

Anciens Combattants

Rapport sur les plans et les priorités pour 2004-2005

Approuvé :



L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Messages et déclaration de la direction	1
Message de la ministre	1
Message du président	3
Déclaration de la direction	5
Au sujet d’Anciens Combattants	6
Survol de la planification	8
Plans et priorités par résultat stratégique	11
Sommaire	11
Programmes de prestations et de services	14
Programme de défense des droits relatifs aux pensions	20
Programme « Le Canada se souvient »	22
Administration ministérielle	25
Gouvernement en direct	26
Fonction moderne de contrôleur	27
Initiative d’amélioration des services	28
Stratégie du développement durable	29
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	31
Organisation	34
Résultats stratégiques et secteurs d’activité	34
Responsabilisation	35
Dépenses prévues du Portefeuille	37
Annexes	39
Tableau 1 : Sommaire des dépenses d’immobilisation par programme et par secteur d’activité	39
Tableau 2 : Renseignements sur les dépenses de projets	40
Tableau 3 : Sommaire des paiements de transfert	40
Tableau 4 : Sources des recettes non disponibles	41
Tableau 5 : Coût net des programmes pour l’année budgétaire	42
Tableau 6 : Principales initiatives réglementaires	43
Tableau 7 : Initiatives horizontales	45
Pour nous joindre	47
Demandes de renseignements généraux	47
Publications du Portefeuille	47

Messages et déclaration de la direction

Message de la ministre



En tant que Canadiens et Canadiennes, nous éprouvons un profond respect pour les anciens combattants qui, par abnégation, ont contribué à la paix et à la liberté dans le monde. Qu'il s'agisse des anciens combattants ayant combattu sur un théâtre de guerre ou de ceux ayant servi dans le cadre de conflits armés ou en temps de paix, ces personnes courageuses ont donné une grosse partie de leur vie pour la défense du pays. Certains et certaines ont même fait le sacrifice ultime de leur vie.

Les anciens combattants ont défendu les valeurs fondamentales de la liberté et de la démocratie qui nous sont chères; les activités et les événements commémoratifs nous permettent ainsi de reconnaître la dette de gratitude que nous leur devons. Notre nation commémorera en Octobre 2004 le 60^e anniversaire de la campagne d'Italie et le 60^e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale sera commémoré en 2005.

Outre le rôle de premier plan que nous assumons dans le cadre du programme de commémoration, Anciens Combattants est aussi chargé du programme des pensions d'invalidité, pourvu d'un mécanisme de recours indépendant, ainsi que du programme des soins de santé. Les avantages et les services de ces programmes sont offerts aux anciens combattants, aux membres des Forces canadiennes, aux membres de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi qu'à leurs conjoints survivants et à leurs familles. Le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005, révèle au peuple canadien la valeur des ces avantages et de ces services fournis aux anciens combattants et à d'autres clients, de même que l'importance de promouvoir la commémoration et le souvenir auprès de la population, particulièrement auprès des jeunes Canadiens et Canadiennes. Ce document sert aussi d'outil de reddition de compte pour le peuple canadien et les parlementaires car il présente les engagements auxquels nous nous sommes liés pour une période de trois ans. Nous visons à transformer la prestation de nos services, à enrichir les partenariats clés que nous avons établis et à montrer comment, à Anciens Combattants, nous nous adoptons pour répondre aux besoins changeants des divers groupes de clients que nous servons.

En misant sur la réussite du modèle de service axé sur le client, nous continuerons à offrir aux anciens combattants et aux autres clients un service rapide, équitable, courtois et respectueux. Nous verrons à ce que les besoins de santé et de soins à domicile de plus en plus complexes des anciens combattants avançant en âge soient satisfaits et nous les aiderons à vivre de manière autonome chez eux et dans leur collectivité. En même temps, nous tenterons de répondre davantage aux besoins qu'éprouvent les anciens combattants des Forces canadiennes lors de leur passage de la vie militaire à la vie civile.

L'âge moyen de ces derniers étant de 39 ans au moment de leur libération, leurs circonstances de vie et leurs besoins sont foncièrement différents de ceux de nos anciens combattants plus âgés. Au cours des trois dernières années, notre clientèle des Forces canadiennes a augmenté de 58 % et on s'attend à ce que cette tendance se poursuive dans un avenir prévisible. Il est donc nécessaire que nous fournissions une aide appropriée à nos anciens combattants des Forces canadiennes par l'entremise de programmes et de services modernes qui sont adaptés à leurs besoins.

Anciens Combattants demeure actif dans plusieurs initiatives à l'échelle du gouvernement. Nous continuerons également à mettre à profit le succès de l'Initiative d'amélioration des services, à pousser plus loin les capacités de l'initiative du Gouvernement en direct, à s'attacher davantage à la fonction de contrôleur moderne, ainsi qu'à intégrer certains principes et certaines pratiques de développement durable à nos opérations quotidiennes, à nos programmes et à nos services.

Nous continuons à rechercher des solutions créatives et novatrices pour réaliser nos plans et nos priorités. Nous croyons que nous améliorerons nos services à tous les anciens combattants du Canada grâce à une planification minutieuse et au contrôle constant que nous exerçons. Je vous invite donc à lire ce rapport et à découvrir comment les professionnels dévoués qui m'entoure réussit à fournir un service exemplaire visant à améliorer la qualité de vie de notre clientèle très spéciale. De plus, les nombreux sites Web énumérés dans le rapport sauront vous renseigner davantage.

