien que les délais de traitement se soient améliorés dans l'ensemble, un nombre croissant de demandes dépassent la norme de 16 semaines en raison d'un certain nombre de facteurs contributifs (p. ex. les difficultés à maintenir en poste les employés temporaires étant donné que le financement doit prendre fin en 2026 et l'augmentation du nombre de demandes). Nous mettons en œuvre des stratégies pour améliorer les résultats, y compris l'embauche ciblée, la formation polyvalente continue des décideurs et les stratégies de gestion de la charge de travail. Il est essentiel que nous recevions une nouvelle décision de financement dès que possible pour mettre fin au niveau actuel d'attrition parmi les décideurs temporaires et pour soutenir les efforts continus visant à tirer parti des nouvelles technologies.
- **ELM 5 (Lancer une Stratégie nationale d'emploi pour les vétérans) Respecté** : Cet engagement est considéré comme respecté/rempli aux fins de la production de rapports, étant donné le lancement de la stratégie le 28 juin 2024.
- **ELM 6 (Soutien à la transition) En cours – quelques défis ou retards** : Il existe des défis systémiques concernant l'échange transparent d'information entre les ministères en raison des systèmes et des politiques, tant internes qu'externes. De plus, l'élaboration conjointe de systèmes et le plan d'intégration de Mon dossier ACC au Centre de transition numérique des FAC ne sont actuellement pas dotés de ressources. Il s'agit d'une initiative clé qui appuie une transition harmonieuse en permettant l'échange d'information et en améliorant la prestation des services. Des travaux sont en cours pour atténuer ou résoudre ces défis.

### **ELM 1 DÉLAIS D'ATTENTE [dirigé par ACC]**

*Réduire les délais d'attente et veiller à ce que les vétérans et leurs familles reçoivent rapidement des réponses à leurs demandes, notamment en investissant les ressources nécessaires pour embaucher des agents de traitement des cas et des arbitres, en améliorant le traitement des demandes de prestations d'invalidité et en mettant au point des solutions numériques novatrices.*

#### **En cours – quelques défis ou retards (cible : le 31 août 2025)**

- Bien que les délais de traitement moyens aient continué à s'améliorer, les résultats de la norme de service (cible = 80 % des décisions relatives aux demandes seront prises dans un délai de 16 semaines) sont tombés à 58 % au cours du premier semestre 2024-2025, en baisse par rapport à 69 % des demandes traitées dans le respect de la norme de service au cours de l'exercice 2023-2024.
  - Il est difficile de maintenir en poste les décideurs temporaires et l'augmentation du nombre de demandes entraîne des retards (il y a eu une augmentation de la proportion de demandes traitées qui sont proches de la norme de service, mais la dépassent légèrement).

- Les efforts continus visant à améliorer les résultats de la norme de service comprennent l'embauche ciblée, la formation polyvalente des décideurs et les stratégies de gestion de la charge de travail.
- Entre mars 2020 et septembre 2024 :
  - Réduction de l'arriéré de 72 % (de 22 138 en mars 2020 à 6 246 en septembre 2024).
  - Augmentation du nombre de demandes traitées dans le respect de la norme de service, qui est passé de 30 % à 58 %.
  - Diminution des délais d'attente moyens pour les décisions relatives aux premières demandes de prestations d'invalidité, qui sont passés de 41,2 semaines à 19,4 semaines.
  - Le délai moyen de traitement des premières demandes pour les clientes est passé de 46,9 semaines à 19,5 semaines.
  - Le délai moyen de traitement des demandes pour les clients francophones est passé de 53,7 semaines à 19,1 semaines.
- En ce qui concerne la gestion de cas, un examen national a été lancé pour déterminer si certains clients sont prêts à progresser dans notre continuum de services afin d'alléger la charge de travail, lorsque cela est approprié. Nous préparons également une stratégie de formation pour les nouveaux agents de traitement des cas afin d'accroître la capacité de traitement et d'aider à équilibrer la charge de travail dans l'ensemble du pays.
- ACC continuera de s'efforcer d'obtenir des ressources à long terme et de faire progresser les initiatives d'automatisation en cours d'élaboration qui simplifieront les processus et réduiront les délais d'attente.

