



# Anciens combattants Canada

Budget des dépenses  
2001-2002

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

**Partie II – Le Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

**Partie III – Le Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.
- 2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

Dans le cadre des efforts qu'il déploie continuellement pour simplifier les exigences liées aux rapports, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a demandé qu'Anciens combattants Canada et treize autres ministères examinent d'autres structures de rapport en remplacement de leur *Rapport sur les plans et les priorités* de cette année. Il a donc exempté le ministère de se conformer aux lignes directrices prescrites pour la préparation de ce rapport.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par  
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la  
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)  
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943  
Site Internet : <http://publications.tpsgc.gc.ca>

No. de catalogue BT31-2/2002-III-49

ISBN 0-660-61480-4

# **Anciens combattants**

## **Budget des dépenses 2001-2002**

### Partie III - Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par:

---

L'honorable Ronald J. Duhamel  
Le ministre des Anciens Combattants



## Table des Matières

|  |    |
|--|----|
| <b>Section I : Messages</b> .....  | 1  |
| Message du Ministre .....  | 1  |
| Déclaration de la direction .....  | 3  |
| <b>Section II : Vue d'ensemble du Portefeuille</b> .....   | 4  |
| 2.1 Nouveautés .....   | 4  |
| 2.2 Mandat, rôle et responsabilités .....  | 6  |
| 2.3 Objectifs du Portefeuille et des Programmes .....  | 8  |
| 2.4 Contexte de la planification .....   | 10 |
| 2.5 Dépenses prévues du Portefeuille .....   | 14 |
| <b>Section III : Plans, résultats et ressources du Portefeuille</b> .....                        | 15 |
| 3.0 Principaux résultats en matière d'engagements .....  | 15 |
| A. Programme des Anciens Combattants .....   | 19 |
| 3.1 Secteur d'activités des prestations et services .....  | 19 |
| 3.1.1 Objectif du secteur d'activités .....  | 19 |
| 3.1.2 Description du secteur d'activités .....   | 19 |
| 3.1.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars)<br>et équivalents temps plein (ETP) ..... | 19 |
| 3.1.4 Activités connexes : pensions et allocations, soins de santé .....                         | 20 |
| 3.1.5 Activités relatives aux services juridiques des pensions .....                             | 29 |
| 3.1.6 Activités relatives à la commémoration .....   | 30 |
| 3.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle .....                                  | 33 |
| 3.2.1 Objectif du secteur d'activités .....  | 33 |
| 3.2.2 Description du secteur d'activités .....   | 33 |
| 3.2.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars)<br>et équivalents temps plein (ETP) ..... | 34 |
| 3.2.4 Activités relatives à l'administration ministérielle .....                                 | 34 |
| B. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) .....                       | 38 |
| 3.3 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) .....            | 38 |
| 3.3.1 Objectif du secteur d'activités .....  | 38 |
| 3.3.2 Description du secteur d'activités .....   | 38 |
| 3.3.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars)<br>et équivalents temps plein (ETP) ..... | 38 |
| 3.3.4 Activités relatives au Tribunal des anciens combattants<br>(révision et appel) .....       | 39 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Section IV : Initiatives conjointes</b> .....                    | 40 |
| 4.1 Initiatives horizontales .....                                  | 40 |
| 4.1.1 Mesures réglementaires .....                                  | 40 |
| 4.1.2 Stratégies de développement durable .....                     | 41 |
| 4.1.3 Initiative d'amélioration des services .....                  | 42 |
| 4.1.4 Modernisation de la fonction de contrôleur .....              | 43 |
| 4.1.5 Stratégie d'information financière .....                      | 44 |
| 4.1.6 Norme générale de classification .....                        | 45 |
| 4.1.7 Gouvernement en direct .....                                  | 45 |
| 4.2 Initiatives conjointes .....                                    | 46 |
| 4.2.1 Initiative de coordination des soins de santé .....           | 46 |
| <b>Section V : Renseignements financiers</b> .....                  | 48 |
| Tableau 5.1 : Sommaire des paiements de transfert .....             | 48 |
| Tableau 5.2 : Source des recettes non disponibles .....             | 50 |
| Tableau 5.3 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire ..... | 51 |
| <b>Section VI : Autre renseignements</b> .....                      | 52 |
| 6.1 Liste des lois et règlements .....                              | 52 |
| 6.2 Références .....  | 54 |
| <b>Index</b> .....  | 56 |

## Section I : Messages

### Message du Ministre



Je suis heureux de présenter au Parlement et à la population du Canada la version 2001-2002 du *Rapport sur les plans et les priorités* du portefeuille des Anciens Combattants.

Le Canada est fier d'une tradition de service à la communauté mondiale, qui se traduit par les efforts inlassables de nos forces armées et de nos casques bleus pour défendre la liberté et assurer la paix. Leur contribution et leurs sacrifices personnels ont fait beaucoup pour que le Canada devienne un membre respecté de la communauté des nations. Nous, des Anciens Combattants, avons le privilège d'assurer des services à ces hommes et à ces femmes qui nous ont servi avec tant de compétence. Nous avons aussi le privilège de commémorer leurs sacrifices et leurs réalisations, afin que tous et toutes reconnaissent et n'oublient jamais leur rôle dans l'édification de notre nation.

L'objectif premier d'Anciens Combattants Canada est de prévoir les besoins des anciens combattants du service de guerre et des membres anciens et actuels des Forces canadiennes, de leur famille et de nos autres clients pour ensuite y répondre de manière appropriée. Le ministère des Anciens Combattants est fier d'améliorer sans relâche la qualité de ses services et de fournir des renseignements pertinents avec rapidité, courtoisie et équité. Le Ministère participe avec enthousiasme aux deux projets de l'administration fédérale : l'Initiative d'amélioration des services et l'Initiative du gouvernement en direct.

En 2001-2002, les activités planifiées dans le cadre de «l'Initiative quinquennale pour l'amélioration des services» comprendront une enquête sur la satisfaction des clients qui aidera à mettre au point la prestation des programmes et des services. Cette activité, compatible avec notre philosophie du service axé sur les clients, témoigne de notre tradition d'excellence du service. En effet, la culture du service repose sur la consultation soutenue des clients, et nous nous faisons un devoir de connaître le point de vue de ces derniers aussi souvent que possible. Ainsi, nous invitons les clients à nous faire part de leurs commentaires sur la qualité du service reçu en remplissant la carte qu'ils peuvent se procurer dans l'un de nos bureaux.

Dans un autre ordre d'idées, «l'initiative Gouvernement en direct» permettra aux Canadiens et aux Canadiennes d'accéder en direct à l'ensemble des renseignements et des services fédéraux d'ici 2004. À l'appui de cette initiative, Anciens Combattants continuera d'élaborer l'infrastructure nécessaire pour faciliter l'accès des clients à ses services en direct.

Pour la période couverte par le présent Rapport sur les plans et les priorités, Anciens Combattants s'aidera de son plan quinquennal stratégique, qui brosse le tableau de bon nombre des projets exposés dans le **discours du Trône** du 30 janvier 2001. D'abord, nous poursuivrons nos efforts de promotion d'un environnement sain en mettant en oeuvre notre seconde stratégie de développement durable. Ensuite, nous soutiendrons **l'épanouissement de la culture canadienne** et mettrons en valeur la **citoyenneté canadienne** à l'aide de notre Programme de commémoration, axé sur les efforts déployés par le Canada en temps de guerre et dans les missions de maintien de la paix. Enfin, nous continuerons à promouvoir **l'importance de la santé et de la qualité de vie** grâce à la prestation d'avantages et de services aux clients.

L'information présentée dans le *Rapport sur les plans et les priorités* met en lumière les activités prévues pour l'exercice 2001-2002. J'envisage déjà avec plaisir de vous faire rapport du rendement du Portefeuille pour la période qui prendra fin le 31 mars 2002.

L'honorable Ronald J. Duhamel

Ministre des Anciens Combattants  
et secrétaire d'État  
(Diversification de l'économie de l'Ouest)  
(Francophonie)



## Déclaration de la direction

### *DÉCLARATION DE LA DIRECTION*

#### *Un rapport sur les plans et priorités 2001-2002*

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 d'Anciens Combattants Canada (ACC).

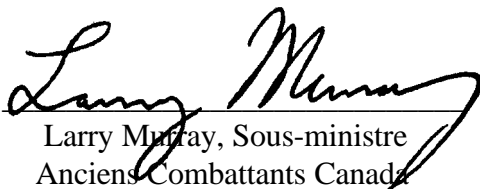
Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

À ma connaissance les renseignements :

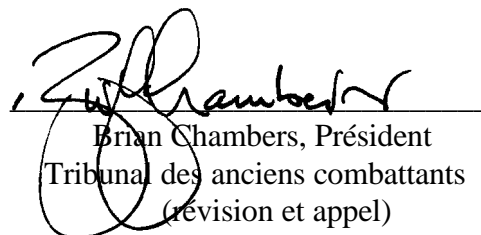
- Décrivent fidèlement les mandat, plans, priorités, stratégies et résultats clés escomptés de l'organisation.
- Sont conformes à la politique et aux instructions du Conseil du Trésor, ainsi qu'aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités*.
- Sont complets et exacts.
- Sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfait des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le Rapport sur les plans et les priorités.

Ce document s'appuie principalement sur la structure de planification, de rapport et de responsabilisation approuvée par les ministres du Conseil du Trésor le 30 octobre 1997 et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

  
Larry Murray, Sous-ministre  
Anciens Combattants Canada

Le 14 février 2001

  
Brian Chambers, Président  
Tribunal des anciens combattants  
(révision et appel)

Le 12 février 2001

## Section II : Vue d'ensemble du Portefeuille

### 2.1 Nouveautés

#### Plan stratégique quinquennal d'Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada a amorcé en 2000 un dialogue poussé avec ses clients, ses partenaires et son personnel afin de dresser un plan stratégique quinquennal pour la période allant de 2001 à 2006. Les objectifs et les priorités stratégiques contenus dans le plan constituent une orientation générale de nature à guider les chefs de service et le personnel, à assurer un engagement commun à l'égard des anciens combattants, les autres clients et leur famille et à permettre la création d'un milieu de travail dynamique et stimulant.

Au cours des cinq années à venir, Anciens Combattants Canada va consacrer son énergie à mieux servir les anciens combattants et ses autres clients ainsi qu'à adapter ses programmes à des besoins changeants. À cette fin, il lui faudra des ressources appropriées, dont un personnel complet, formé et motivé.

Les dix priorités énoncées dans le plan stratégique appuient deux grands objectifs :

**l'intégrité des programmes et l'amélioration des services ; et**

**l'efficacité organisationnelle.**

Mais ces priorités démontrent surtout l'engagement de longue date d'Anciens Combattants Canada et du Canada envers les anciens combattants; elles attestent la dette et la gratitude du Ministère et du pays envers eux. Et notre priorité fondamentale est de poursuivre l'amélioration de ces services tout en offrant aussi d'excellents services aux autres membres de notre clientèle.

Pendant les cinq ans à venir, Anciens Combattants Canada compte assurer **l'intégrité de ses programmes en améliorant ses services, soit :**

- ▶ améliorer les services aux membres anciens et actuels des Forces canadiennes ;
- ▶ améliorer continuellement l'exécution de ses programmes de soins de santé et l'application de l'approche axée sur la clientèle ;
- ▶ consolider son programme de commémoration ;
- ▶ répondre aux besoins de l'Hôpital Sainte-Anne dont il faut poursuivre le développement en un centre d'expertise en matière de soins gériatriques ;
- ▶ revoir de fond en comble le processus des pensions d'invalidité afin de l'améliorer constamment et d'alléger les préoccupations des clients ; et
- ▶ développer ses capacités à l'égard des technologies de l'information pour améliorer le service et l'efficacité organisationnelle.

Sur le plan de **l'efficacité organisationnelle**, Anciens Combattants Canada compte :

- ▶ améliorer sa capacité stratégique pour participer plus étroitement aux grands objectifs stratégiques nationaux ;
- ▶ instaurer des activités de planification stratégique des ressources humaines pour orienter leur gestion en fonction des objectifs stratégiques ;
- ▶ améliorer sa capacité de communication ; et
- ▶ améliorer l'intégration et la coordination de la planification sur le plan de la stratégie, des activités, des ressources humaines, de la gestion et des technologies de l'information ainsi que du développement durable.

Se servant du plan comme guide, le personnel d'Anciens Combattants Canada pourra relever les défis de l'avenir avec confiance, tout en concrétisant la nouvelle vision du Ministère, soit fournir un service exemplaire qui honore les réalisations et les sacrifices que nos anciens combattants et clients se sont imposés.

### **Table ronde nationale sur les questions touchant les anciens combattants des Premières nations**

Créée le 10 novembre 2000, La **Table ronde nationale sur les questions touchant les anciens combattants des Premières nations** a pour mandat d'étudier les questions soulevées par les anciens combattants autochtones sur le traitement qui leur a été accordé, ainsi qu'à leurs personnes à charge, pendant et après les guerres et particulièrement à l'occasion de la Seconde Guerre mondiale et de la Guerre de Corée. Des recherches sont en cours sur la gestion des prestations par Anciens Combattants Canada (ACC), le ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) et le ministère de la Défense nationale (MND). Les trois ministères travaillent avec les intéressés à dresser une liste des anciens combattants autochtones et des conjoints survivants.

Au printemps 2001, la Table ronde nationale va déposer un rapport. Le président fera ensuite des recommandations aux ministres des Anciens Combattants, des Affaires indiennes et du Nord Canada et de la Défense nationale sur la façon de donner suite. Le ministre des Anciens Combattants a déjà fait savoir que si l'on conclut à un traitement inéquitable, le gouvernement fédéral va remédier à la situation.

Un processus semblable sera mis sur pied pour les anciens combattants métis et indiens non inscrits.

## 2.2 Mandat, rôle et responsabilités

### Mandat

Le Canada a reconnu depuis longtemps les difficultés et les épreuves qu'ont dû surmonter les anciens combattants, le personnel des Forces canadiennes, les civils et leurs familles lors des conflits armés et des activités de maintien de la paix auxquels notre pays a participé. Le portefeuille des Anciens Combattants est là pour les servir.

**Le portefeuille des Anciens Combattants** comprend :

- ▶ Anciens Combattants Canada
- ▶ Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le mandat d'**Anciens Combattants Canada** consiste à fournir des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays lors des conflits armés ou des activités de maintien de la paix, et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens combattants*, de quatorze autres lois du Parlement et de vingt-sept séries de règlements et de décrets.