Je crois que nos anciens combattants et les autres clients que nous servons méritent ce qu'il y a de mieux et je sais qu'Anciens Combattants respectera ses nombreux engagements à l'endroit de ceux et de celles qui ont tant donné pour le Canada.



L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

Message du président



Au cours de la dernière année, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) a élaboré un plan stratégique triennal pour d'une part gérer le risque et d'autre part faciliter le soutien et améliorer son processus de révision et d'appel. Ce plan à long terme vise à garantir que les demandeurs sachent que le personnel et les membres du Tribunal traitent leurs demandes et appels avec équité, uniformité et rapidité.

Pour la période dont traite ce rapport sur les plans et les priorités, le TACRA a identifié un certain nombre de priorités qui y sont décrites. Entre autres, le TACRA va faire en sorte d'améliorer encore ses services en collaboration avec Anciens

Combattants Canada et les organismes représentatifs, comme la Légion royale canadienne, et ce en vue de moderniser et actualiser la gestion des demandes de révision et d'appel. Qui plus est, une attention particulière sera apportée à la formation du personnel de soutien et des membres, et un grand soin sera consacré à l'amélioration des méthodes, moyens et outils de recherche. Une mise en place complète de l'information requise sera assurée afin de traiter toutes les demandes de manière adéquate et compétente. Également nous mettrons l'accent sur les communications en rendant l'information d'un accès plus facile et en stimulant la sensibilisation quant au rôle, aux responsabilités et aux pratiques du Tribunal dans le cadre du processus d'appel relié aux pensions et aux allocations.

Le TACRA s'engage à soutenir la modernisation des pratiques de gestion prévues par l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur et par le cadre de gestion responsable du gouvernement fédéral. Nous avons accompli un progrès appréciable quant à la modernisation de la fonction de contrôleur et nous continuerons de mettre en oeuvre notre plan d'action élaboré au cours du dernier exercice financier. À titre d'organisme indépendant nous avons à l'endroit des citoyennes et des citoyens la responsabilité de nos décisions et de l'usage de nos ressources. Nous prenons cet engagement très au sérieux et voulons sans relâche nous y consacrer de la manière la plus responsable qui se puisse.

Grâce à la mise en oeuvre de son plan stratégique, le TACRA connaîtra changements et ajustements durant la période de planification et nous nous y consacrerons avec entrain.



Victor A. Marchand
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Déclaration de la direction

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005* d'Anciens Combattants, un Portefeuille qui comprend Anciens Combattants Canada (ACC) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005* :

- # Il décrit fidèlement les plans et les priorités du Portefeuille.
- # Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- # Le document est complet et exact.
- # Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.



Jack Stagg
sous-ministre
Anciens Combattants Canada
le 5 février 2004



Victor Marchand
président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
le 5 février 2004

Au sujet d'Anciens Combattants

À Anciens Combattants, nous cherchons à faire la différence dans la vie d'un groupe spécial de Canadiens et de Canadiennes, à savoir les anciens combattants, les membres encore en service des Forces canadiennes, les anciens membres et les membres actifs de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que leurs conjoints survivants et leurs familles. Non seulement nous parvenons à répondre aux besoins de ce groupe de clients spécial mais nous réussissons également, grâce aux activités de commémoration qui se déroulent partout au Canada et outre-mer, à rejoindre le peuple canadien.

Anciens Combattants est un portefeuille composé de deux organismes séparés, soit Anciens Combattants Canada (le Ministère) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal), qui fonctionne de manière autonome. Anciens Combattants Canada verse des pensions d'invalidité ou de décès, assure un soutien économique sous la forme d'allocations et fournit des avantages et des services de soins de santé aux anciens combattants et à d'autres clients. Pour les personnes qui veulent en appeler d'une décision relative à la pension d'invalidité ou à une demande d'allocation des anciens combattants, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre un mécanisme de recours indépendant. Le Bureau de services juridiques des pensions est un organisme d'avocats au sein du Ministère qui fournit gratuitement des services de consultation et de représentation aux clients qui désirent poursuivre leur démarche. Aux hommes et aux femmes qui ont défendu notre pays avec bravoure en temps de guerre, de conflits et de paix, nous rendons hommage à leurs sacrifices et à leurs réalisations dans le cadre du programme de commémoration.

Voici les missions respectives du Ministère et du Tribunal :

Anciens Combattants Canada

Fournir des services et des avantages axés sur le client qui soient exemplaires et adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et des familles de ceux-ci, de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Dans le cadre des programmes canadiens, assurer l'équité en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations aux anciens combattants en fournissant un soutien à la recherche et aux conseils donnés et en rendant des décisions arbitrales dans le cadre d'appels qui soient justes et expéditives.

L'Administration centrale d'Anciens Combattants Canada se trouve à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard et comprend un bureau à Ottawa, en Ontario. En outre, le personnel du Ministère sert la population canadienne dans 40 bureaux ou points de service, répartis dans diverses régions du pays. Anciens Combattants Canada comprend aussi l'Hôpital Sainte-Anne, à Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA), également situé à Charlottetown, sert la population canadienne dans 40 points de services au Canada.