## **ELM 2 INCONDUITE SEXUELLE DANS LES FORCES ARMÉES [dirigé par le MDN]**

*En collaboration avec la ministre de la Défense nationale, veiller à ce qu'un soutien soit offert aux vétérans qui ont été victimes d'inconduite sexuelle dans les forces armées, ce qui comprend l'accès à des services de soutien par les pairs et à des services offerts par le Centre d'intervention en matière d'inconduite sexuelle. (maintenant appelé Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle).*

Cet ELM est divisé en trois volets. ACC participe directement au Programme de soutien par les pairs [2.3] et collabore avec le Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle (CSRIS) du ministère de la Défense nationale (MDN) dans des domaines d'intérêt mutuel. Bien qu'ACC soit consulté, le MDN est le ministère responsable des rapports au BCP.

### **2.1 Élargir les services et les ressources à la disposition des survivants d'inconduite sexuelle par l'entremise du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle.**

### **En cours – quelques défis ou retards (cible : le 31 mars 2027)**

- L’élargissement des services et des ressources par l’intermédiaire du CSRIS comprend la recherche, un programme de subventions et des conseils juridiques indépendants. Il y a certains défis liés à la capacité interne, au financement, à la dépendance vis-à-vis de tiers, à l’attente de la décision relative aux présentations au CT et à la complexité du codage des données.

**2.2 Veiller à ce que tous les membres de l’équipe de la Défense, y compris les employés du ministère de la Défense nationale, les vétérans et les membres des familles militaires, aient accès au Centre d’intervention sur l’inconduite sexuelle.**

### **Respecté (20 novembre 2023)**

- Grâce à un élargissement progressif, des services de soutien (c.-à-d. la ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 du CSRIS et le programme de coordination de l’intervention et du soutien) sont offerts aux membres actuels et anciens des Forces armées canadiennes, aux employés de la fonction publique de la Défense nationale, aux cadets, aux Rangers juniors canadiens et aux membres de famille de l’ensemble de la communauté de la Défense (âgés de 16 ans et plus et soit directement touchés par l’inconduite sexuelle, soit soutenant un proche directement touché).

**2.3 Concevoir avec les survivants et financer entièrement un programme permanent de soutien par les pairs pour les personnes ayant subi un traumatisme sexuel en milieu militaire, et le rendre accessible à tous les membres de l’équipe de la Défense et à leurs familles.**

### **En cours – quelques défis ou retards (cible : le 31 mars 2025)**

- La capacité interne et l’autorisation de financement sont des défis clés qui ont une incidence sur cette initiative qui est mise en œuvre conjointement par le MDN (par l’intermédiaire du CSRIS) et ACC; le financement n’a pas été obtenu au-delà de l’exercice 2024-2025, bien que l’ELM indique « ... financer entièrement un programme permanent de soutien par les pairs... ».
- L’objectif actuel est d’obtenir un financement permanent pour le programme de soutien par les pairs, pour soutenir à la fois l’élargissement d’autres offres de soutien par les pairs et le programme en cours au-delà de l’exercice 2024-2025.

### **ELM 3 VÉTÉRANS SOUS-REPRÉSENTÉS [dirigé par ACC]**

*Veiller à ce que le régime de prestations et les services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés, notamment les femmes, les membres de la communauté LGBTQ2, les vétérans racisés et les vétérans autochtones. Pour ce faire, utiliser des recherches et des données désagrégées pour offrir des programmes et des services adaptés.*

### **En cours – sur la bonne voie (engagement permanent)**

- La disponibilité de la recherche et des données pour mieux comprendre ces sous-groupes s’améliore. Par exemple : L’Enquête sur la santé des anciens combattants

canadiens de 2022 a posé des questions sur le sexe, le genre, l'appartenance à un groupe autochtone et l'orientation sexuelle, ce qui a permis une portée d'analyse plus large; et l'Évaluation des besoins en santé communautaire du bien-être des vétérans met en évidence les priorités pour éliminer les obstacles et améliorer l'équité en santé.