Le mandat du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**, en ce qui a trait à la compétence exclusive pour réviser toute décision rendue en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, et pour statuer sur toute question liée à la demande de révision, découle de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

### Rôle

Depuis 1944, Anciens Combattants joue, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, avec les gouvernements provinciaux et avec le secteur privé, un rôle de chef de file au niveau de l'élaboration, de la coordination et de l'administration des politiques et des programmes fédéraux destinés à assurer le bien-être économique, social, psychologique et physique des anciens combattants, des membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes ainsi que des civils admissibles et des membres de leur famille.

## **Responsabilités**

### **Ministre:**

Le ministre des Anciens Combattants est responsable d'Anciens Combattants Canada devant le Parlement. Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme indépendant et quasi judiciaire, rend compte au Parlement, par l'entremise du Ministre, des ressources du Tribunal et il justifie devant le Ministre cette utilisation.

## **Anciens Combattants Canada**

### **Sous-ministre:**

Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, auquel une sous-ministre déléguée et trois sous-ministres adjoints sont comptables, est responsable de deux secteurs d'activités relevant du Programme des Anciens Combattants.

### **Sous-ministre déléguée :**

La Sous-ministre déléguée joue un rôle prépondérant, quant à certains dossiers dont elle assure la gestion au sein des secteurs d'activités à la demande du Sous-ministre, auquel elle est comptable.

### **Sous-ministres adjoints :**

Le sous-ministre adjoint du **Secteur des services aux anciens combattants** est responsable de deux secteurs de services (Pensions et allocations et Soins de santé) relevant du secteur d'activités des Prestations et services, est comptable au Sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint du **Secteur de la commémoration et des relations publiques et du Bureau des services juridiques des pensions** est responsable de deux secteurs de services (Services juridiques des pensions et Commémoration) relevant du secteur d'activités des Prestations et services et est comptable au Sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint du **Secteur de l'administration ministérielle** est responsable du secteur d'activités de l'Administration ministérielle et est comptable au Sous-ministre.

## **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

Le **président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**, qui est responsable du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), est comptable au Parlement, par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

**Tableau 1 : Sommaire des Secteurs d'activités, Dépenses et nombre d'équivalents temps plein (ETP), 2001-2002**

| Secteurs d'activités  | (en millions de dollars) | (ETP)* |
|---|--------------------------|--------|
| <b>Le Programme des Anciens Combattants</b>                                       |                          |        |
| 1. Le Secteur d'activités des prestations et services                             | 2 060,7                  | 2 734  |
| 2. Le Secteur d'activités de l'administration ministérielle                       | 37,1                     | 462    |
| <b>Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>       |                          |        |
| 3. Le Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | 10,6                     | 135    |

\* L'expression « équivalent temps plein » (ETP) désigne la mesure de l'utilisation des ressources humaines et s'entend de l'emploi d'une personne pendant une année entière, ou de l'équivalent.

Le tableau 2 « Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants », à la page suivante, présente les postes responsables de chaque secteur d'activités.

## 2.3 Objectifs du Portefeuille et des Programmes

Les objectifs d'ensemble du Portefeuille reflètent notre engagement à l'égard de nos clients.

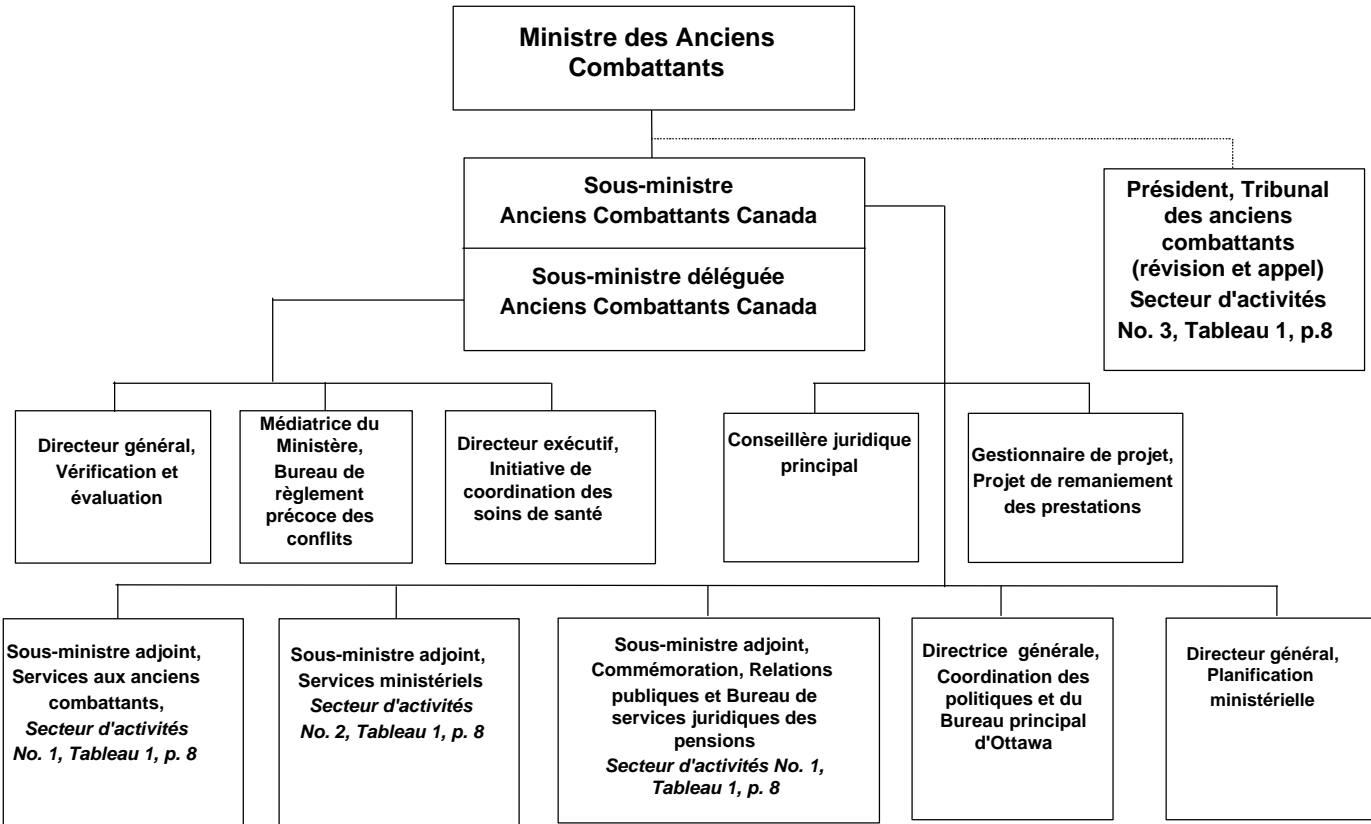
### ▶ Anciens Combattants Canada

- ▶ contribuer au bien-être financier, physique et social de nos clients admissibles en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

### ▶ Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

- ▶ donner aux clients la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

**Tableau 2: Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants**



— Le ministre est responsable du ministère des Anciens Combattants devant le Parlement.  
 ..... Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est comptable au Parlement par l'entremise du ministre.

Janvier 2001

## 2.4 Contexte de la planification

Chaque année, un certain nombre de facteurs influent sur la planification au portefeuille des Anciens Combattants. Pour l'exercice 2001-2002, ces facteurs devraient inclure : la nécessité persistante de compressions budgétaires, la performance de l'économie canadienne, la responsabilité conjointe de programmes comme les soins de santé et l'évolution technologique ainsi que les réformes qui doivent toucher les finances, la législation, l'administration et le milieu de travail.

À ces facteurs externes s'ajoutent quatre facteurs internes :

- **Évolution démographique de la clientèle :** Le vieillissement et le déclin globaux de la population des anciens combattants du service de guerre, combinés à l'augmentation continue de celle des clients des Forces canadiennes sont les facteurs qui jouent le plus sur le Portefeuille.

Les anciens combattants du service de guerre (Première Guerre mondiale, Seconde Guerre mondiale, Corée) représentent une forte proportion de la population la plus âgée. Au Canada, environ 10 p. 100 de toutes les personnes âgées sont des anciens combattants, et un Canadien âgé sur cinq est un ancien combattant du service de guerre.

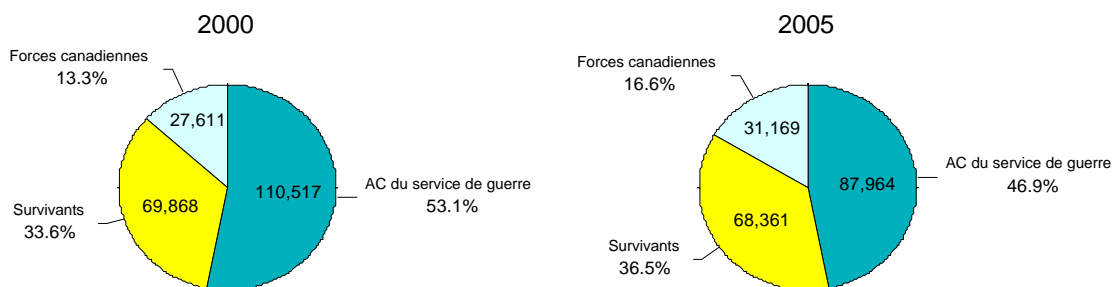
Quoi qu'il en soit, la population des anciens combattants continue de décroître. Par ailleurs, si l'espérance de vie des hommes au Canada est actuellement de 75 ans, l'âge moyen des anciens combattants était de 78 en 2000 et on estime qu'elle sera de 82 ans en 2005. En 2000, on estimait la population totale des anciens combattants du service de guerre à 383 000. Elle devrait diminuer d'environ un tiers, pour atteindre 255 000 en 2005. Il faut noter toutefois que tous les anciens combattants du service de guerre ne sont pas prestataires d'Anciens Combattants, mais qu'un nombre croissant font une première demande.

Pour de plus amples renseignements :  
[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/)

Cette diminution de la population des anciens combattants du service de guerre fait que la composition de la clientèle d'Anciens Combattants bénéficiaire de prestations devrait changer sensiblement au cours des cinq prochaines années. Simultanément, le nombre de membres anciens et actuels des Forces canadiennes augmentera. Cette tendance, couplée à une population relativement stable de survivants, fait que la proportion des anciens combattants du service de guerre diminue par rapport à l'effectif total de la clientèle du Ministère. Elle passera de 52,1 p. 100 en 2000 à 46,9 p. 100 en 2005. Dans le même temps, le nombre de membres anciens et actuels des Forces canadiennes en pourcentage de la clientèle totale va augmenter de 13,2 p. 100 à 16,6 p. 100 et celle des survivants, de 33,6 p. 100 à 36,5 p. 100.



## Clientèle d'ACC



Au total, on prévoit une diminution nette de 10 p. 100 du nombre total de clients, de 2000 à 2005. La cause : une diminution attendue de 22 000 du nombre de clients chez les anciens combattants du service de guerre, une diminution attendue de 1500 personnes parmi les survivants et une augmentation prévue de plus de 3500 personnes parmi les membres anciens et actuels des Forces canadiennes.

Le nombre de clients des Forces canadiennes a augmenté rapidement pendant la majeure partie des dix dernières années, mais cette croissance devrait maintenant suivre un rythme plus modéré de 2 p. 100 par année au cours des cinq prochaines années. Par ailleurs, il faut tenir compte des clients des Forces canadiennes toujours en service et qui, depuis la fin d'octobre 2000, sont admissibles à des prestations de retraite même s'ils sont toujours en service. C'est ainsi que, à cette date, quelque 1 800 clients sont devenus admissibles.

**Tableau 3 : Clientèle d'Anciens Combattants Canada par type (mars)**

| Type de client*                | Nombre réel | Nombre prévu   |         |         |         |         |
|--------------------------------|-------------|----------------|---------|---------|---------|---------|
|                                |             | 2001           | 2002    | 2003    | 2004    | 2005    |
|                                | 2000        |                |         |         |         |         |
| <b>AC du service de guerre</b> | 110 517     | <b>107 044</b> | 102 261 | 97 503  | 92 740  | 87 964  |
| <b>Survivants</b>              | 69 868      | <b>69 301</b>  | 69 501  | 68 838  | 68 610  | 68 361  |
| <b>Forces canadiennes</b>      | 27 611      | <b>28 558</b>  | 29 269  | 29 941  | 30 574  | 31 169  |
| <b>Total**</b>                 | 207 996     | <b>204 903</b> | 200 581 | 196 282 | 191 925 | 187 494 |

\* Comprend les clients pensionnés, les anciens combattants au revenu admissible, les anciens combattants ayant servi outre-mer bénéficiaires de soins prolongés et les anciens combattants ayant servi au Canada qui sont bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

\*\* Le total pourrait ne pas représenter exactement la somme de tous les chiffres, puisque ces derniers ont été arrondis.

Source : Cycle prévisionnel - niveau de référence pour 2001-2002, septembre 2000.

- ▶ **Soins de santé :** Anciens Combattants Canada fournit maintenant des services de soins de santé destinés à favoriser l'autonomie, l'autosuffisance, la santé et le bien-être des clients admissibles. La recherche nous aidera à développer, concevoir et mettre en oeuvre des programmes novateurs de santé et de services sociaux grâce auxquels nous pourrions prévoir les besoins changeants de nos clients et nous y adapter. Ces programmes comprennent la gestion des avantages de soins de santé (médicaments, soins dentaires, etc.); les soins en hôpital et en établissement; la promotion de la santé et la prise en charge des cas en vertu d'une démarche globale, de façon à bien évaluer les besoins des clients et à y répondre correctement.
- Pour de plus amples renseignements :  
[http://www.vac-acc.gc.ca/providers\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/)
- ▶ **Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes :** La population canadienne souhaite participer à l'évaluation du rendement des services et des programmes et attend une amélioration de tous les paliers de gouvernement. Selon le sondage de 1998 intitulé *Les citoyens d'abord*, 95 p. 100 de la population s'attend à ce que la qualité des services publics soit égale, voire supérieure à celle des services fournis par le secteur privé.