Accès au site Web

Le Portefeuille :

- # Anciens Combattants Canada
- # Programmes offerts
- # Structure organisationnelle
- # Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA)

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization

Le Ministère :

- # La salle de presse
- # Législation appliquée par Anciens Combattants
- # Les responsables
- # Mandat, mission, vision et valeurs
- # Rapports ministériels

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department

Le Tribunal :

- # Foire aux questions
- # Ici le TACRA
- # Plan stratégique 2003-2006

<http://www.vrab-tacra.gc.ca>

Survol de la planification

Les programmes d'Anciens Combattants Canada (ACC) sont largement financés par des subventions et des contributions et nous sommes tenus de respecter les conditions de chaque subvention ou de chaque contribution. Au nombre des principaux programmes et services offerts par ACC, mentionnons le programme de pensions d'invalidité et le processus de recours indépendant, le programme de soins de santé et le programme « Le Canada se souvient ». Ces programmes évoluent constamment de façon à pouvoir répondre aux besoins actuels et futurs de nos clients.

Au cours de la présente période de planification, Anciens Combattants continuera de mettre l'accent sur l'amélioration de la prestation des services à notre clientèle diversifiée. En raison des variations démographiques de nos groupes de clients et comme nos programmes ont été conçus pour offrir des services à des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, nous procédons actuellement à la modernisation de nos programmes et de nos politiques afin de les adapter aux nouvelles réalités. Comme les anciens combattants sont de moins en moins aptes à parler de leurs expériences et du prix qu'ils ont dû payer pour préserver notre liberté, l'une de nos priorités consistera à fournir aux jeunes Canadiens et Canadiennes les outils dont ils ont besoin pour accepter « le flambeau du souvenir » qui leur est transmis par des anciens combattants qui avancent en âge.

Bien que le nombre d'anciens combattants âgés ayant servi en temps de guerre diminue, leurs besoins en soins s'intensifient à mesure qu'ils avancent en âge et que leur santé se détériore. ACC fournit actuellement de l'aide et des soins de longue durée à plus de 500 anciens combattants à l'Hôpital Sainte-Anne (dernier hôpital fédéral d'anciens combattants). ACC appuie également les anciens combattants qui souhaitent demeurer à leur domicile ou au sein de leur collectivité, de même que ceux qui ont besoin de recevoir des soins résidentiels de longue durée offerts dans des établissements partout au pays.

La participation du Canada à des opérations et à des conflits internationaux s'est soldée par une augmentation du nombre de demandes d'aide présentées à ACC par des membres des Forces canadiennes toujours actifs et par des anciens combattants. À mesure que ce nombre augmente, il devient d'autant plus nécessaire d'adapter nos programmes et nos politiques de façon à pouvoir répondre aux besoins uniques et à la situation de ces personnes. C'est également vrai dans le cas des clients de la GRC dont les besoins sont différents de ceux des clients des Forces canadiennes et des anciens combattants traditionnels ayant servi en temps de guerre.

En date du mois de mars 2004, nous fournissons des avantages et des services à environ 210 000 clients. D'ici mars 2007, nous nous attendons à ce que ce nombre diminue légèrement pour un total d'environ 206 000 clients. Bien que le nombre d'anciens

combattants ayant servi en temps de guerre diminue de façon constante, le nombre de clients des Forces canadiennes et de la GRC augmente. De plus, ACC a été témoin d'une augmentation écrasante (au cours de la dernière décennie) du nombre d'anciens combattants qui présentent des demandes de pension d'invalidité et on s'attend à ce que cette augmentation continue. Pour ACC, il en résultera une demande de plus en plus grande en matière d'avantages et de services, malgré la modeste chute du nombre général d'anciens combattants au Canada. En conséquence, nous avons constaté un arriéré dans le traitement des demandes et nos délais d'exécution deviennent plus longs.

Plusieurs initiatives ont été entreprises afin de répondre à cette augmentation de la charge de travail. Par exemple, de nouvelles technologies et des processus opérationnels créatifs ont été adoptés et, en outre, des ressources ont été empruntées des programmes actuels afin de satisfaire les nouveaux besoins urgents des clients. Malgré ces mesures, Anciens Combattants confronte de plus en plus de défis qui exigent le maintien d'un service en temps opportun, professionnel et de compassion à l'égard des anciens combattants et des autres clients étant donné que nos ressources n'ont pas grandi à la même vitesse que notre nouvelle charge de travail.

Le vieillissement des anciens combattants qui composaient la clientèle traditionnelle a également eu des répercussions sur les programmes de commémoration d'ACC. Les pèlerinages outre-mer deviennent moins viables à mesure que les voyages prolongés et les événements de longue durée deviennent trop onéreux pour les anciens combattants avançant en âge. Pour ce qui est des plus jeunes, ces derniers sont très peu au courant des sacrifices que les anciens combattants ont consentis durant la guerre ou y sont très peu sensibles. Par conséquent, il est essentiel d'inciter les jeunes à prendre part aux activités commémoratives. C'est là une mesure essentielle si nous voulons perpétuer le souvenir de l'héritage laissé par les anciens combattants. Enfin, la portée des programmes de commémoration a été élargie et permet de se souvenir des nouvelles générations d'anciens combattants qui ont servi outre-mer pour tenter de régler des conflits internationaux et de leur rendre hommage.