- Le Conseil des vétérans sera un forum clé, qui fera participer les femmes aux efforts visant à atteindre l'équité dans les domaines de la santé, de la recherche, de l'accès, de la pratique et des politiques.
- La mise en œuvre de la nouvelle politique sur l'ACS Plus d'ACC est en cours.
- Une partie du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille est axée sur des projets destinés aux Autochtones, aux femmes et aux vétérans 2ELGBTQI+.

#### **ELM 4 VÉTÉRANS AUTOCHTONES [dirigé par ACC]**

*Déployer des efforts pour éliminer les obstacles auxquels se heurtent les vétérans autochtones qui cherchent à obtenir des services, notamment en améliorant les démarches auprès des collectivités autochtones et en augmentant l'offre de services adaptés à la culture.*

##### **En cours – sur la bonne voie (engagement permanent)**

- En novembre 2024, plus de 150 activités de sensibilisation et de mobilisation avaient eu lieu auprès des communautés, des organisations et des vétérans autochtones.
- ACC a travaillé avec Services aux Autochtones Canada (SAC) pour créer et mettre en œuvre un processus permettant aux vétérans autochtones d'être aiguillés vers les soutiens culturels offerts par les programmes de soutien à la santé et à la culture tenant compte des traumatismes de SAC.
- Une nouvelle lettre d'entente entre ACC et le Conseil des vétérans de l'Assemblée des Premières Nations sera établie d'ici l'été 2025.
- Le personnel des Opérations en région continue d'effectuer 12 visites annuelles dans le Nord afin d'établir et de maintenir des partenariats et des liens pour les vétérans du Nord et autochtones. Cela comprend des efforts visant à établir de nouvelles relations au sein des communautés autochtones afin d'accroître la communication et la collaboration en vue de réduire les obstacles.

#### **ELM 5 STRATÉGIE NATIONALE D'EMPLOI POUR LES VÉTÉRANS (SNEV) [dirigé par ACC]**

*Mettre en œuvre une stratégie d'emploi nationale pour les vétérans afin de veiller à ce que tous les vétérans puissent trouver un emploi valorisant après avoir quitté les Forces armées canadiennes (FAC), en tirant profit des compétences et des qualifications acquises en service et en améliorant la reconnaissance des qualifications.*

##### **Respecté le 28 juin 2024 (la cible était le 30 juin 2024)**

- La SNEV a besoin d'un soutien à l'échelle du gouvernement; elle a été lancée en tant que première itération dans les limites des pouvoirs et des ressources actuels (annoncée le 28 juin 2024).

## **ELM 6 SOUTIEN À LA TRANSITION POUR LES VÉTÉRANS [dirigé par ACC]**

*Continuer à travailler avec la ministre de la Défense nationale pour simplifier les processus, améliorer la prestation des services et renforcer les services de transition en améliorant les outils en ligne partagés, en augmentant le partage des données et en améliorant le soutien à la transition.*

### **En cours – quelques défis ou retards (engagement permanent)**

- ACC travaille avec les FAC, par l'intermédiaire du Groupe de travail sur la transition harmonieuse, afin de déterminer toutes les étapes requises dans le cadre d'un plan pluriannuel pour mener à bien ce travail important.
- Le Centre de transition numérique (initiative conjointe avec les FAC) n'est actuellement pas financé et il reste des défis systémiques concernant l'échange transparent d'information entre les ministères en raison des systèmes et des politiques, tant internes qu'externes.
- La prolongation du projet pilote de Service de télémédecine pour les familles des vétérans pour une nouvelle période de trois ans et son élargissement fourniront au maximum deux ans de services de télémédecine aux vétérans récents et à leur famille.