Le cadre de gestion intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, publié en mars 2000, repose sur deux éléments essentiels : une approche axée sur la population et un engagement à fournir des services axés sur la clientèle. Pour atteindre ces objectifs, le gouvernement du Canada a mis au point trois projets de services. Le premier, appelé

Pour de plus amples renseignements :  
[http://www.tbs-sct.gc.ca/res\\_can/rc\\_1\\_f.html](http://www.tbs-sct.gc.ca/res_can/rc_1_f.html)

« Service Canada », doit aider la population à profiter des services gouvernementaux dont elle a besoin de façon rapide, pratique, logique et uniforme. Le second, l'« Initiative d'amélioration des services », est axé sur les services offerts par le gouvernement du Canada et l'intention d'améliorer dans une proportion de 10 p. 100 la satisfaction de la clientèle au cours des cinq années à venir. Le troisième projet est « Gouvernement en direct » (GED), qui doit améliorer l'accessibilité en ligne des renseignements et des services offerts par le gouvernement. En 2001-2002, Anciens Combattants Canada, mettra particulièrement l'accent sur l'Initiative d'amélioration des services et Gouvernement en direct.

- **Plan stratégique d'ACC** : Anciens Combattants Canada a dressé un plan stratégique qui met en lumière les grandes priorités de l'organisation pour les cinq années à venir. Le plan détermine les questions stratégiques en plus d'ébaucher une démarche dynamique, disciplinée et réaliste en vue des objectifs opérationnels. Il résulte de vastes consultations auprès du personnel du Ministère, des anciens combattants et des organisations qui les représentent, des autorités gouvernementales et d'autres parties intéressées. L'accent mis sur l'amélioration continue dans l'exécution des programmes destinés à une clientèle en transition est équilibré par des mesures conçues pour faire d'Anciens Combattants Canada un milieu de travail plus propice à l'épanouissement du personnel. Il tient compte du rôle essentiel des partenariats dans la prestation des services et traduit un engagement du Ministère à participer davantage à l'élaboration des politiques nationales, de sorte que son expertise profite plus généralement à toute la population canadienne. Le plan stratégique quinquennal garantit que le Ministère suivra l'évolution des besoins et de la situation de nos clients, tout en continuant d'honorer leurs réalisations et leurs sacrifices.

Pour de plus amples renseignements :  
[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/)

## 2.5 Dépenses prévues du Portefeuille

Le tableau ci-dessous résume les données du Budget principal des dépenses, du budget et des autres rajustements connexes, établissant ainsi les dépenses totales prévues du portefeuille des Anciens Combattants. Le tableau donne aussi le niveau d'ETP que l'on prévoit utiliser.

| (en millions de dollars)                              | Prévisions<br>de dépenses<br>2000-2001* | <b>Dépenses<br/>prévues<br/>2001-2002</b> | Dépenses<br>prévues<br>2002-2003 | Dépenses<br>prévues<br>2003-2004 |
|---|---|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Budgétaire du Budget principal<br>des dépenses (brut) | 2 004,8                                 | <b>2 103,8</b>                            | 2 136,4                          | 2 165,2                          |
| <b>Total du Budget principal des<br/>dépenses</b>     | 2 004,8                                 | <b>2 103,8</b>                            | 2 136,4                          | 2 165,2                          |
| Rajustements**  | 97,8                                    | <b>4,6</b>                                | 4,5                              | 6,8                              |
| <b>Dépenses prévues nettes</b>                        | 2 102,6                                 | <b>2 108,4</b>                            | 2 140,9                          | 2 172,0                          |
| Moins : Recettes non disponibles                      | 31,4                                    | <b>29,7</b>                               | 28,2                             | 26,7                             |
| Plus : Coût des services reçus<br>sans frais          | 24,9                                    | <b>24,9</b>                               | 24,9                             | 24,9                             |
| <b>Coût net du programme</b>                          | <b>2 096,1</b>                          | <b>2 103,6</b>                            | <b>2 137,6</b>                   | <b>2 170,2</b>                   |
| <b>Équivalents temps plein</b>                        | <b>3 281</b>                            | <b>3 331</b>                              | <b>3 276</b>                     | <b>3 243</b>                     |

\* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

\*\* Les rajustements tiennent compte des approbations qui ont été obtenues depuis la mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR).

En 2001-2002, on estime à 2 108,4 millions de dollars la somme nécessaire aux dépenses du Portefeuille. De cette somme, 377 millions de dollars sont affectés au crédit pour dépenses de fonctionnement du Programme des anciens combattants et serviront à financer les prestations de traitement, les services des hôpitaux communautaires (autres que Sainte-Anne) et les frais de déplacement des anciens combattants en vertu du programme des Autres services de santé achetés.

## Section III : Plans, résultats et ressources du Portefeuille

### 3.0 Principaux résultats en matière d'engagements, résultats escomptés, activités connexes, ressources et principaux partenaires

| Principaux engagements  | Résultats escomptés   | Activités connexes  | Page  | Principaux partenaires  |
|---|---|---|---|---|
| <b>Anciens Combattants Canada</b>   |   |   |   |   |
| <p><b>Pensions et allocations, soins de santé</b><br/>Prestations et services qui contribuent à l'autonomie, à la qualité de vie et au niveau de vie des anciens combattants du Canada, des militaires admissibles des Forces canadiennes (actuels et anciens), des civils admissibles et de leurs familles, en reconnaissance de leur sacrifice pour la patrie.</p> <p><b>Ressources (en millions de \$)</b><br/>Pensions et allocations, soins de santé</p> <p><b>2001-2002 2 020,2</b><br/>2002-2003 2 052,7<br/>2003-2004 2 083,8</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pensions d'invalidité</li> <li>✓ Allocations aux anciens combattants</li> <li>✓ Projet de la Table des invalidités</li> </ul>  | <p>20</p> <p>20</p> <p>21</p>                               | <p>Organisations d'aide aux anciens combattants</p>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ prestation des services de manière opportune, équitable et uniforme</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Projet de continuum des services</li> <li>✓ Projet Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes</li> <li>✓ Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés</li> <li>✓ Info-aînés Canada</li> <li>✓ Projet de systèmes fédéraux de traitement des demandes de soins de santé</li> <li>✓ Projet de remaniement des prestations</li> </ul> | <p>22</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>24</p> <p>25</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisations d'aide aux anciens combattants</li> <li>• Santé Canada</li> <li>• Défense nationale</li> <li>• Ministères provinciaux et territoriaux de la santé</li> <li>• GRC</li> <li>• Organisations bénévoles et communautaires du Canada</li> </ul> |

| Principaux engagements  | Résultats escomptés   | Activités connexes  | Page  | Principaux partenaires  |
|---|---|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Autonomie des clients et mode de vie sain</li> <li>▸ Optimisation de la santé</li> <li>▸ Soins appropriés en un lieu approprié</li> <li>▸ Amélioration de la qualité de vie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hôpital Sainte-Anne</li> <li>✓ Promotion de la santé</li> <li>✓ Stratégie de soins en établissement</li> <li>✓ Programme pour l'autonomie des anciens combattants</li> <li>✓ Avantages médicaux</li> </ul> | <p>26</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>20</p> <p>20</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisations d'aide aux anciens combattants</li> <li>• Santé Canada</li> <li>• Croix bleue du Canada atlantique</li> <li>• Établissements de soins provinciaux, territoriaux et privés</li> <li>• Province de Québec</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Amélioration du niveau de vie de base</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Initiative du secteur bénévole</li> </ul>  | <p>28</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Légion royale canadienne</li> <li>• Organisations bénévoles communautaires du Canada</li> </ul>  |
| <p><b>Services juridiques des pensions</b><br/>Protection des droits des clients d'Anciens Combattants Canada par une offre de services professionnels de représentants juridiques en cas d'appel lié aux allocations et aux pensions d'invalidité.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits.</li> </ul>   |   |   |   |
| <p><b>Ressources (en millions de \$)</b></p> <p>2001-2002      8,9</p> <p>2002-2003      9,0</p> <p>2003-2004      8,5</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Préparation des cas et représentation des clients de manière professionnelle</li> </ul>  |   |   | Légion royale canadienne  |

| Principaux engagements  | Résultats escomptés   | Activités connexes  | Page                                    | Principaux partenaires   |
|---|---|---|---|--|
| <p><b>Commémoration</b></p> <p>Un public qui connaît et reconnaît les réalisations et les sacrifices de citoyens et de citoyennes canadiens pour la défense de la liberté et qui apprécie l'importance historique de ces réalisations dans l'édification de la nation canadienne</p> <p><b>Ressources (en millions de \$)</b></p> <p><b>2001-2002      31,6</b></p> <p>2002-2003      31,6</p> <p>2003-2004      31,6</p> | <p>▸ Approfondissement des connaissances et de la sensibilisation du public canadien, et surtout des jeunes, en ce qui a trait à la commémoration</p> | <p>✓ Éducation</p> <p>✓ Participation communautaire</p>   | <p>30</p> <p>30</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisations d'aide aux anciens combattants</li> <li>• Musée canadien de la guerre</li> <li>• Ministères provinciaux et territoriaux de l'éducation</li> </ul>   |
|   | <p>▸ Reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès</p>  | <p>✓ Décorations et citations</p> <p>✓ Pèlerinages et cérémonies</p> <p>✓ Semaine des anciens combattants</p> <p>✓ Funérailles et inhumations</p> | <p>31</p> <p>31</p> <p>31</p> <p>31</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisations d'aide aux anciens combattants</li> <li>• Fonds du Souvenir</li> <li>• Patrimoine canadien</li> <li>• Défense nationale</li> <li>• « Commonwealth War Graves Commission »</li> <li>• Gouvernements étrangers</li> </ul> |
|   | <p>▸ Entretien, protection et mise en valeur des ressources commémoratives du Canada, qui font partie des symboles de l'identité nationale</p>        | <p>✓ Tombes, pierres tombales et cimetières</p> <p>✓ Mémoires</p> <p>✓ Visiteurs aux sites</p> <p>✓ Mémorial virtuel canadien à la guerre</p>     | <p>32</p> <p>32</p> <p>32</p> <p>33</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Commonwealth War Graves Commission »</li> <li>• Travaux publics et Services gouvernementaux Canada</li> <li>• Gouvernements étrangers</li> </ul>  |

| Tribunal des anciens combattants (révision et appel)   |  |  |      |                        |
|--|--|--|------|------------------------|
| Principaux engagements   | Résultats escomptés  | Activités connexes   | Page | Principaux partenaires |
| Équité des programmes de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants<br><br><b>Ressources (en millions de \$)</b><br><b>2001-2002      10,6</b><br>2002-2003      10,6<br>2003-2004      10,6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Processus indépendant d'appel et de révision</li> <li>▶ Décisions uniformes et en temps voulu</li> <li>▶ Renseignements aux clients sur leurs droits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Audiences de révision et d'appel</li> </ul> | 38   |                        |



## A. Programme des Anciens Combattants

Le *Programme des Anciens Combattants*, dirigé par Anciens Combattants Canada, comporte un large éventail d'avantages et de services, en particulier dans le domaine des soins de santé, des pensions d'invalidité et du soutien du revenu, ainsi que des programmes de commémoration. Les services sont fournis par un effectif représentant 3 196 équivalents temps plein, qui oeuvre au sein d'une organisation décentralisée comprenant une administration centrale à Charlottetown (Î.-P.-É.), le bureau de la Capitale nationale à Ottawa, Ontario et un réseau de prestation de services qui couvre tout le pays. Le Ministère administre aussi un hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et entretient des monuments commémoratifs de champs de bataille en Europe.

### 3.1 Secteur d'activités des prestations et services

#### 3.1.1 Objectif du secteur d'activités

Contribuer au bien-être financier, physique et social des anciens combattants et d'autres personnes admissibles, en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

#### 3.1.2 Description du secteur d'activités

Le secteur d'activités Prestations et services compte quatre secteurs de services constitutifs : pensions et allocations, soins de santé, service juridique des pensions et commémoration. Ces secteurs permettent d'offrir, de façon équitable et rapide :

- ▶ une compensation des souffrances associées à une invalidité ou à la perte de possibilités d'enrichissement ;
- ▶ des programmes novateurs de soins de santé et de services sociaux ;
- ▶ l'aide de conseillers juridiques professionnels ; et
- ▶ des programmes destinés à reconnaître et honorer les réalisations et les sacrifices des groupes de clients du Portefeuille.

#### 3.1.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

| Prévisions de dépenses 2000-2001* | Dépenses prévues 2001-2002 | Dépenses prévues 2002-2003 | Dépenses prévues 2003-2004 |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 2 019,1 \$                        | <b>2 060,7 \$</b>          | 2 093,3 \$                 | 2 123,9 \$                 |
| 2 638 ETP                         | <b>2 734 ETP</b>           | 2 679 ETP                  | 2 646 ETP                  |

\*Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

### 3.1.4 Activités connexes : pensions et allocations, soins de santé

#### Principal engagement envers les Canadiennes et les Canadiens

Prestations et services qui contribuent à l'autonomie, à la qualité de vie et au niveau de vie des anciens combattants du Canada, des militaires admissibles des Forces canadiennes (actuels et anciens), des civils admissibles et de leurs familles, en reconnaissance de leur sacrifice pour la patrie.

#### Résultat escompté

Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada

#### Activités connexes

- ❑ En 2001-2002, Anciens Combattants Canada continuera d'exécuter ses «programmes d'indemnisation et de santé» à l'intention de sa clientèle admissible, soit :
  - ▶ pensions d'invalidité (150 374 clients et clientes) ;
  - ▶ allocations aux anciens combattants (14 842 clients et clientes) ;
  - ▶ Programme pour l'autonomie des anciens combattants (67 014 clients et clientes) ;
  - ▶ avantages médicaux (111 876 clients et clientes) ;
  - ▶ soins de longue durée (approx. 7 500 clients et clientes) ; et
  - ▶ Le projet de loi C-41, une Loi (portant sur la modification de la législation concernant les avantages pour les anciens combattants), est entré en vigueur le 27 octobre 2000. Conséquemment, Anciens Combattants Canada versera des prestations aux membres actuels des Forces canadiennes et élargira le programme des prestations à tous les groupes de civils qui ont servi outre-mer à l'appui des efforts de guerre.

Pour de plus amples renseignements : [http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/)

- ❑ Dans une décision rendue par la Cour suprême de l'Ontario le 11 octobre 2000 concernant le **recours collectif Authorson**, la Couronne a été reconnue responsable du paiement d'intérêts sur les fonds administrés au nom des anciens combattants avant 1990. En vertu de la législation fédérale, Anciens Combattants Canada peut assumer la responsabilité de l'administration de fonds qu'il verse à un ancien combattant si celui-ci n'est pas en mesure de gérer ses propres affaires. Jusqu'en 1990, ces fonds s'accumulaient sans intérêts dans un compte administré de l'ancien combattant. M. Authorson a poursuivi la Couronne en alléguant que le gouvernement fédéral aurait dû verser des intérêts sur les comptes administrés

avant 1990. Cette réclamation a été soumise dans le cadre d'un recours collectif en décembre 1999. La Couronne en a appelé de la décision Authorson le 2 novembre, 2000. Néanmoins, la responsabilité de l'État ayant été admise, les travaux sont en cours afin d'évaluer le montant des dommages-intérêts.