Selon le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) qui offre un mécanisme de recours aux clients qui demandent une révision ou interjettent appel d'une décision concernant une pension d'invalidité ou des allocations d'ancien combattant, les problèmes de santé sont de plus en plus complexes, tout comme le sont les liens qui existent entre différentes maladies. Par ailleurs, les modifications apportées aux lois et aux règlements visant la pension d'invalidité et la modernisation des activités d'ACC ont eu des répercussions sur la façon dont le TACRA mène ses propres activités. Pour faire face à ces nouvelles réalités, le TACRA a procédé à l'amélioration de sa capacité de recherche et de ses délais de traitement, en faisant appel à des mécanismes de gestion des cas et en peaufinant son programme de formation à l'intention des membres du personnel afin d'assurer une administration responsable des programmes d'appel.

Dans le cadre de ses efforts pour améliorer la prestation des services, Anciens Combattants doit relever de nombreux défis, notamment en tenant compte des

variations démographiques des groupes de clients. Les besoins des clients varient en fonction de leur situation personnelle et il faut reconnaître nos limites sur le plan financier et au niveau des ressources humaines. Par conséquent, nous devons chercher des solutions novatrices pour améliorer la prestation du service. Nous ne pourrions nous acquitter de nos obligations et servir les anciens combattants et les autres clients comme il se doit, si nous ne pouvions compter sur l'appui et le soutien de nos nombreux partenaires et d'autres intervenants, notamment les principales organisations d'anciens combattants, des organisations du secteur privé, le secteur bénévole et les autres paliers du gouvernement. En période de restrictions financières, ces partenariats sont essentiels si nous voulons atteindre nos objectifs.

Plans et priorités par résultat stratégique

Sommaire

Les objectifs stratégiques énumérés ci-dessous correspondent aux avantages durables et à long terme qui sont offerts aux Canadiens et aux Canadiennes grâce à la vision commune et aux efforts combinés d'ACC et du TACRA. Ces objectifs mettent en lumière de quelle façon ACC et le TACRA doivent contribuer à changer les choses dans le cadre de leur mandat.

①	Programmes de prestations et de services	Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens et canadiennes de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.
②	Programme de défense des droits relatifs aux pensions	Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.
③	Programme « Le Canada se souvient »	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.
④	Administration ministérielle	Les activités se concentrent surtout sur l'amélioration des services et de l'efficacité organisationnelle par l'entremise de la gestion stratégique de l'effectif, de l'amélioration des communications, de l'utilisation accrue de la technologie et de la contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans les domaines qui sont directement liés au bien-être et à la reconnaissance des anciens combattants et des autres clients.
⑤	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.

Les six priorités d'ACC ont été révisées et modifiées en février 2004. Trois de ces six priorités correspondent à chacun des quatre premiers objectifs stratégiques énumérés ci-dessous, et certaines s'appliquent à plus d'un objectif stratégique. Les quatre objectifs du TACRA ont été établis dans le *Plan stratégique 2003-2006* qu'il a récemment produit. Le tableau suivant illustre de quelle façon les priorités d'ACC et celles du TACRA correspondent à nos objectifs stratégiques et aux ressources correspondantes pour les trois prochaines années.

Résultat stratégique	Ressources associées (en millions de dollars)	Priorités	Type de priorité
Programmes de prestations et de services	8 264,0	Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes et aux membres actifs	En cours
		Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils	En cours admissibles
		Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques	En cours
Programme de défense des droits relatifs aux pensions	25,2	Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes et aux membres actifs	En cours
		Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils	En cours admissibles
Programme « Le Canada se souvient »	144,3	Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces	En cours
Administration ministérielle	172,4 \$	Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens	En cours
		Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct	En cours

Résultat stratégique	Ressources associées (en millions de dollars)	Priorités	Type de priorité
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	31,4	Améliorer les communications avec les appelants, le personnel et les parties intéressées	Nouveau
		Améliorer la prestation des services	Nouveau
		Améliorer la structure et la capacité de la gestion	Nouveau
		Assurer une transition sans heurt	Nouveau

Les renseignements fournis dans le reste de la présente section sont structurés de façon à mettre en lumière les priorités et les objectifs du plan stratégique d’Anciens Combattants pour les trois prochaines années. Le thème principal présenté sous chacun des objectifs indique les efforts particuliers qui seront nécessaires au cours des trois prochaines années pour améliorer et moderniser nos services aux Canadiens et aux Canadiennes (et plus particulièrement aux anciens combattants et aux autres clients), les sommes que nous prévoyons dépenser, de quelle façon nous surveillerons les progrès réalisés, les défis et les risques que nous serons peut-être appelés à affronter, et la façon dont les plans et les priorités établis se révéleront avantageux.

Programmes de prestations et de services

Résultat stratégique

Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens et canadiennes de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.

Dépenses prévues (1^{er} avril 2004 au 31 mars 2007) : 8 264,0 millions de dollars

Priorités

- ✓ Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes et aux membres actifs
- ✓ Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles
- ✓ Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques

Introduction :

Anciens Combattants Canada (ACC) est responsable de fournir des pensions, des soins de santé et du soutien social et économique aux anciens combattants et aux autres clients admissibles à travers le Canada. Ce travail pose des défis pour le Ministère pour deux raisons, soit la diversité de nos groupes de clients, dont les données démographiques sont en train de changer, et les besoins de plus en plus complexes de chacun de ces groupes de clients. Par conséquent, ACC continue de faire preuve d'innovation en adaptant nos programmes et nos services dans le but de satisfaire tous les besoins de nos clients.