## **ELM 7 RESSOURCES EN SANTÉ MENTALE [dirigé par ACC]**

*Avec l'appui de la ministre de la Santé mentale et des Dépendances, veiller à ce que les membres des FAC et les vétérans aient accès à des ressources, des services et des programmes de formation, adéquats en matière de santé mentale, adaptés à leurs besoins particuliers.*

### **En cours – sur la bonne voie (engagement permanent)**

- Il s'agit d'un engagement permanent, qui comprend l'initiative d'avantages pour la santé mentale, qui fait régulièrement partie des opérations d'ACC depuis son lancement le 1<sup>er</sup> avril 2022, ainsi que la collaboration avec Santé Canada pour soutenir la santé mentale des vétérans.
- ACC améliore l'information et les ressources en matière de santé mentale disponibles sur le site Web d'ACC et explore les options pour accroître les offres de santé mentale en ligne, y compris les programmes de santé mentale en ligne appuyés par la thérapie.

## **ELM 8 RECONNAISSANCE/COMMÉMORATION (groupes sous-représentés) [dirigé par ACC]**

*Veiller à ce que la contribution des vétérans de l'ère moderne ainsi que des vétérans qui sont des femmes, des Autochtones, des membres de communautés racisées et de la*

*communauté LBGTQ2 et qui ont pris part à tous les conflits soit reconnue et commémorée, et à ce que nous reconnaissions les précieuses contributions des vétérans des Forces armées canadiennes qui ont servi notre pays lors d'opérations nationales, comme lors de feux de forêt, de tempêtes de verglas et d'inondations.*

**En cours – sur la bonne voie (engagement permanent)**

- Des progrès ont été réalisés dans plusieurs initiatives qui appuient cet engagement, y compris une reconnaissance accrue des groupes sous-représentés dans la programmation, le matériel d'apprentissage et le contenu numérique/les initiatives virtuelles.
- Des efforts concertés sont en cours pour assurer la représentation et la reconnaissance des vétérans auparavant sous-représentés dans les projets qui reçoivent du financement, ainsi que dans le cadre de cérémonies, d'événements et de délégations officielles.

**ELM 9 L'itinérance chez les vétérans [dirigé par LICC/SCHL]**

*Aider le ministre du Logement et de la Diversité et de l'Inclusion à accélérer la concrétisation de l'engagement pris par notre gouvernement de mettre fin à l'itinérance chronique des vétérans en mettant en œuvre l'Initiative pour la création rapide de logements, un nouveau programme de supplément de loyer, des mesures de soutien global et un volet de financement dédié aux vétérans dans le cadre du Fonds national de co-investissement pour le logement.*

Cet ELM est divisé en deux volets; Logement, Infrastructures et Collectivités Canada (LICC, anciennement Infrastructure Canada) et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) sont responsables de présenter des rapports au BCP.

**9.1 Accélérer les travaux visant à mettre fin à l'itinérance chronique chez les vétérans grâce à un nouveau programme de supplément au loyer et à des mesures de soutien global.**

**Respecté (28 avril 2023)**

- Des tables rondes virtuelles coprésidées par la ministre des Anciens Combattants et le ministre du Logement et de la Diversité et de l'Inclusion (mars 2022) ont contribué à éclairer la conception du programme.
- 79,1 millions (annonce ministérielle conjointe d'avril 2023) pour le Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans – qui fait partie de la Stratégie nationale sur le logement sous l'égide de LICC et qui fournit des mesures de soutien et des services en matière de logement aux vétérans en situation d'itinérance ou qui risquent de se retrouver dans cette situation.