❑ Les objectifs du «Projet de la Table des invalidités et des Directives médicales» sont :

- ▶ d'améliorer l'uniformité, l'équité et la qualité des décisions relatives à l'admissibilité aux prestations et à l'évaluation de ces dernières ;
- ▶ d'augmenter la transparence du processus et de la prise de décisions ; et
- ▶ d'accroître la responsabilisation du personnel.

Parmi les avantages escomptés de cette nouvelle table, dans l'optique des clients et des clientes, on envisage :

- ▶ une satisfaction accrue de la clientèle grâce à l'amélioration de la qualité, de l'équité et de l'uniformité de l'évaluation des prestations et des décisions relatives à l'admissibilité et une meilleure compréhension des critères d'évaluation et de détermination de l'admissibilité ;
- ▶ l'accessibilité sans réserve de ce document par l'intermédiaire d'Internet ; et
- ▶ une évaluation plus globale des invalidités ouvrant droit à des prestations.

Les révisions successives de la Table des invalidités permettront en outre de constituer un guide plus sensible et plus moderne pour l'évaluation des invalidités ouvrant droit à pension.

Le Projet entend par ailleurs mettre la dernière main à la première ébauche complète de la Table des invalidités et des Directives médicales d'ici le 31 mars 2001, la mise en oeuvre devant commencer à une date arrêtée par le directeur général de la Direction des prestations en consultation avec ses collègues du Comité de direction du Secteur des services aux anciens combattants et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). L'analyse des systèmes et la détermination des coûts a commencé en janvier 2001 conformément au plan de mise en oeuvre.

### **Résultat escompté**

Prestation des services de manière opportune, équitable et uniforme

## Activités connexes

- ❑ Le «projet de continuum des services» a été créé dans le but de moderniser les services et les prestations assurées aux membres anciens et actuels des Forces canadiennes. Il est inspiré des principes qui sous-tendent le cadre stratégique d'harmonisation des services et de la recherche ainsi que des recommandations résultant du projet maintenant terminé d'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants (EBSSAC). Le cadre stratégique va faciliter la prestation de services et d'avantages avec le temps et leur uniformisation entre les provinces et les territoires. Ces travaux aussi pourraient également améliorer la compréhension qu'a le grand public des populations invalides et plus âgées et de la façon de mieux répondre à leurs besoins en soins de santé.

En 2001-2002, les efforts seront axés sur la modernisation de la gamme des avantages et des services offerts, soit la promotion de la santé et le bien-être, les prestations pour blessures et maladies, l'aide à la transition de la vie militaire à la vie civile, le soutien du revenu, les soins de santé, la réadaptation médicale et professionnelle et le soutien aux familles ainsi qu'aux dispensateurs de soins.

Des consultations sont en cours sur tous les principaux points du projet de continuum des services. On s'emploie aussi à améliorer le potentiel du Ministère en matière de recherche et son utilisation des technologies de l'information pour la prestation des services. À l'automne 2001, le projet de continuum des services permettra au Ministère de choisir entre diverses façons de moderniser la gamme des avantages et des services. Le projet doit être terminé au printemps 2002.

- ❑ Le «projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes» (ACC-FC) est un point de convergence pour la mise en oeuvre de l'Initiative sur la qualité de vie et d'autres activités conçues pour remodeler la prestation des services aux membres actuels et anciens des Forces canadiennes. Cela comprend les initiatives d'amélioration des services liées aux procédés internes ainsi que l'accroissement des efforts déployés pour établir des partenariats et améliorer la coordination des activités entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale.

En 2001-2002, les principales activités du projet ACC-CF seront, entre autres :

- ▶ le traitement des demandes de pensions d'invalidité pour les membres actuels et anciens des Forces canadiennes qui n'ont pas servi dans une zone de service spécial par le personnel du Secteur des services aux anciens combattants, à l'administration centrale (Direction générale des prestations) et dans les régions ;
- ▶ la mise en oeuvre d'un programme d'aide aux anciens membres des Forces canadiennes qui ne sont plus en service et qui, par suite de leur expérience militaire, requièrent des services professionnels de counselling ;

- ▶ le maintien, de concert avec le ministère de la Défense nationale, des activités du Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retirés et de leurs familles ; et
- ▶ la prestation de services de secrétariat et de soutien au Conseil consultatif des Forces canadiennes, au Comité directeur ACC-MDN et au Comité d'étude ACC-FC.

Par ailleurs, le projet ACC-FC tire parti du solide réseau établi entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale en vue d'améliorer les services aux membres des Forces canadiennes et de sensibiliser ces derniers à l'existence des programmes, services et avantages offerts par Anciens Combattants Canada grâce à la présence accrue d'Anciens Combattants Canada sur les bases, à des réunions avec les commandants des bases, aux réunions d'information du ministère de la Défense nationale et à la mise en oeuvre du projet pilote d'Anciens Combattants Canada relatif aux coordonnateurs de la transition. L'équipe du projet s'efforce de sensibiliser le personnel d'Anciens Combattants Canada aux besoins des membres des Forces canadiennes au moyen d'activités de formation et répond aux besoins d'information en déployant des efforts de communication qui comprennent des rapports d'étape mensuels ACC-FC, des articles de fond dans des publications d'Anciens Combattants Canada et du ministère de la Défense nationale (*Carillon*, *Feuille d'érable* et *Lookout*), des brochures, des vidéos et d'autres produits et activités de communication.

- «Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés» (SIACA) sont conçus pour rationaliser les services à l'adresse des aînés et des anciens combattants en coordonnant les efforts des organisations fédérales, provinciales et municipales. Les SIACA sont offerts sous forme de projet pilote dans le comté de Queen's, à l'Île-du-Prince-Édouard ; à London, comté de Middlesex, en Ontario ; et à Owen Sound, comté de Grey Bruce, aussi en Ontario. La première étape bénéficiera du soutien de Service Canada jusqu'au 31 mars 2001. L'essentiel jusqu'ici a été d'établir des relations entre les organisations, de sensibiliser le personnel et de recenser les possibilités de mécanismes communs, y compris des instruments informatisés. Le concept de la collaboration entre paliers importe beaucoup pour Anciens Combattants Canada et sa clientèle : tant en ce qui a trait aux clients traditionnels qu'au nombre croissant des clients relevant des Forces canadiennes. Anciens Combattants Canada et ses partenaires actuels du projet pilote ont appris beaucoup et comptent mettre ces apprentissages à profit, sur les sites pilotes comme ailleurs au pays.

En 2001-2002, nous gardons le cap sur l'objectif qui est de modifier notre façon d'exercer nos fonctions d'une façon qui permette vraiment d'intégrer les services entre autorités servant des clients communs.

□ «Info-aînés Canada» naguère appelé Stratégie Accès Canada pour les aînés ou ACA est un projet d'information-orientation dont le but est de créer un portail d'information sur Internet à l'intention des aînés. Anciens Combattants Canada continue de collaborer avec d'autres ministères ainsi que les secteurs public et privé pour améliorer la capacité des aînés, de leur famille et des dispensateurs de soins d'évaluer l'information, les services et les transactions offerts sur Internet par différentes autorités en vue de leur bien-être et de leur autonomie dans leurs communautés. Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada est le porte-étendard de la Grappe des services aux aînés. Six autres ministères ou organismes sont partenaires du projet Info-aînés, un portail qui doit être lié à Gouvernement en direct, troisième partie, ainsi qu'aux objectifs d'amélioration des services gouvernementaux en facilitant l'accessibilité de l'information, des services et des transactions sur Internet aux niveaux fédéral, provincial ou territorial et communautaire. Le projet se déroulera de 2000 à 2004. En 2001-2002, Anciens Combattants Canada va poursuivre ses efforts visant à :

- ▶ fournir aux Canadiens et aux Canadiennes une information opportune, pertinente et accessible à l'intention et au sujet des membres âgés de la population canadienne ; et
- ▶ diriger l'élaboration et la mise en oeuvre d'un guichet unique d'information ;
- ▶ pertinente à l'adresse des membres âgés de la population canadienne, à leurs familles, aux dispensateurs de soins ainsi qu'aux organisations qui leur offrent des services.

Le financement de ce projet est assuré dans le cadre du processus de financement de Gouvernement en direct. Le lien avec les stratégies d'Anciens Combattants Canada relatives à Gouvernement en direct sera la clé pour assurer l'efficacité de cette importante initiative pour nos clients. Nous avons l'intention de nous inspirer des leçons apprises dans cette initiative d'avant-garde pour favoriser l'accroissement du soutien en direct offert aux clients au-delà de la diffusion de l'information.

Pour de plus amples renseignements : <http://www.seniors.gc.ca>

□ Le projet de «systèmes fédéraux de traitement des demandes de soins de santé» qui verra le jour en 2003 est en voie d'élaboration. Il comprendra le volet de l'administration des avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et des programmes de traitement, en plus de compléter le traitement des demandes pour Anciens Combattants Canada, le ministère de la Défense nationale et la Gendarmerie royale du Canada. La Direction générale des soins de santé a entamé des discussions bilatérales qui se sont soldées par des ententes avec les deux ministères partenaires en vue de partager les services du contrat visant les demandes de soins de santé d'Anciens Combattants Canada. On estime à plus de 20 millions de dollars les économies réalisées par l'administration fédérale pour le seul volet de l'élaboration. En outre, l'information détaillée sur la gestion a permis

aux deux partenaires d'Anciens Combattants Canada de mieux gérer les programmes de santé offerts à leurs membres.

Ce contrat permettra aux ministères participants de se consacrer à leurs compétences particulières tout en impartissant le traitement des réclamations au secteur privé qui a déjà démontré son savoir-faire dans ce domaine. En outre, ce processus donnera une plus grande souplesse aux clients puisqu'il incombera à l'entrepreneur de tenir les livres et de soumettre les factures selon la pratique actuelle dans le Système de comptabilisation des traitements (SCT).

- Le «Projet de remaniement des prestations» (PRP) a permis d'élaborer et de mettre en oeuvre un nouveau réseau intégré de prestation des services aux clients (RPSC) pour faciliter la distribution des avantages et des services dans le cadre des programmes de pension d'invalidité, de soutien financier et de soins de santé d'Anciens Combattants Canada. La mise en oeuvre du réseau intégré de prestation des services aux clients a été échelonnée; en effet, elle a commencé en février 1999 et devrait être complète en mars 2001.

Le réseau intégré de prestation des services aux clients, une solution technologique à la distribution des prestations et des services permet d'assurer :

- ▶ des décisions rapides et de haute qualité qui sont cohérentes et normalisées ;
- ▶ le paiement plus rapide et plus exact ; et
- ▶ des services aux clients plus complets.

Le projet se poursuit depuis 1993 et le 30 octobre 1997, le Ministère a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour terminer le projet dont le coût total estimé s'élève à 95,2 millions de dollars. Le Ministère et le Conseil du Trésor se partagent le financement de ce projet, la contribution de ce dernier étant de 70 millions de dollars, dont 60 millions de dollars est un prêt à intérêt.

En conformité avec la politique des grands projets de l'État et le *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, le Conseil du Trésor a établi des « bornes » et il a accordé des fonds à mesure que les exigences d'une borne étaient rencontrées. Les exigences des deux premières bornes ont été satisfaites en novembre 1998 et en novembre 1999. Les versions 1, 2 et 3 du réseau intégré de prestation des services aux clients ont également été mises en oeuvre. Bien que les retards éprouvés dans l'exécution du projet aient eu des répercussions sur les dates de mise en oeuvre, ils n'ont accru que très légèrement l'ensemble des coûts estimatifs du projet qui s'est établi à 102,8 millions de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 7,6 millions de dollars par rapport à l'estimation initiale.

La dernière étape, la conclusion du projet, du Projet de remaniement des prestations consiste à mettre en place un point central où rassembler et documenter les résultats du projet et assurer le démantèlement ordonné du bureau du projet. Cette étape sera terminée au cours du premier trimestre de l'année financière 2001-2002.

### Résultats escomptés

- ▶ Autonomie des clients et mode de vie sain
- ▶ Optimisation de la santé
- ▶ Soins appropriés en un lieu approprié
- ▶ Amélioration de la qualité de vie

### Activités connexes

- «L'Hôpital Sainte-Anne», situé à l'ouest de Montréal, est le dernier hôpital fédéral encore administré par Anciens Combattants Canada. Cet établissement de soins de longue durée peut accueillir quelque 560 anciens combattants. Les récents efforts déployés en vue de son transfert à la province de Québec ont échoué. Cependant, la province s'est dite disposée à examiner la possibilité de futures occasions de partenariat. Pour l'instant, et jusqu'à ce que l'avenir de l'Hôpital soit éclairci, les opérations de l'établissement et la qualité des soins et des services dispensés aux anciens combattants qui y résident resteront prioritaires pour le portefeuille des Anciens Combattants Canada.

Au cours des cinq prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera de veiller à satisfaire les besoins de l'Hôpital Sainte-Anne pour qu'il respecte les normes tant fédérales que provinciales. On verra ainsi à améliorer les services offerts aux patients anciens combattants, à garantir leur sécurité et à laisser la porte ouverte à la possibilité d'un futur transfert à la province de Québec.

Pour assurer l'avenir de l'établissement, Anciens Combattants Canada s'efforcera de le faire reconnaître à titre de centre d'expertise en matière de soins aux aînés et continuera de chercher à favoriser la création de partenariats entre l'Hôpital et la province de Québec.