Ce que nous allons faire pour mieux servir nos anciens combattants et nos autres clients :

Au cours des trois prochaines années, nous travaillerons principalement dans le but d'améliorer notre prestation des services, de rendre nos partenariats plus stables et d'interagir avec nos anciens combattants et nos autres clients en vue de mieux comprendre leurs besoins diversifiés et changeants et de répondre à ces besoins. Nos clients des Forces canadiennes (FC) sont plus jeunes et leurs besoins sont bien différents de ceux de nos anciens combattants traditionnels ayant servi en temps de guerre. Nos clients de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) sont également plus jeunes et ils ont

des besoins différents de ceux de nos clients des FC et de nos anciens combattants plus âgés ayant servi en temps de guerre. Avec l'augmentation du nombre de clients des FC et de la GRC, nous devons modifier nos programmes et nos services afin de tenir compte de leurs besoins respectifs. La modernisation de nos programmes et de nos services est nécessaire pour permettre à ACC de répondre aux besoins d'une clientèle diversifiée.

L'Hôpital Sainte-Anne, situé dans l'ouest de l'Île de Montréal, au Québec, offre des soins de longue durée et des soins de relève de haute qualité à plus de 500 anciens combattants et civils admissibles. L'Hôpital est responsable de satisfaire les besoins physiques, psychologiques et sociaux de ses patients. Afin de maintenir cette norme de service



élevée, le personnel de l'Hôpital Sainte-Anne est constamment à la recherche de manières d'améliorer la prestation de ses services. Ces changements peuvent venir sous forme d'améliorations des installations, d'améliorations des services spécialisés fournis aux membres et aux anciens combattants des FC souffrant du syndrome de stress post-traumatique et d'autres problèmes psychologiques liés au stress opérationnel ou de la poursuite du travail dans les domaines de la démence, de la dysphagie, de la douleur et des recherches cliniques.

L'Hôpital a été construit en 1917. Il fait maintenant l'objet de rénovations majeures, y compris la construction d'un groupe électrogène et d'une sous-station électrique d'ici l'automne 2004, la construction d'un nouveau pavillon d'ici l'hiver 2005 et la rénovation d'une tour principale d'ici le printemps 2007. À cause de ces travaux, les anciens combattants profiteront d'un milieu plus moderne et sécuritaire et chaque ancien combattant aura une chambre privée. Le progrès relié à ce projet majeur est surveillé par une équipe de modernisation de projet.

Depuis que le Centre Sainte-Anne a ouvert ses portes en 2001, on y offre des services de santé mentale aux membres actifs et aux anciens combattants libérés. À l'avenir, on prévoit consolider les programmes cliniques, fournir du leadership dans le réseau national des cliniques et partager de l'expertise clinique avec des professionnels de la santé et des employés du Ministère. Les partenaires qui nous aident à fournir ces services de santé mentale comprennent le ministère de la Défense nationale, le gouvernement du Québec et des organismes communautaires de la santé mentale.

L'Hôpital Sainte-Anne jouit depuis longtemps d'une réputation de centre d'excellence. L'Hôpital maintient cette réputation en évaluant constamment ses programmes et en les modifiant pour répondre aux besoins de ses patients. En ce qui a trait à l'avenir, l'Hôpital Sainte-Anne prévoit mettre au point son programme de soins aux personnes atteintes de démence d'ici l'hiver 2005 (afin de se préparer au transfert de ce programme

au nouveau pavillon), évaluer son programme de dysphagie pour étudier la qualité de vie au sein de l'établissement d'ici mars 2005, évaluer son programme de gestion de la douleur d'ici mars 2007 et poursuivre ses recherches cliniques dans les domaines de la gestion de la douleur, de la maladie d'Alzheimer et du syndrome de stress post-traumatique. Certaines de ces recherches bénéficieront d'une aide financière de partenaires communautaires, y compris les établissements d'enseignement postsecondaire et les établissements de soins de longue durée. Chacun de ces projets inclut des indicateurs de rendement préétablis, lesquels sont surveillés de façon continue.

Suite à la participation du Canada aux opérations et aux conflits internationaux, Anciens Combattants a de plus en plus de clients venant des Forces canadiennes alors que ces hommes et femmes retournent à la vie civile. La réputation du Canada par rapport au programme exhaustif d'avantages qu'il offre à ses anciens combattants traditionnels n'est plus à faire. Toutefois, les anciens combattants d'aujourd'hui ne ressemblent aucunement à ceux d'hier et les programmes et les services conçus pour les aider doivent eux aussi changer.

Les énormes progrès réalisés par le ministère de la Défense nationale (MDN) en vue d'améliorer la qualité de vie de son personnel des Forces canadiennes ne peuvent pas passer sous silence. Ce ministère continue à conjuguer ses efforts à ceux du ministère des Anciens Combattants afin de trouver de nouvelles façons de servir les anciens combattants des temps modernes. Cependant, il faut s'attendre à ce que les écarts déjà considérables au niveau des services d'aide à la transition continuent à s'élargir pour les anciens combattants des temps modernes, à moins d'entreprendre une réforme en profondeur de l'autorité d'ACC en matière de programmes et de services d'aide à la transition.