**9.2 Accélérer les travaux pour mettre fin à l'itinérance chronique chez les vétérans grâce à l'Initiative pour la création rapide de logements et à un volet de financement réservé aux vétérans dans le cadre du Fonds national de co-investissement pour le logement.**

**Respecté (28 avril 2023)**

- Bien qu'il n'y ait pas d'autorisation stratégique ni de financement pour un volet distinct dans le cadre de l'Initiative pour la création rapide de logements, cet ELM est considéré comme respecté au moyen du Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans (ELM 9.1), qui est dirigé par LICC en collaboration avec ACC et la SCHL.
- De plus, les projets ciblant les groupes de population vulnérables, y compris les vétérans, sont prioritaires dans le cadre du Fonds national de co-investissement pour le logement.

## Selon le 8<sup>e</sup> cycle de présentation de rapports (novembre 2024) au Bureau du Conseil privé

### Aperçu de l'état des engagements énoncés dans la lettre de mandat (ELM)

L'état général des engagements est fondé sur la légende ci-dessous; l'état du 7<sup>e</sup> cycle est indiqué en dessous à titre de référence seulement.



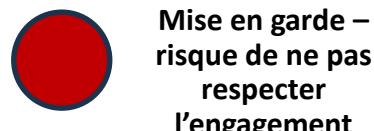
Respecté/Terminé



En cours – quelques difficultés ou retards



En cours – sur la bonne voie



Mise en garde – risque de ne pas respecter l'engagement

Responsable : ACC

#### ELM 1

Réduire les délais d'attente et veiller à ce que les vétérans et leur famille reçoivent rapidement des réponses à leurs demandes.

8<sup>e</sup> cycle

7<sup>e</sup> cycle



#### ELM 3

Veiller à ce que le régime de prestations et les services répondent aux besoins des vétérans sous-représentés, notamment les femmes, les membres de la communauté LGBTQ2, les vétérans racisés et les vétérans autochtones.



#### ELM 4

Éliminer les obstacles auxquels se heurtent les vétérans autochtones qui cherchent à obtenir des services, notamment en améliorant les démarches auprès des collectivités autochtones et en augmentant l'offre de services adaptés à la culture.



#### ELM 5

Mettre en œuvre une stratégie d'emploi nationale pour les vétérans.



#### ELM 6

Simplifier les processus, améliorer la prestation des services et renforcer les services de transition en améliorant les outils en ligne partagés, en augmentant le partage des données et en améliorant le soutien à la transition



#### ELM 7

Veiller à ce que les membres des FAC et les vétérans aient accès à des ressources, des services et des programmes de formation adéquats en matière de santé mentale.



#### ELM 8

Veiller à ce que la contribution des vétérans de l'ère moderne ainsi que les vétérans qui sont des femmes, des Autochtones, des membres de communautés racisées et de la communauté LGBTQ2 et qui ont pris part à tous les conflits soit reconnue et commémorée.



Responsable :  
MDN

#### ELM 2.1

Élargir les ressources et les services offerts aux survivants d'inconduite sexuelle par l'entremise du Centre d'intervention en matière d'inconduite sexuelle.

8<sup>e</sup> cycle

7<sup>e</sup> cycle



#### ELM 2.2

Veiller à ce que tous les membres de l'équipe de la Défense nationale, y compris les employés du MDN, les vétérans et les membres des familles militaires aient accès au Centre d'intervention en matière d'inconduite sexuelle.



#### ELM 2.3

En collaboration avec les survivants, concevoir un programme permanent de soutien entre pairs pour les victimes d'inconduite sexuelle militaire qui sera offert à tous les membres de l'équipe du MDN et à leur famille.



Responsable :  
LICC

#### ELM 9.1

Accélérer les travaux visant à mettre fin à l'itinérance chronique chez les vétérans par le biais d'un nouveau programme de supplément de loyer et des mesures de soutien global.



#### ELM 9.2

Mettre fin à l'itinérance chronique chez les vétérans au moyen de l'Initiative pour la création rapide de logements et un volet de financement dédié aux vétérans dans le cadre du Fonds national de co-investissement pour le logement.



ELM dirigés par d'autres ministères du gouvernement; et appuyés par ACC (les secteurs responsables d'ACC sont indiqués).