- Le premier secteur prioritaire dans le cadre de politique sur le continuum de service est la «Promotion de la santé» qui s'accompagne d'initiatives pour aider les clients à maintenir leur autonomie et à améliorer leur qualité de vie. En partenariat avec d'autres paliers gouvernementaux et des organismes non gouvernementaux, Anciens Combattants Canada a élaboré deux initiatives stratégiques en matière de promotion de la santé :



- ▶ Anciens Combattants Canada et Santé Canada ont uni leurs efforts pour élaborer une initiative de prévention des chutes de quatre ans ayant pour objet d'établir des stratégies de prévention des chutes à l'intention des anciens combattants et des aînés. Au cours de l'année 2001-2002, treize projets seront réalisés pour accroître notre connaissance en matière de prévention de la quantité de chutes et de réduction de leur gravité. Les chutes ont souvent une incidence importante sur l'autonomie et sur la qualité de vie et les coûts qu'elles entraînent sur le système de santé peuvent être très élevés. Cette initiative laisse augurer un avenir prometteur pour les clients et pour la population canadienne vieillissante.
- ▶ Anciens Combattants Canada s'est également associé avec Industrie Canada et la Légion royale canadienne (RCL) dans le cadre du projet d'accès à l'information sur la santé en vue de promouvoir la santé. Cette initiative permet de mettre à la disposition des clients des ordinateurs, Internet et l'information sur la santé pour les aider à prendre des décisions informées sur leur santé. Au cours de l'exercice 2001-2002, des filiales choisies de la Légion exécuteront les projets dans plusieurs provinces en vue de diffuser l'information sur la santé aux clients.

Pour de plus amples renseignements :  
[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/)

- En ce qui concerne les soins de longue durée, la «Stratégie de soins en établissement» a été mise au point de manière à fournir un cadre de travail énonçant les initiatives qui collectivement visent à la satisfaction des besoins actuels et futurs de soins de longue durée des anciens combattants. La stratégie s'appuie sur les nombreuses observations et conclusions tirées de la phase II de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants mené par Anciens Combattants Canada, sur le Rapport du vérificateur général sur les soins de santé de mai 1996 ainsi que sur le Rapport du sous-comité sénatorial sur les anciens combattants de février 1999 intitulé *Relever la barre : Une nouvelle norme de soins de santé pour les anciens combattants*. Les principes qui sous-tendent la stratégie sont les suivants :
  - ▶ tenir compte des besoins prédominants (soins aux personnes atteintes de démence, soutien aux fournisseurs de soins et plus grand choix quant aux milieux de soins de longue durée) ;
  - ▶ respecter la compétence provinciale tout en assurant aux anciens combattants un statut privilégié (frais moins élevés pour le logement et les repas, une admissibilité à des traitements plus complets) ;
  - ▶ répondre de façon rapide et souple aux besoins changeants des anciens combattants, notamment offrir plus de solutions aux soins de longue durée, comme un soutien accru aux soins à domicile et un plus grand accès à des lits communautaires ;

- ▶ mettre l'accent sur les activités favorisant la qualité et la surveillance des soins aux anciens combattants et sur les résultats des soins qui leurs sont prodigués dans les divers milieux ;
- ▶ maximiser l'expertise dans les grands emplacements de lits d'accès prioritaire (LAP) pour qu'ils servent de ressources communautaires ; et
- ▶ encourager la participation des anciens combattants à la gérance des emplacements de lits d'accès prioritaire.

La Stratégie de soins en établissement est un document qui vise à l'amélioration continue et à l'avancement en continu des travaux. Elle évoluera à mesure que les besoins changeront ou que les exigences augmenteront. En 2001-2002 les travaux porteront principalement sur les éléments suivants :

- ▶ mise en application du projet pilote à domicile sur les anciens combattants ayant servi outre-mer (ACSO) dans l'espoir de l'appliquer ailleurs que dans les trois endroits initiaux ;
- ▶ offre de lits supplémentaires pour les clients admissibles dans le cadre du Processus de gestion applicable aux listes d'attente. Au mois de décembre 2000, trois cent trente-sept des huit cent lits offerts initialement sont utilisés ;
- ▶ organisation de la réunion nationale sur les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée à Montréal, du 23 au 25 avril 2001. Cette réunion permettra aux établissements ayant des lits d'accès prioritaire à faire du réseautage et à s'entretenir des pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée.

### **Résultat escompté**

Amélioration du niveau de vie de base

### **Activités connexes**

- «L'Initiative du secteur bénévole» vise à mettre en valeur le potentiel du secteur bénévole et à améliorer les politiques, les programmes et les services du gouvernement. Le financement de la capacité d'élaborer des politiques dans le cadre de cette initiative incitera les organismes du secteur bénévole à prendre l'engagement de travailler de façon plus efficace avec le gouvernement à l'élaboration des politiques et des programmes du Ministère.

Anciens Combattants Canada soumet la proposition de deux projets dans le cadre de cette initiative en partenariat avec la Légion royale Canadienne :

- ▶ L'examen et la détermination des questions relatives au logement en ce qui concerne les anciens combattants et les aînés afin d'effectuer la recherche et l'analyse nécessaires pour permettre à la Légion royale Canadienne et au Ministère d'en arriver à mieux comprendre les besoins des anciens combattants

et des aînés en matière de logement. On croit que cette démarche permettra d'élaborer des politiques plus efficaces relativement aux logements pour que ces derniers répondent aux besoins actuels et futurs de ces clients.

- ▶ La promotion de la santé des anciens combattants et des aînés à l'aide de la technologie de l'information en effectuant la recherche et l'analyse nécessaires pour déterminer le rôle que joue la technologie de l'information en matière de promotion de la santé et établir un cadre permettant d'élaborer des politiques et des programmes qui répondent aux besoins des clients. On croit que cette démarche permettra d'utiliser la technologie de l'information pour favoriser la promotion de la santé.

### **3.1.5 Activités relatives aux services juridiques des pensions**

#### **Principal engagement envers les Canadiens et Canadiennes**

Protection des droits des clients d'Anciens Combattants Canada par une offre de services professionnels de représentants juridiques en cas d'appel lié aux allocations et aux pensions d'invalidité.

#### **Résultats escomptés**

- ▶ Les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits
- ▶ Préparation des cas et représentation des clients de manière professionnelle

#### **Activités connexes**

- Un avocat du Bureau des services juridiques des pensions (BSJP) conseille tous les clients qui :
  - ▶ envisagent de demander une révision ou d'interjeter appel d'une décision défavorable (en tout ou en partie), rendue au premier palier et concernant leur droit à pension ou l'évaluation d'une pension ; ou encore qui
  - ▶ souhaitent en appeler au dernier palier d'une décision concernant une allocation d'ancien combattant.

Continuer la préparation des cas et la représentation des clients assurée par le Bureau des services juridiques des pensions.

Continuer d'informer les clients au sujet de leurs droits et du processus de révision et d'appel.

L'examen par des pairs et commentaires courants sur des cas présentés par le Bureau des services juridiques des pensions, de même que l'examen des décisions

par des cadres supérieurs, viendront garantir la qualité et le professionnalisme de la préparation des cas et de la représentation des clients.

Les cadres supérieurs évalueront en détail la préparation des cas et la représentation afin de garantir la qualité et le professionnalisme.

À la demande des clients, les décisions sont examinées et dans les cas d'erreurs de fait ou d'erreurs de droit présumées, dans un dossier donné, les clients bénéficient de conseils sur leur droit d'interjeter appel à un niveau de décision supérieur.

En collaboration avec les clients, un certain nombre de normes de service axées sur le client ont été élaborées pour examiner les aspects qualitatifs de la prestation des services. Tout au long de la période de planification 2001-2002, les progrès accomplis en regard de ces normes seront surveillés pour pouvoir déterminer si les normes sont respectées et, au besoin, des mesures seront prises là où des améliorations s'imposent.

### 3.1.6 Activités relatives à la commémoration

#### Principal engagement envers les Canadiens et Canadiennes

Un public qui connaît et reconnaît les réalisations et les sacrifices de citoyens et de citoyennes canadiens pour la défense de la liberté et qui apprécie l'importance historique de ces réalisations dans l'édification de la nation canadienne

#### Résultat escompté

Approfondissement des connaissances et de la sensibilisation du public canadien, et surtout des jeunes, en ce qui a trait à la commémoration

#### Activités connexes

- Éducation** : Ce programme continuera d'offrir des produits et services d'éducation aux étudiants et éducateurs d'un peu partout au Canada de même que de favoriser et d'encourager la participation des jeunes aux divers aspects de la commémoration, par des activités et alliances en matière d'éducation.
- Participation communautaire** : À cet égard, nos efforts visent à élaborer des projets d'activités de commémoration, à faciliter leur exécution au niveau local ou national, et à encourager les activités d'éducation. À titre d'exemples, mentionnons : la tenue de cérémonies commémoratives ; de manifestations spéciales ; de symposiums sur l'histoire ; le développement d'éléments commémoratifs du site Web du Ministère ; et la présentation, à l'échelle nationale,

de messages liés à la commémoration. En 2001-2002, Anciens Combattants Canada, chaque fois qu'il sera possible de le faire, continuera de donner son appui aux activités communautaires et aux autres activités de participation un peu partout au pays.

### Résultat escompté

Reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès

### Activités connexes

- Décorations et citations** : En 2001-2002, environ 5 000 médailles nouvelles et 2 500 médailles de remplacement seront émises par Anciens Combattants Canada.
- Pèlerinages et cérémonies** : Les pèlerinages donnent aux anciens combattants la possibilité de visiter d'anciens champs de bataille et des cimetières militaires afin de commémorer les réalisations et le sacrifice des anciens combattants canadiens. Bien qu'aucun pèlerinage ne soit prévu pour l'année 2001-2002, des cérémonies se tiendront et comprendront notamment l'inauguration du centre des visiteurs Beaumont-Hamel, en France, le 1<sup>er</sup> juillet 2001. Il peut arriver que des cérémonies commémoratives non planifiées se tiennent tout au long de l'année, comme les cérémonies d'inhumation des restes trouvés à l'outre mer.
- Semaine des anciens combattants** : La semaine qui précède le jour du Souvenir le 11 novembre donne aux Canadiens et aux Canadiennes l'occasion de témoigner leur respect et leur reconnaissance à l'égard des efforts déployés par les anciens combattants et les militaires canadiens affectés au maintien de la paix. Anciens Combattants Canada continuera de soutenir cette initiative nationale en organisant un certain nombre d'activités.
- Funérailles et inhumations** :
  - ▶ **Fonds du souvenir** : La cession des pouvoirs nécessaires au paiement des demandes de funérailles et d'inhumation au Fonds du Souvenir sera finalisée en 2001-2002.

Pour de plus amples renseignements : <http://www.fondsdusouvenir.ca>

- ▶ En collaboration avec les clients, un certain nombre de normes de service axées sur le client ont été élaborées pour examiner les aspects qualitatifs de la

prestation des services. Tout au long de la période de planification, les progrès accomplis en regard de ces normes seront surveillés pour pouvoir déterminer si les normes sont respectées et, au besoin, des mesures seront prises là où des améliorations s'imposent.

### Résultat escompté

Entretien, protection et mise en valeur des ressources commémoratives du Canada, qui font partie des symboles de l'identité nationale

### Activités connexes

- ❑ **Tombes, pierres tombales et cimetières** : Conjointement avec d'autres pays du Commonwealth et par le biais de la *Commonwealth War Graves Commission*, Anciens Combattants Canada continuera d'assurer l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays, ainsi que d'environ 300 000 autres tombes situées dans quelque 15 000 cimetières, un peu partout au Canada, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes.

Pour de plus amples renseignements : <http://www.cwgc.org>

- ❑ **Mémoriaux** : Le centre des visiteurs du Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel sera terminé en 2001-2002. En outre, il se peut que le Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel fasse l'objet d'autres aménagements.
- ❑ **Visiteurs aux sites** : Pour l'année 2001-2002, voici le nombre de visiteurs prévus aux sites qui suivent :
  - ▶ Les Livres du Souvenir, Colline du Parlement, Ottawa (Canada) - 250 000 ;
  - ▶ le Parc commémoratif de Vimy (France) - 750 000 ; et
  - ▶ le Mémorial de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel, France - 100 000.

En outre, onze autres mémoriaux de guerre européens et deux cimetières d'Anciens Combattants Canada (situés à Esquimalt, en Colombie-Britannique, et à Halifax, en Nouvelle-Écosse, sont ouverts au public.

- ❑ **Monument virtuel canadien à la guerre** : En 2001-2002, des efforts seront déployés pour améliorer la base de données commémorative virtuelle de guerre du Canada, sur le site Web d'Anciens Combattants Canada et pour chercher à établir d'éventuels partenariats avec Gouvernement en direct.

Pour de plus amples renseignements : <http://www.memorialvirtuel.gc.ca>

- ❑ En 2000-2001, Anciens Combattants Canada a amorcé un examen de son Programme de commémoration afin d'en définir l'orientation pour le XXI<sup>e</sup> siècle. Le «Projet de révision des activités commémoratives», dans le cadre duquel on a mené des consultations internes et externes en profondeur, a pris fin en 2000-2001. Le Ministère donnera suite aux conclusions tirées du projet et se penchera sur les questions de financement au début de l'exercice 2001-2002.

## **3.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle**

### **3.2.1 Objectif du secteur d'activités**

Fournir une direction ministérielle et des services de soutien opérationnel qui répondent aux besoins spécifiques de la prestation des programmes du Portefeuille, ainsi qu'aux priorités du Ministre et du Président, aux exigences du Parlement et des organismes centraux.

### **3.2.2 Description du secteur d'activités**

Le Secteur d'activités, Administration ministérielle, comprend les fonctions ministérielles suivantes qui fournissent la gestion ministérielle et le soutien administratif qui habiliteront le Portefeuille à déterminer l'orientation, à gérer le changement et à évaluer le rendement : bureaux du Ministre, du Sous-ministre, de la planification ministérielle, de la Sous-ministre déléguée, du bureau de règlement précoce des conflits, vérification et évaluation, communications, coordination des politiques et du Bureau principal d'Ottawa (y compris les lois et les règlements), du sous-ministre adjoint des Services ministériels, finances (y compris les fonctions de gestion de l'immobilier), ressources humaines, gestion de l'information et de la technologie, services de soutien de la gestion, accès à l'information et protection des renseignements personnels, et services de sécurité.

### 3.2.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

| Prévisions de dépenses 2000-2001* | Dépenses prévues 2001-2002 | Dépenses prévues 2002-2003 | Dépenses prévues 2003-2004 |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 73,6 \$                           | 37,1 \$                    | 37,1 \$                    | 37,6 \$                    |
| 535 ETP                           | 462 ETP                    | 462 ETP                    | 462 ETP                    |

\* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant et comprend les prévisions de dépenses relatives aux paiements aux anciens combattants de la marine marchande.

### 3.2.4 Activités relatives à l'administration ministérielle

#### Résultat escompté

Faire en sorte que les ressources du Portefeuille répondent de façon rentable aux besoins du Ministère et à ceux liés à l'exécution des programmes.