En septembre 2003, ACC a confié au groupe de travail de la modernisation des services et des programmes le mandat de faire de la recherche et d'apporter des modifications à la structure et au contenu actuels des programmes et des services du Ministère dans le but ultime de mieux répondre aux nouveaux besoins des anciens combattants des FC et à ceux de leur familles. Dans un premier temps, le groupe étudie la situation en faisant de la recherche, car on a constaté que, combinée à l'expérience d'autres pays, la recherche peut être très fructueuse dans certains domaines. C'est pourquoi, ACC propose de consulter les intervenants clés et d'étudier les cinq principaux éléments de programme suivants : un régime de compensations d'invalidité et des programmes de mieux-être pour les nouveaux clients au lieu du régime de pensions actuel; des services de réadaptation physique et psychologique, y compris de la formation professionnelle; un programme d'aide au revenu à l'intention des anciens combattants en réadaptation, ainsi qu'un programme d'aide à plus long terme à l'intention des anciens combattants incapables de travailler en raison d'affections ou de blessures attribuables au service militaire; des services d'aide à l'emploi; et des avantages médicaux complémentaires

pour les anciens combattants et leur famille. ACC travaille également avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en vue de répondre aux besoins des anciens membres de la GRC en matière d'aide à la transition.

En 2004-2005, Anciens Combattants Canada réalisera l'intégration de la prestation des services à travers le Ministère. On s'assurera ainsi que les clients et leurs familles recevront les programmes et les services dont ils ont besoin par le biais d'un cadre uniformisé de prestation des services. L'intégration de la prestation des services comprendra la création d'équipes des services aux clients, de centres d'expertise et de centres de gestion. L'intégration de la prestation des services appuiera les principes de la prise de décision, favorisera l'uniformité de la prestation des services à travers le pays, établira des liens hiérarchiques et organisationnels clairs pour assurer que les rôles et les attentes quant au rendement sont bien précisés, établira des méthodes de travail afin d'assurer l'efficacité, établira des formules d'attribution des ressources pour assurer la distribution équitable des ressources humaines et financières et créera un milieu de travail au sein duquel on peut gérer l'équilibre des priorités des groupes d'employés et des intervenants.



Les équipes interdisciplinaires des services aux clients, les centres d'expertise (Réseau national des centres d'appels, Centres d'autorisation des traitements, Centre des examens préalables proactifs, Centre des décisions et Centre des services en pays étrangers) et les centres de gestion fonctionneront pleinement d'ici mars 2005. De plus, on est toujours en train d'améliorer les partenariats d'ACC avec les secteurs privé, public et bénévole. Ces partenariats permettent à ACC d'améliorer sa capacité de répondre aux besoins des clients. Le progrès de toutes ces initiatives est mesuré en utilisant des critères de réussite et des indicateurs de rendement prédéterminés.

Des recherches détaillées sont au coeur d'une solide prise de décisions lors de la création de nouveaux programmes ou de nouvelles politiques et de la modification des programmes et des politiques actuels. Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera de développer sa capacité de recherches. De plus, des projets seront élaborés et mis en oeuvre en vue de moderniser les services destinés aux membres en voie de libération des Forces canadiennes et de répondre aux besoins en matière de recherches reliées aux anciens combattants traditionnels ayant servi en temps de guerre. Entre autres, ces projets seront axés sur la santé mentale des membres libérés des Forces canadiennes, sur une compréhension des problèmes de santé liés au service tel que la perte auditive causée par le bruit, et sur les défis reliés à la prestation des services aux anciens combattants plus âgés, y compris ceux qui résident dans les régions rurales. De plus, on mettra en oeuvre un nouveau modèle de transfert de connaissances. Ce modèle nous permettra de disséminer efficacement les résultats de notre travail et d'améliorer l'utilisation de l'information recueillie par le biais de nos recherches.

En partenariat avec la GRC, Anciens Combattants Canada a assumé en décembre 2002 la responsabilité de fournir des avantages et des services aux membres actifs et retraités de la GRC. Lorsque nous avons commencé à servir ces clients, nous avons constaté que les besoins et les attentes de la GRC diffèrent de ceux de nos deux autres principaux groupes de clients. La culture dans laquelle ils vivent et travaillent est également bien différente. En raison de ces différences, nos employés doivent établir un meilleur rapport avec les membres de la GRC afin de pouvoir identifier et comprendre leurs besoins. Par conséquent, les deux ministères collaborent à la préparation d'une analyse des besoins afin de déterminer les autres secteurs où il pourrait y avoir des occasions de partenariat. Les résultats de cette analyse devraient être disponibles d'ici l'été 2004.

Anciens Combattants Canada (ACC) ne pourrait pas fournir des avantages et des services d'aussi grande qualité sans la collaboration de ses partenaires. En effet, grâce à cette collaboration, ACC peut travailler avec d'autres organismes en vue d'assurer une prestation plus efficace de ses services, sans oublier les connaissances importantes qu'il acquiert sur les pratiques exemplaires de ses partenaires. Un excellent exemple de partenariat qui fonctionne très bien est le Partenariat fédéral pour les soins de santé dirigé par Anciens Combattants Canada. Depuis la création de ce partenariat, les dix ministères et organismes qui en font partie ont chacun réalisé d'importantes économies dans la prestation et l'achat de services et de produits de soins de santé pour leurs clients respectifs. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la section Initiatives horizontales du présent rapport.