#### Activités connexes

**Initiatives horizontales** : Anciens Combattants participe à un certain nombre d'initiatives horizontales pour favoriser la collaboration interministérielle et accroître l'efficacité par des mesures collectives. Vous trouverez à la section IV du présent rapport une liste de ces initiatives horizontales.

En outre, Anciens Combattants participe à un certain nombre de partenariats regroupant des organismes fédéraux, provinciaux, communautaires et des établissements d'enseignement, y compris le Partenariat dans l'économie du savoir (PES) et les programmes qui favorisent le bien-être dans le milieu de travail.

#### Initiatives ministérielles :

- **Ressources humaines** : Parmi les grands projets de 2001-2002 on retrouve :
  - ▶ la norme générale de classification (NGC) (voir la section IV) ;
  - ▶ l'élaboration et la mise en place de cadres et de programmes visant à favoriser le leadership et l'apprentissage ;
  - ▶ la mise en oeuvre d'un cadre pour une saine gestion des ressources humaines ;
  - et



- ▶ l'élaboration d'un plan stratégique en matière de ressources humaines en se fondant sur les résultats de la vérification de la capacité en matière de ressources humaines ainsi qu'une analyse de la conjoncture plus large pour déterminer les priorités.

□ **Finances** : Le Portefeuille continuera de travailler envers :

- ▶ l'objectif de la Stratégie d'information financière (SIF) (voir la section IV) ;
- ▶ le passage à un nouveau système de gestion des salaires de type client-serveur (SCPCT) ;
- ▶ l'évaluation de la possibilité de mettre en oeuvre un système intégré de gestion des finances et du matériel/des biens, conformément à l'initiative de la politique sur les systèmes partagés ;
- ▶ une formation pour préparer le personnel fonctionnel à la mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière ; et
- ▶ le remaniement des politiques pour tenir compte des changements qu'il convient d'apporter aux méthodes afin de répondre aux exigences de la Stratégie d'information financière.

□ **Gestion de l'information (GI) et Technologie de l'information (TI)** : Le nouveau modèle organisationnel relatif aux fonctions ministérielles de la gestion de l'information et de la technologie de l'information est soutenu par la mise en oeuvre d'un modèle national de soutien GI-TI qui permettra de maintenir un juste équilibre entre la décentralisation et la centralisation du soutien. Le modèle et le processus de gérance GI-TI du Ministère feront partie du processus de planification des affaires pour faire en sorte que les investissements en technologie de l'information sont axés sur les buts et objectifs de l'administration. Des dispositions seront prises pour réduire la complexité de l'environnement de la technologie de l'information et des mécanismes seront mis en place pour mesurer la valeur de la technologie de l'information sur le plan administratif. Anciens Combattants Canada continuera d'intégrer et d'améliorer la gestion de l'information gouvernementale pour assurer l'efficacité des rapports et de la prise de décision.

La principale initiative en matière de la technologie de l'information en 2001-2002 sera la mise en oeuvre de la Version 2 du Réseau de prestation des services aux clients et un nouveau système financier, Freebalance, pour satisfaire aux exigences de la Stratégie d'information financière à l'échelle du gouvernement.

- ❑ **Vérification et évaluation** continuera de promouvoir la modernisation de la fonction de contrôleur et des pratiques de gestion saines. Deux activités seront entreprises au cours de la présente période de planification :
  - ▶ Élaborer et mettre à l'essai une séance de sensibilisation d'un à deux jours à l'intention des gestionnaires sur l'essentiel de la fonction de contrôleur moderne et sur les techniques pratiques de gestion quotidienne. Divers sujets seront abordés, notamment, les valeurs et l'éthique, la gestion du risque et la planification des affaires.
  - ▶ Tirer profit des efforts de l'année précédente pour revitaliser le processus de la planification d'entreprise en examinant les expériences du passé et en élaborant et en recommandant des modifications à apporter à la démarche.

### Résultat escompté

Évaluer les projets et les initiatives stratégiques du Portefeuille et en évaluer le rendement

### Activités connexes

- ❑ **Vérification et évaluation** aura un double objectif : repositionner la fonction de vérification pour fournir des services d'assurance et intégrer la fonction d'évaluation dans l'ensemble du cycle des politiques, des programmes et des initiatives. Voici les trois activités qui seront entreprises au cours de la période de planification :
  - ▶ concevoir un cadre d'évaluation et évaluer la possibilité d'établir un système permanent d'indicateurs de haut niveau que pourraient utiliser les cadres supérieurs pour juger du rendement et de la santé du Portefeuille ;
  - ▶ élaborer et administrer un système de surveillance reposant sur des techniques de vérification informatiques qui fonctionneraient en arrière-plan pour examiner constamment les transactions de traitement électroniques afin de détecter les anomalies et améliorer la conformité avec la politique et la loi ; et
  - ▶ évaluer le programme de pension des Anciens Combattants afin de vérifier si sa structure permet de répondre aux besoins de ses clients qui évoluent et s'il est exécuté de façon à tenir compte du changement de la législation et des possibilités qu'ouvre la technologie de l'information.
  
- ❑ Un **Rapport du rendement du Portefeuille** qui documente les réalisations du Portefeuille dans l'optique de son rendement est déposé au Parlement chaque année pour répondre aux exigences statutaires sur les rapports que doivent respecter tous les ministères gouvernementaux.

- ❑ Tout au long de l'année 2001-2002, le Conseil de régie du Ministère (CRM) approuvera toutes les grandes initiatives stratégiques et tous les projets et les progrès seront examinés et feront l'objet d'un rapport périodique.

#### Résultat escompté

Consulter les intervenants au sujet des projets de changement du Portefeuille

#### Activités connexes

- ❑ Le Portefeuille attache une grande importance au rôle que joue la **consultation officielle et non officielle des parties intéressées** relativement aux initiatives en matière de changement. Tout au long de l'année 2001-2002, cette activité se poursuivra en mettant l'accent sur la consultation relativement à la mise en oeuvre du plan stratégique quinquennal du Ministère, ainsi que sur les activités de consultation des clients dans le cadre de l'initiative d'amélioration des services du Ministère.

## **B. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

Le «Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)» (TACRA), exécuté par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), rend des décisions sur les cas de révision et d'appel relatifs aux pensions d'invalidité et est un tribunal de dernière instance pour ce qui est des allocations aux anciens combattants. En 2001-2002, ces activités seront accomplies par un effectif de 135 équivalents temps plein. Les audiences d'appel se tiennent principalement à Charlottetown, (I.P.É.), tandis que les audiences de révision ont lieu partout au Canada. Toutes ces activités bénéficient d'un soutien de l'Administration centrale à Charlottetown.

### **3.3 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

#### **3.3.1 Objectif du secteur d'activités**

Donner aux clients la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

#### **3.3.2 Description du secteur d'activités**

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un organisme quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions en matière de révision et d'appel des pensions, et qui se prononce sur les appels interjetés dans des dossiers d'allocations aux anciens combattants.

#### **3.3.3 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)**

| Prévisions de dépenses 2000-2001* | Dépenses prévues 2001-2002 | Dépenses prévues 2002-2003 | Dépenses prévues 2003-2004 |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 9,9 \$                            | 10,6 \$                    | 10,6 \$                    | 10,6 \$                    |
| 108 ETP                           | 135 ETP                    | 135 ETP                    | 135 ETP                    |

\* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

### 3.3.4 Activités relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

#### Principal engagement envers les Canadiens et Canadiennes

Équité des programmes de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants

#### Résultats escomptés

- ▶ Processus indépendant d'appel et de révision
- ▶ Décisions uniformes et en temps voulu
- ▶ Renseignements aux clients sur leurs droits

#### Activités connexes

- Rendre des décisions à l'égard des révisions, des appels et des demandes de réexamen.

Continuer de surveiller le délai de la prise de décision et examiner les possibilités d'améliorer la prestation de services aux clients.

Maintenir notre engagement à l'égard de la qualité en :

- ▶ produisant des rapports complets et transparents vis-à-vis des décisions ;
- ▶ mettant en oeuvre des initiatives en matière d'amélioration du service comme résultat direct de l'enquête sur la satisfaction des clients menée au cours de l'année financière 2000-2001 ; et
- ▶ continuant de relever et de saisir les possibilités d'améliorer nos communications avec nos clients.

## Section IV : Initiatives conjointes

### 4.1 Initiatives horizontales

#### 4.1.1 Mesures réglementaires

| Initiative   | Résultats escomptés   |
|--|---|
| Modifications au <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Égalité de l'accès aux programmes de santé des anciens combattants pour les groupes civils ayant servi outre-mer en temps de guerre</li><li>▶ Amélioration des soins de santé pour les anciens combattants souffrant d'une incapacité grave</li><li>▶ Continuité de l'admissibilité à vie pour les catégories de clients qui reçoivent des soins de santé en fonction de leur niveau de revenu</li><li>▶ Admissibilité aux soins communautaires de longue durée pour les anciens combattant ayant servi au Canada en temps de guerre et les pensionnés de zone de service spécial</li><li>▶ Admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (à domicile et dans la communauté) aux pensionnés du service militaire</li><li>▶ Admissibilité aux avantages et aux obligations égales à tous les couples d'union libre</li><li>▶ Modification du <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i> afin d'intégrer les éléments du programme et de permettre à Anciens Combattants Canada de réaliser son objectif consistant à offrir un continuum de services complet</li><li>▶ Autres changements techniques</li></ul> |

\*Grande initiative réglementaire

Pour de plus amples détails sur ces projets de règlement, s'adresser par écrit à :

Monsieur Richard Brunton  
Directeur, Législation du Portefeuille  
Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa  
Anciens Combattants Canada  
66, rue Slater  
Ottawa (Ontario) K1A 0P4

Téléphone : (613) 996-4173  
Télécopieur : (613) 941-5434  
Courrier électronique : [rabrunto@vac-acc.gc.ca](mailto:rabrunto@vac-acc.gc.ca)

## 4.1.2 Stratégies de développement durable

Une deuxième génération de stratégies de développement durable (SDD) dans le cadre de la planification stratégique pour 2001-2004 a été déposée le 14 février, 2001, à la Chambre des communes.

Pour de plus amples renseignements :

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=Department/reports/Sustainabl](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports/Sustainabl)

Le Portefeuille a regroupé les objectifs, les buts et les jalons de cette stratégie sous quatre grands thèmes :

### ► **Soutien des opérations gouvernementales**

Dans l'optique de poursuivre nos efforts pour rendre le milieu de travail plus « vert », nous avons l'intention de commencer à imprimer les feuilles des deux côtés afin de réduire la quantité de papier utilisée. En outre, l'achat de produits et de services écologiques deviendra la norme. Le système de gestion environnementale du Portefeuille sera mis en oeuvre et sera à la disposition de tous les employés dans le site intranet.

### ► **Soutien des connaissances et de l'information**

Les principes du développement durable seront intégrés dans notre politique de développement et dans nos modes de prise de décisions grâce aux listes de contrôle de gestion et aux autres mécanismes de rapport qui seront établis. Les questions de développement durable et de protection de l'environnement seront aussi intégrées dans les trousseaux d'orientation et de formation, au fur et à mesure que celles-ci seront mises au point.

### ► **Soutien de la santé de nos clients**

À titre de ministère chargé de la prestation de programmes sociaux, il nous incombe de veiller à la santé de nos clients. En 2001-2002, nous commencerons à établir des partenariats avec d'autres ministères gouvernementaux et les principaux intervenants afin de mieux transmettre les connaissances en matière de promotion de la santé au profit de nos clients. Nous nous efforcerons constamment d'aider les clients des Forces armées canadiennes à s'intégrer dans la communauté.

### ► **Soutien de la santé de notre personnel**

Pour faciliter la prestation d'un service de qualité, que ce soit sur le plan des prestations de maladie ou des programmes commémoratifs offerts à nos clients, il est essentiel de compter sur un personnel sain et dévoué. Les activités porteront principalement sur l'équilibre à atteindre entre un milieu de travail d'apprentissage

sain et enrichissant et les responsabilités familiales du personnel. Dans l'optique d'améliorer la qualité du lieu de travail, nos principales activités à cet égard en 2001-2002 seront l'adoption de politiques en matière de santé et de sécurité au travail, la mise en place de systèmes de sécurité et l'instauration d'un lieu de travail sans harcèlement.

### 4.1.3 Initiative d'amélioration des services

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a approuvé une initiative d'amélioration des services (IAS) qui établit un objectif d'accroissement d'au moins 10 % du taux de satisfaction, d'ici 2005, des Canadiens à l'égard de la prestation des principaux services gouvernementaux. L'initiative d'amélioration des services est l'une des trois composantes de l'engagement du gouvernement à l'égard d'une prestation de service axée sur les citoyens; les deux autres composantes sont Service Canada et Gouvernement en direct.

Pour de plus amples renseignements :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si>

L'initiative d'amélioration des services donne à tous les ministères un cadre stratégique pour améliorer la prestation de services. Les ministères s'engagent en vertu de ce cadre stratégique à :

- ▶ adopter une approche complète en matière de planification et de mise en œuvre de l'amélioration continue du service et de l'accroissement continu de la satisfaction de la clientèle ;
- ▶ établir des mesures de référence en matière de satisfaction de la clientèle pour ce qui est des principaux services offerts au public, en appliquant les paramètres de l'outil de mesures communes ;
- ▶ préparer et mettre en œuvre des plans annuels d'amélioration des services fondés sur les priorités des clients ;
- ▶ fixer un objectif au chapitre de l'accroissement du taux de satisfaction de la clientèle pour chaque service clé fourni au public (amélioration minimale 10 % d'ici 2005) ;
- ▶ adopter et publier des normes de service de base pour chacun des modes d'accès aux services ;
- ▶ incorporer pour les gestionnaires la reddition de comptes axée sur les résultats en matière d'amélioration des services dans le cadre des systèmes actuels de gestion du rendement, en commençant par les sous-ministres ; et



- ▶ dans le cadre de l'actuel processus de planification et de présentation de rapports du Rapport sur les plans et les priorités et du Rapport ministériel sur le rendement, (à l'aide de mesures communes à l'échelle de la fonction publique) faire rapport sur :  
a) des normes de service pour tous les principaux services publics ; b) le rendement par rapport aux normes de service ; c) les taux annuels d'accroissement de la satisfaction de la clientèle ; et d) les progrès réalisés par rapport aux objectifs quinquennaux d'accroissement de la satisfaction.