De quelle façon nos anciens combattants et nos autres clients peuvent être avantagés par nos plans et nos priorités :

Tous nos clients profitent de l'amélioration des services et des programmes que nous leur offrons. Pour les anciens combattants de l'Hôpital Sainte-Anne, l'amélioration constante de nos programmes et la rénovation de nos installations donneront lieu à des soins de qualité supérieure. Pour ce qui est de nos clients des FC et de la GRC, les efforts que nous déployons pour mieux comprendre leurs besoins respectifs nous permettront de les aider davantage lorsqu'ils demandent du soutien et de l'aide à ACC. Pour tous les clients à travers le pays, l'intégration de nos services résultera en une meilleure coordination des services à l'intérieur d'ACC et avec d'autres services communautaires, une focalisation plus importante sur les clients à risque élevé, et des appels proactifs annuels aux clients.



Accès au site Web

MDN-ACC Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles :

- # À notre sujet
- # Décès et invalidité
- # Fonctions
- # Post déploiement

http://www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home_f.asp

Clients :

- # Le deuil
- # Activités des Forces canadiennes
- # Guidé par des Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension
- # Pays étrangers
- # Guide d'accès aux avantages de santé d'ACC et au programme pour l'autonomie des anciens combattants
- # Promotion de la santé
- # Médailles et décorations
- # Services aux anciens combattants

http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Fournisseurs et professionnels :

- # Soins aux dispensateurs de soin
- # Approche pour un service axé sur le client
- # Information aux dispensateurs de soin
- # Hôpital Sainte-Anne

http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

Programme de défense des droits relatifs aux pensions

Résultat stratégique

Protéger les droits des clients d’Anciens Combattants Canada au moyen de l’offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d’appels liés aux allocations et aux pensions d’invalidité.

Dépenses prévues (1^{er} avril 2004 au 31 mars 2007) : 25,2 millions de dollars

Priorités

- ✓ Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes aux membres encore en service
- ✓ Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles

Introduction :

Les employés des quatorze bureaux de district du Bureau de services juridiques des pensions situés à travers le Canada sont pleinement responsables de fournir des conseils aux clients qui ne sont pas certains de n’importe quel aspect des décisions qu’ils reçoivent d’Anciens Combattants Canada au sujet de leurs demandes de pension. Les avocats du Bureau et leurs adjoints juridiques travaillent ensemble afin d’aider les requérants à déterminer la meilleure manière de procéder dans leurs situations particulières. Cette aide est offerte gratuitement et le Bureau offre plusieurs options. Le Bureau peut demander à un arbitre des pensions de réviser le cas, il peut représenter le client devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) ou il peut conseiller le client de ne pas procéder. Sur la totalité des requérants qui procèdent au TACRA, environ 95 p. 100 d’entre eux sont représentés par le Bureau. Les autres (5 p. 100) sont représentés par un officier d’entraide de la Légion royale canadienne ou d’une organisation d’anciens combattants, par un solliciteur privé ou par le client lui-même.

Ce que nous allons faire pour mieux servir nos anciens combattants et nos autres clients :

Plusieurs initiatives seront entreprises au cours des trois prochaines années afin d’améliorer les services fournis à nos anciens combattants et à nos autres clients. Au sein du Bureau, un mécanisme sera mis en oeuvre d’ici octobre 2004 en vue de recevoir de la rétroaction des clients. Ce mécanisme permettra de mesurer le taux de satisfaction des clients par rapport aux services offerts par le Bureau. Le Bureau collaborera également avec le TACRA pour développer le nouveau système de gestion de cas du TACRA d’ici juillet 2005. Ce système nous permettra d’améliorer la préparation des cas et de régler

certaines questions avant les audiences. Ce système pourrait également permettre qu'une décision soit rendue rapidement sans nécessiter une audience. En collaboration avec le ministère de la Défense nationale, le personnel du Bureau continuera d'augmenter la présence d'ACC dans les bases des Forces canadiennes situées à Ottawa, à Gagetown, à Valcartier et à Edmonton. En dernier lieu, le Bureau prendra appui sur sa relation avec la GRC afin d'augmenter le contact avec les membres de la GRC, les membres civils, les membres retraités et leurs familles et ce, grâce à une augmentation de la fréquence des présentations et de la distribution de la documentation imprimée sur les avantages et les services offerts par ACC.

Afin de suivre son progrès, le Bureau évaluera deux fois par an la rétroaction reçue de ses clients et modifiera ses communications et ses services en fonction des besoins identifiés par ses clients. La rétroaction des membres des Forces canadiennes et de la GRC sera également évaluée et des mesures seront prises pour améliorer nos interactions avec ces deux groupes de clients.

De quelle façon nos anciens combattants et nos autres clients peuvent être avantagés par nos plans et nos priorités :

Le fait de rationaliser et d'améliorer le processus de révision et d'appel au TACRA donnera lieu à des délais d'exécution plus rapides. De cette manière, les demandeurs recevront la bonne décision au moment opportun. Le fait de mettre en oeuvre un mécanisme pour recevoir la rétroaction des clients permettra au Bureau d'obtenir de l'information valable sur la satisfaction des clients et d'identifier des lacunes qui doivent être adressées afin de répondre aux besoins des clients. Il est essentiel d'augmenter la sensibilisation par rapport aux services offerts par ACC chez les membres des Forces canadiennes et de la GRC. Il est possible que ces clients ne soient pas au courant de toutes les options qui sont à leur disposition lorsqu'ils ne sont pas satisfaits d'une décision qu'ils ont reçue. Le Bureau tient à s'assurer que les clients ont une meilleure compréhension du processus des pensions et du processus de recours, réduisant ainsi la frustration éprouvée par les clients.