En 2001-2002, Anciens Combattants Canada modifiera la formule de l'enquête précédente auprès des clients afin d'inclure tous les éléments essentiels de l'Outil de mesures communes, la nouvelle norme adoptée par le gouvernement du Canada. Une enquête sera menée en 2001-2002 et chaque année par la suite pendant quatre ans. Ce processus permettra de recueillir les données de référence nécessaires pour évaluer sur une base permanente le degré de satisfaction des clients dans les secteurs clés de la prestation de services et de formuler les plans d'action en matière d'amélioration des services en conséquence. L'information sur l'enquête servira à préciser les normes de services pour qu'elles correspondent aux attentes des groupes de clients. De plus, les résultats des enquêtes sur la satisfaction des clients seront intégrés dans les processus de planification stratégique et administrative et feront partie du rapport sur le rendement de 2001-2002.

#### **4.1.4 Modernisation de la fonction de contrôleur**

Anciens Combattants Canada continuera de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres ministères à l'essai pour diriger une initiative visant à moderniser les pratiques de gestion à l'échelle du gouvernement du Canada. Cette initiative, la Modernisation de la fonction de contrôleur, harmonisera essentiellement les pratiques de gestion avec les attentes du jour quant à la gérance des ressources publiques et à la reddition de compte relativement aux résultats.

Plusieurs initiatives ont déjà été lancées pour moderniser les pratiques de gestion au Ministère, notamment :

- ▶ l'élaboration d'un plan stratégique ;
- ▶ l'adoption d'un cadre de planification de la gestion des ressources humaines ;
- ▶ la revitalisation du processus de planification administrative ; et
- ▶ la mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière.

Ces initiatives démontrent clairement l'engagement permanent d'Anciens Combattants Canada à l'égard de l'amélioration des pratiques de gestion et sa détermination à devenir un organisme axé davantage sur les valeurs et les résultats.

Il importe en premier lieu de terminer le travail déjà commencé. En outre, la haute direction cherche à déterminer la meilleure démarche à long terme pour améliorer les pratiques et les capacités de la gestion d'une façon « holistique ». Une telle démarche visera à nous permettre de mieux harmoniser les initiatives relatives au service aux clients

avec les autres priorités ministérielles et de l'ensemble du gouvernement en tenant compte des ressources disponibles et des autres contraintes touchant la charge de travail.

Au Ministère des Anciens Combattants, le respect de nos engagements dans le contexte de la modernisation de la fonction de contrôleur se mesure par notre façon d'utiliser les ressources publiques et d'équilibrer les priorités pour atteindre les résultats voulus pour notre clientèle très spéciale, les Canadiens, les organismes et notre personnel. Une gestion saine des ressources et de bonnes pratiques de gestion sont essentielles pour atteindre ces résultats.

Pour de plus amples renseignements :

[http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs\\_pol/partners/dwnld/rirp-f.pdf](http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/partners/dwnld/rirp-f.pdf)

#### 4.1.5 Stratégie d'information financière

La stratégie d'information financière (SIF) est une stratégie mise en oeuvre dans l'ensemble de l'administration fédérale pour améliorer la qualité et fournir au moment opportun des renseignements financiers se trouvant dans toute

Pour de plus amples renseignements :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis-sif>

l'administration fédérale. Cette stratégie aura pour résultat final l'amélioration du processus décisionnel, de la planification, de l'exécution des programmes et de la reddition de compte. La stratégie d'information financière permettra d'adopter au gouvernement du Canada des lignes de conduite et des méthodes en matière de comptabilité plus conformes aux Principes comptables généralement reconnus (PCGR) utilisés dans le secteur privé. La stratégie d'information financière prévoit la décentralisation intégrale de la comptabilité au profit des ministères et des organismes, qui seront entièrement responsables de la qualité et de la rapidité de leur contribution aux systèmes centraux, à l'origine des états financiers de toute l'administration fédérale.

- ▶ La préparation en vue de mettre en oeuvre la stratégie d'information financière exige de :
  - ▶ former et préparer le personnel à assumer les rôles et les responsabilités accrus imposés par la stratégie d'information financière ;
  - ▶ mettre sur pied un nouveau système intégré de données financières et du matériel ; et
  - ▶ revoir les lignes de conduite et les méthodes financières ainsi que les règles comptables, et en adopter de nouvelles.

Des ressources importantes seront consacrées à la formation de tout le personnel du Ministère affecté, de quelque manière que ce soit, aux dépenses ou à la gestion des ressources. Le Ministère doit veiller à ce que le personnel voulu dispose des compétences pour préparer ou employer, ou les deux, les meilleurs renseignements

financiers que la stratégie d'information financière fournira et qui contribueront à mieux gérer l'information destinée au processus décisionnel.

- ▶ Après la mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière, une stratégie de gestion du changement sera adoptée de manière à ce que les gestionnaires et le personnel s'habituent aux nouveaux modes de gestion des ressources qui leur sont confiées. On verra ainsi notamment à fournir aux employés le suivi et la formation nécessaires pour qu'ils soient en mesure de préparer, de comprendre et d'interpréter l'information fournie dans le nouveau système financier et dans les conventions comptables appuyant l'environnement moderne de comptabilité et de gestion financière.

#### 4.1.6 Norme générale de classification

Le passage imminent aux nouveaux groupes et niveaux professionnels qui forment la Norme générale de classification (NGC) représente la plus grande mesure de gestion des ressources

humaines prise par le gouvernement depuis trente ans. Outre le fait qu'il faut veiller à ce que l'adoption de la Norme générale de classification réponde aux besoins des activités d'Anciens Combattants et que ses employés la considèrent comme généralement juste et raisonnable, il importe de ne pas oublier les autres questions que pose la mise en oeuvre de la norme, dont la portée touche à toute la fonction publique.

Pour de plus amples renseignements :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/>

En 2001-2002, les questions de portée générale comprendront :

- ▶ le rapprochement des remaniements du groupe fonctionnel et les relativités des postes interministériels ;
- ▶ l'élaboration de stratégies visant la gestion du changement permettant d'adresser les répercussions sur l'organisation ; et
- ▶ l'apport d'idées pour améliorer et perfectionner la Norme afin qu'elle continue de satisfaire les besoins d'une main-d'oeuvre mouvante et souple dans l'avenir.

#### 4.1.7 Gouvernement en direct

Anciens Combattants Canada est l'un des 28 ministères clés qui doivent participer à l'initiative Gouvernement en direct (GED) dont l'objectif consiste à assurer un meilleur accès électronique à l'information et aux services du gouvernement.

Pour de plus amples renseignements :  
<http://www.gol-ged.gc.ca>

L'initiative Gouvernement en direct a été lancée pour permettre au gouvernement de respecter l'engagement qu'il a pris envers les Canadiens et les Canadiennes de leur donner la possibilité d'accéder à l'information et aux services fédéraux en direct d'ici 2004. Un programme en trois volets a été établi pour assurer l'accès en direct au gouvernement

fédéral avant la fin de 2000, l'exécution de 50 % des transactions de service en direct d'ici 2002 et l'exécution de la totalité des transactions de service en direct d'ici 2004.

Voici ce que le projet Gouvernement en direct du Ministère apportera aux clients :

- ▶ une entrée facile aux programmes et aux services d'Anciens Combattants Canada ;
- ▶ l'amélioration de la prestation des services au public ;
- ▶ l'accroissement de la productivité des employés d'Anciens Combattants Canada ; et
- ▶ l'appui à l'objectif du gouvernement du Canada, c'est-à-dire être reconnu de par le monde comme le gouvernement le plus branché sur ses citoyens.

Le Portefeuille a répondu aux exigences du « premier palier » dès décembre 2000. Les impératifs du Conseil du Trésor pour le « deuxième palier » de la planification pour le 30 septembre 2000 ont également été respectés (y compris les domaines exigeant un soutien financier central). Le travail est commencé pour entreprendre le « troisième palier ». Plusieurs initiatives pouvant servir d'étapes en vue de dispenser des services aux clients en direct ont été signalées au Conseil du Trésor. Anciens Combattants Canada travaille de concert avec d'autres ministères gouvernementaux et il est le ministère responsable de l'initiative du portail Info-aînés qui est lié au Site du Canada.

Pour de plus amples renseignements :  
<http://www.canada.gc.ca>

## **4.2 Initiatives conjointes**

### **4.2.1 Initiative de coordination des soins de santé**

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS) est un partenariat dont l'objectif consiste à réduire le coût des traitements médicaux pour les clients fédéraux. En 2000-2001, le premier plan triennal s'est terminé et un rapport final a été remis au Secrétariat du Conseil du Trésor qui a constaté des économies de plus de 9 millions de dollars au cours de la période de trois ans précédente. Ces économies, conjuguées aux avantages qualitatifs intangibles, confirment la valeur de la gestion horizontale des questions relatives aux soins de santé dans les ministères fédéraux.

En 2001-2002, l'Initiative de coordination des soins de santé entame la première année de son deuxième plan d'affaires triennal. Le nouveau plan s'appuie sur la solide expérience et le rendement du premier plan; il comprend des objectifs d'économie plus élevés et la planification de plus d'activités conjointes dans les domaines de programme initiaux. La portée de l'initiative s'élargit avec de nouveaux domaines de programme, y compris le recyclage du matériel spécial, la gestion de la douleur et la gestion de l'information. En outre, au cours du premier plan d'affaires triennal les ministères participants ont décidé de rehausser l'Initiative en y incluant des activités stratégiques conjointes afin d'améliorer la façon d'offrir des traitements médicaux aux clients fédéraux. Le nouveau plan d'affaires

porte le travail de partenariat de l'initiative à son prochain niveau logique en unissant les efforts pour promouvoir la santé afin de réduire la nécessité des traitements médicaux et d'améliorer la santé des clients fédéraux.

Les activités suivantes sont prévues en 2001-2002 :

- ▶ la négociation d'accords communs sur les services liés aux programmes de soins dentaires, de pharmacie et de soins de la vue ;
- ▶ l'élaboration d'offres permanentes pour les produits et services d'oxygène ;
- ▶ la mise en oeuvre d'un programme de recyclage du matériel ;
- ▶ l'exploration de méthodes de prestation de services différentes pour répondre aux besoins en soins dentaires de certains clients fédéraux ; et
- ▶ l'exploration d'un programme de prévention de la perte de l'ouïe et d'un programme d'information sur l'utilisation de l'oxygène.

Ces activités et d'autres activités permanentes devraient permettre de réaliser des économies de 9,7 millions de dollars en 2001-2002.

## Section V : Renseignements financiers

### Tableau 5.1 : Sommaire des paiements de transfert

| (en milliers de dollars)   | Prévision<br>des dépenses<br>2000-2001* | Dépenses<br>prévues<br>2001-2002 | Dépenses<br>prévues<br>2002-2003 | Dépenses<br>prévues<br>2003-2004 |
|--|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Subventions</b>   |   |                                  |                                  |                                  |
| <b>Programme des Anciens Combattants</b>   |   |                                  |                                  |                                  |
| <i>Prestation et services</i>  |   |                                  |                                  |                                  |
| Subventions aux anciens combattants et autres<br>personnes admissibles en vue de compenser<br>pour<br>le décès ou l'invalidité associé au service<br>militaire, ou leur accorder une aide financière là<br>où le besoin se fait sentir : |   |                                  |                                  |                                  |
| Pensions d'invalidité **   | 1 242 300                               | <b>1 285 680</b>                 | 1 317 462                        | 1 344 050                        |
| Paiements en vertu du <i>Règlement sur<br/>l'indemnisation en cas d'accident d'aviation</i>  |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 625                                     | <b>750</b>                       | 750                              | 750                              |
| Paiements de prestations pour bravoure   | 25                                      | <b>71</b>                        | 71                               | 71                               |
| Allocations aux anciens combattants **   | 34 000                                  | <b>31 500</b>                    | 29 500                           | 29 500                           |
| Assistance accordée en conformité avec les<br>dispositions du <i>Règlement sur le Fonds de<br/>secours</i>   |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 900                                     | <b>1 985</b>                     | 2 000                            | 2 000                            |
| Enfants des anciens combattants décédés  |   |                                  |                                  |                                  |
| - aide à l'éducation   | 1                                       | <b>5</b>                         | 0                                | 0                                |
| Association canadienne des anciens combattants<br>au Royaume-uni   |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 1                                       | <b>1</b>                         | 1                                | 1                                |
| Remboursement, en vertu de l'article 10 (3) de<br>la<br><i>Loi sur la réadaptation des anciens<br/>combattants</i>   |   |                                  |                                  |                                  |
| (L.R.C. 1970, ch.V-5)  | 0                                       | <b>2</b>                         | 2                                | 2                                |
| Formation universitaire et professionnelle   |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 12                                      | <b>10</b>                        | 0                                | 0                                |
| Aide aux anciens combattants canadiens -<br>district<br>d'outre-mer  |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 390                                     | <b>390</b>                       | 390                              | 390                              |
| (L) Rajustement des engagements actuariels de<br>l'assurance des soldats de retour au pays   |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 0                                       | <b>10</b>                        | 10                               | 10                               |
| (L) Rajustement des engagements actuariels de<br>l'assurance des anciens combattants   |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 126                                     | <b>175</b>                       | 175                              | 175                              |
| Subventions aux anciens combattants et à<br>d'autres<br>personnes admissibles ainsi qu'aux<br>établissements de soins de santé pour les<br>allocations de traitement et prestations connexes<br>relatifs au service militaire            |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 1 100                                   | <b>1 500</b>                     | 1 500                            | 1 500                            |

## Tableau 5.1 : Sommaire des paiements de transfert (suite)

| (en milliers de dollars)   | Prévision<br>des dépenses<br>2000-2001* | Dépenses<br>prévues<br>2001-2002 | Dépenses<br>prévues<br>2002-2003 | Dépenses<br>prévues<br>2003-2004 |
|--|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Subventions (suite)</b>   |   |                                  |                                  |                                  |
| <b>Programme des Anciens Combattants (suite)</b>   |   |                                  |                                  |                                  |
| <i>Prestations et services (suite)</i>   |   |                                  |                                  |                                  |
| Subventions à des organismes à but non lucratif<br>et à d'autres organismes pour commémorer les<br>sacrifices et les exploits des anciens<br>combattants canadiens :   |   |                                  |                                  |                                  |
| Fonds du Souvenir **   | 13 500                                  | <b>16 319</b>                    | 16 319                           | 16 319                           |
| <i>Commonwealth War Graves Commission</i> **   | 7 648                                   | <b>7 648</b>                     | 7 648                            | 7 648                            |
| Cimetière commémoratif des Nations Unies<br>en Corée   | 70                                      | <b>70</b>                        | 70                               | 70                               |
| <i>Administration ministérielle</i>  |   |                                  |                                  |                                  |
| Paiements aux anciens combattants ou leurs<br>survivants en vertu de la <i>Loi sur les indemnités<br/>de service de guerre</i> (S.R.C. 1970, ch.W-4)   |   |                                  |                                  |                                  |
| (L) Crédits de réadaptation en vertu de<br>l'article 8   | 0                                       | <b>2</b>                         | 2                                | 2                                |
| (L) Remboursements en vertu de l'article 15<br>pour l'ajustement de compensation<br>conformément à la <i>Loi sur les terres<br/>destinées aux anciens combattants</i>  | 0                                       | <b>10</b>                        | 10                               | 10                               |
| <b>Total des subventions</b>   | <b>1 300 698</b>                        | <b>1 346 128</b>                 | <b>1 375 910</b>                 | <b>1 402 498</b>                 |
| <b>Contributions</b>   |   |                                  |                                  |                                  |
| <b>Programme des Anciens Combattants</b>   |   |                                  |                                  |                                  |
| <i>Prestations et services</i>   |   |                                  |                                  |                                  |
| Contributions accordées aux anciens combattants,<br>en vertu du PAAC, en vue d'aider à payer les<br>coûts des soins complémentaires de santé qui<br>ne sont pas couverts par les programmes de<br>santé provinciaux ** |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 164 400                                 | <b>172 100</b>                   | 173 300                          | 176 600                          |
| Contributions aux provinces respectives<br>conformément aux accords relatifs à la<br>cession des hôpitaux du Ministère   |   |                                  |                                  |                                  |
|  | 150                                     | <b>17</b>                        | 17                               | 17                               |
| <b>Total des contributions</b>   | <b>164 550</b>                          | <b>172 117</b>                   | <b>173 317</b>                   | <b>176 617</b>                   |
| <b>Total des subventions et contributions</b>  | <b>1 465 248</b>                        | <b>1 518 245</b>                 | <b>1 549 227</b>                 | <b>1 579 115</b>                 |

\* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

\*\* Pour de plus amples renseignements au sujet de ce paiement de transfert veuillez consulter : Pensions d'invalidité (page 20) ; Allocations aux anciens combattants (page 20) ; Fonds du Souvenir (page 31) ; *Commonwealth War Graves Commission* (page 32) ; et Contributions accordées aux anciens combattants qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux (page 14).

**Tableau 5.2 : Source des recettes non disponibles**

| (en millions de dollars)  | Prévisions<br>des recettes<br>1999-2000 | <b>Recettes<br/>prévues<br/>2000-2001</b> | Recettes<br>Prévues<br>2001-2002 | Recettes<br>prévues<br>2002-2003 |
|---|---|---|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Programme<br/>des Anciens Combattants</b>  |   |   |                                  |                                  |
| Régimes provinciaux d'assurance<br>médicale et d'hospitalisation  | 18,4                                    | <b>17,4</b>                               | 16,1                             | 14,8                             |
| Autres services aux malades<br>hospitalisés   | 5,5                                     | <b>5,0</b>                                | 4,8                              | 4,6                              |
| Recouvrement des pensions de<br>gouvernements étrangers et<br>services aux anciens combattants<br>étrangers | 2,0                                     | <b>2,0</b>                                | 2,0                              | 2,0                              |
| Remboursement des dépenses de<br>l'année précédente   | 4,5                                     | <b>4,5</b>                                | 4,5                              | 4,5                              |
| Autres  | 1,0                                     | <b>0,8</b>                                | 0,8                              | 0,8                              |
| Total provisoire  | 31,4                                    | <b>29,7</b>                               | 28,2                             | 26,7                             |
| <b>Programme<br/>du Tribunal des anciens<br/>combattants (révision et<br/>appel)</b>                        |   |   |                                  |                                  |
|   | 0,0                                     | <b>0,0</b>                                | 0,0                              | 0,0                              |
| <b>Total des recettes non<br/>disponibles</b>   | 31,4                                    | <b>29,7</b>                               | 28,2                             | 26,7                             |



**Tableau 5.3 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire**

| (en millions de dollars)   | Programme des Anciens Combattants | Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | <b>Total</b>   |
|--|-----------------------------------|---|----------------|
| Dépenses prévues nettes  | 2 097,8                           | 10,6  | <b>2 108,4</b> |
| <i>Plus: Services reçus sans frais:</i>  |                                   |   |                |
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)  | 11,2                              | 0,5   | <b>11,7</b>    |
| Contributions comprenant la part des employeurs des cotisations aux régimes d'assurance des employés et coûts payés par le SCT | 11,3                              | 0,6   | <b>11,9</b>    |
| Protection des accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada                                   | 0,8                               | 0,0   | <b>0,8</b>     |
| Traitement et coûts des services juridiques connexes fournis par le ministère de Justice Canada                                | 0,5                               | 0,0   | 0,5            |
|  | 23,8                              | 1,1   | <b>24,9</b>    |
| <i>Moins : Recettes disponibles</i>  | 0,0                               | 0,0   | <b>0,0</b>     |
| <i>Moins : Recettes non disponibles</i>  | 29,7                              | 0,0   | <b>29,7</b>    |
| <b>Coût net du programme pour 2000-2001</b>  | <b>2 091,9</b>                    | <b>11,7</b>   | <b>2 103,6</b> |

## Section VI : Autre renseignements

### 6.1 Liste des lois et règlements

#### Lois appliquées et règlements connexes

|  |   |
|--|---|
| <b>Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :</b>   |   |
| <i>Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>   | L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée   |
| <i>Loi sur les allocations aux anciens combattants</i>   | L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée  |
| <i>Loi sur l'assurance des anciens combattants</i>   | S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée  |
| <i>Loi de l'assurance des soldats de retour</i>  | S.C. 1920, ch. 54, modifiée   |
| <i>Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants</i>  | S.R.C. 1970, c. V-2, modifiée   |
| <i>Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [Prestations]</i> | S.R.C. 1952, ch. 297, modifiée  |
| <i>Loi d'établissement de soldats</i>  | S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée  |
| <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>   | S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée  |
| <i>Loi sur le ministère des Anciens Combattants</i>  | L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée  |
| <i>Loi sur les pensions</i>  | L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée  |
| <i>Loi sur les prestations de guerre pour les civils</i>   | L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée   |
| <i>Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux</i>  | S.R.C. 1952, ch. 256, modifiée  |
| <i>Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants</i>  | S.R.C. 1952, ch. 258, modifiée  |
| <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>  | S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée  |
| <i>Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>   | L.C. 1994-95, ch. 18, modifiée  |
| <b>Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :</b>   |   |
| <i>Loi sur l'aéronautique, article 9</i>   | L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, modifiée  |
| <i>Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5</i>  | (ministre des Transports)<br>S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5,                                     |
| <i>Loi sur les Indiens (Établissement de soldats)</i>  | (Solliciteur général)<br>S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée  |
| <i>Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34</i>   | (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)<br>L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34      |
| <i>Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax</i>  | (Solliciteur général), modifiée<br>S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée<br>(ministre des Finances) |

## Lois appliquées et règlements connexes (suite)

### **Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :**

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <i>Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i> | TR/96-66                        |
| <i>Décret sur la Croix du Souvenir (première guerre mondiale)</i>  | C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié  |
| <i>Décret sur la Croix du Souvenir (seconde guerre mondiale)</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié  |
| <i>Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands</i>   | DORS/49-533                     |
| <i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i>   | TR/94-62, modifié               |
| <i>Décret sur les prestations pour bravoure</i>  | TR/90-95, modifié               |
| <i>Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État</i>   | C.P. 1944-45/8848               |
| <i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1600           |
| <i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres</i>                                     | C.R.C. 1978, ch. 1599           |
| <i>Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>                                       | C.R.C. 1978, ch. 399, modifié   |
| <i>Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations</i>   | DORS/91-620, modifié            |
| <i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié  |
| <i>Règlement sur l'assurance des anciens combattants</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1587           |
| <i>Règlement sur l'assurance des soldats de retour</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1390           |
| <i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants</i>  | C.R.C. 1978, ch. 1582           |
| <i>Règlement sur les compensations</i>   | DORS/96-66, modifié             |
| <i>Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants</i>  | C.R.C. 1978, ch. 1579           |
| <i>Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations</i>  | DORS/96-68                      |
| <i>Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)</i>              | C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié  |
| <i>Règlement sur la formation des pensionnés</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié  |
| <i>Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)</i>                                     | DORS/95-468                     |
| <i>Règlement sur les indemnités de service de guerre</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1601, modifiée |
| <i>Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants</i>  | DORS/95-467                     |
| <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>   | DORS/90-594, modifié            |
| <i>Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants</i>  | C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié  |
| <i>Règlement sur le traitement des anciens combattants</i>   | C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié  |
| <i>Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>   | DORS/96-67                      |

## Lois appliquées et règlements connexes (suite)

**Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :**

|   |   |
|---|---|
| <i>Décret sur la pension dans les zones de service spécial</i>                  | C.R.C. 1978, ch. 350, modifié<br>(ministre de la Défense nationale) |
| <i>Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation</i>               | C.R.C. 1978, ch. 10, modifié<br>(ministre des Transports)           |
| <i>Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial</i> | C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du<br>Conseil du Trésor)           |

## 6.2 Références

La Direction générale de la planification ministérielle est chargée de la coordination de la préparation du Rapport sur les plans et priorités (RPP) et du Rapport sur le rendement du Ministère (RRM) connexe. Pour de plus amples renseignements sur ces rapports, veuillez communiquer avec :

**Directeur général  
Direction générale de la planification ministérielle  
Anciens Combattants Canada  
C.P. 7700 (C.I. 046)  
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9**

**Téléphone : (902) 566-8150  
Télécopieur : (902) 368-0437  
Courrier électronique : [plan@vac-acc.gc.ca](mailto:plan@vac-acc.gc.ca)**

On peut obtenir de plus amples renseignements en visitant le site Internet multimédia primé d'Anciens Combattants qui est conçu pour fournir à nos clients, à leurs familles et au public des renseignements sur nos programmes et nos services. Il est convivial et est organisé de façon à permettre au visiteur d'obtenir facilement l'information qu'il souhaite sur nos programmes et services. On y trouve également des renseignements que nos clients nous ont demandés - soutien en période de deuil, données historiques et commémoratives, accès aux rapports du Ministère, situation de différents projets de loi dans le processus législatif ainsi que des sections spéciales soulignant des initiatives et des enjeux courants.

Pour plus de renseignements :  
<http://www.vac-acc.gc.ca>

Chaque année durant la Semaine nationale des anciens combattants, qui précède le jour du Souvenir, différents renseignements sont offerts sur le site interactif d'Anciens Combattants - prose et poésie, documentation à l'intention des enseignants, journaux de guerre et liste des activités de la Semaine des anciens combattants organisées dans tout le pays. En outre, il existe un site spécial des Forces canadiennes où l'on met l'accent sur les besoins particuliers de ces clients et de leurs familles. Des liens sont proposés avec un certain nombre d'autres sites apparentés.

### **Commentaires :**

Tous les commentaires et suggestions sur ce rapport sont les bienvenus. Nous vous invitons à communiquer vos observations à la Direction générale des communications d'Anciens Combattants Canada à l'adresse indiquée ci-dessous. Si vous préférez le courrier électronique, vous pouvez nous joindre à l'adresse : [\*plan@vac-acc.gc.ca\*](mailto:plan@vac-acc.gc.ca)

### **Demandes de renseignements généraux**

Pour toute demande de renseignements généraux au sujet du Portefeuille, de ses programmes et de ses services, veuillez communiquer avec le bureau régional ou le bureau de district d'ACC situé le plus près de chez vous. Vous trouverez l'adresse et les numéros de téléphone dans la section des services gouvernementaux de votre annuaire téléphonique.

### **Publications du Portefeuille :**

Le Portefeuille publie plusieurs documents sur ses programmes et ses services. Vous pouvez obtenir copie de toutes nos publications sur notre site Internet. Vous pouvez aussi obtenir ces publications dans les bureaux régionaux et de district d'ACC, partout au Canada, ou en écrivant à la :

**Direction générale des communications  
Anciens Combattants Canada  
C.P. 7700  
Charlottetown (Î.-P.-É.)  
CIA 8M9**

## Index

|  |    |
|--|----|
| Décorations et citations   | 31 |
| Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes              | 12 |
| Évolution démographique de la clientèle                          | 10 |
| Finances   | 35 |
| Fonds du souvenir  | 31 |
| Funérailles et inhumations                                       | 31 |
| Gestion de l'information et Technologie de l'information         | 35 |
| Initiatives ministérielles                                       | 34 |
| L'efficacité organisationnelle                                   | 4  |
| L'Hôpital Sainte-Anne  | 26 |
| L'intégrité des programmes et l'amélioration des services        | 4  |
| Le Partenariat dans l'économie du savoir                         | 34 |
| L'Initiative du secteur bénévole                                 | 28 |
| Mémoriaux  | 32 |
| Monument virtuel canadien à la guerre                            | 33 |
| Organigramme   | 9  |
| Participation communautaire                                      | 30 |
| Pèlerinages et cérémonies  | 31 |
| Plan stratégique quinquennal                                     | 4  |
| Principaux résultats en matière d'engagements aux Canadiens      | 15 |
| Programmes d'indemnisation et de santé                           | 20 |
| Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes           | 22 |
| Projet de continuum des services                                 | 22 |
| Projet de la Table des invalidités et des Directives médicales   | 21 |
| Projet de remaniement des prestations                            | 25 |
| Projet de révision des activités commémoratives                  | 33 |
| Projet fédéral de traitement de demandes de soins de santé       | 24 |
| Projets d'Info-aînés Canada                                      | 24 |
| Projets de la Légion royale Canadienne                           | 28 |
| Promotion de la santé  | 26 |
| Questions touchant les anciens combattants des Premières nations | 5  |
| Recours collectif Authorson                                      | 20 |
| Ressources humaines  | 34 |
| Semaine des anciens combattants                                  | 31 |
| Service Canada   | 13 |
| Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés      | 23 |
| Soins de santé   | 12 |
| Stratégie de soins en établissement                              | 27 |
| Tombes, pierres tombales et cimetières                           | 32 |
| Vérification et évaluation                                       | 36 |
| Visiteurs aux sites  | 32 |