Accès au site Web

Bureau de services juridiques des pensions :

- # Rôle du Bureau de services juridiques des pensions
- # Processus de révision et d'appel
- # Pour communiquer avec le Bureau

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

Programme « Le Canada se souvient »

Résultat stratégique

Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.

Dépenses prévues (1^{er} avril 2004 au 31 mars 2007) : 144,3 millions de dollars

Priorité

- ✓ Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces

Introduction :

Les Canadiens et les Canadiennes tiennent à ne pas oublier les anciens combattants qui ont fièrement servi le Canada en temps de guerre, lors de conflits armés ou pour le maintien de la paix et ils croient à l'importance de leur rendre hommage pour que le souvenir de leurs actions reste, à tout jamais, dans la mémoire des gens. Les programmes commémoratifs d'ACC visent à offrir à la population du Canada, tout particulièrement aux jeunes, des occasions de connaître et de comprendre la contribution du Canada à la défense de la paix et de la liberté dans le monde et à en être fier.

Nos initiatives pour mieux servir les Canadiens et les Canadiennes :

Au cours de la période de planification, Anciens Combattants Canada poursuivra son rôle de leader dans l'organisation de cérémonies et d'activités commémoratives autant au pays qu'à l'étranger en vue de rendre hommage aux anciens combattants et à ceux qui sont morts à la guerre. L'année 2004 est l'« année du souvenir » du 60^e anniversaire du jour J, de la bataille de Normandie et de la campagne d'Italie et l'année 2005 sera une autre « année du souvenir », celle du 60^e anniversaire de la fin de la Deuxième Guerre mondiale. Au nombre des activités commémoratives organisées pour marquer ces grands moments de l'histoire, ACC dirigera une délégation outre-mer dans le but ultime de passer le « flambeau du souvenir » aux jeunes du Canada.

ACC continuera à contribuer à l'élaboration et à la diffusion de produits d'apprentissage innovateurs, surtout ceux destinés aux jeunes. Il continuera aussi à procurer aux jeunes des occasions d'apprentissage en les faisant participer à des cérémonies et à des activités commémoratives et en leur demandant d'agir à titre

d'« ambassadeurs du souvenir » auprès d'autres jeunes à qui ils raconteront leurs expériences et expliqueront l'importance de ne pas oublier. ACC améliorera l'accès aux renseignements historiques versés dans son site Web, en partie au moyen d'enregistrements numériques de récits d'anciens combattants.

D'ici le début de 2005, le septième livre du Souvenir, intitulé « Au service de la paix », sera exposé dans la Chapelle du Souvenir située dans la tour de la Paix au Parlement. Le livre pourra aussi être consulté à partir du site Web d'ACC. Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale travaillent présentement à la création du septième livre avec l'appui d'un grand nombre d'organisations d'anciens combattants. Ce livre renfermera le nom de ceux qui sont morts par suite du service militaire mais dont aucun autre des livres ne fait mention.

Les travaux de restauration de treize monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale du Canada se poursuivront en France et en Belgique. Échelonnés sur cinq ans au coût de 30 millions de dollars, les travaux comprennent la réparation, la restauration et la remise en état de monuments commémoratifs (qui datent en moyenne de 75 ans), dont le plus important est celui de Vimy; la conservation des champs de bataille et



l'aménagement de la forêt à Vimy et à Beaumont-Hamel; et l'investigation des structures souterraines à ces deux endroits. Les travaux de remise en état du monument à Vimy commenceront lors de l'exercice 2004-2005 et se termineront en juillet 2006.

Les travaux de remise en état et de restauration des plus petits monuments seront terminés à différentes dates et ceux de

conservation des champs de bataille devraient être terminés au cours de l'exercice 2005-2006. Comme l'investigation des structures souterraines est terminée, l'analyse des résultats et la présentation de recommandations à la haute direction d'ACC auront lieu au cours de 2004-2005. En raison de l'ampleur du projet, ACC doit travailler avec divers partenaires d'un peu partout dans le monde dont Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, le ministère des Forêts du Canada, les services des parcs des États-Unis, l'Office national des forêts de France et les ambassades du Canada en France, en Belgique et en Croatie. Le rôle d'ACC est de surveiller les travaux et de gérer l'ensemble du projet pour s'assurer que les travaux sont exécutés dans les limites du budget prévu et à la date prévue, soit juillet 2006.

En quoi nos plans priorités profitent-ils aux Canadiens et aux Canadiennes :

Nos programmes commémoratifs visent à faire participer les Canadiens et les Canadiennes, particulièrement les jeunes, aux activités commémoratives pour qu'ils perpétuent le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par nos anciens combattants et qu'ils comprennent bien l'importance des activités militaires du Canada sur leur vie actuelle. Le pays au complet y trouvera son compte et les gens tireront une

grande fierté de la contribution apportée par leur pays à la défense de la paix et de la liberté dans le monde. En créant un septième livre du Souvenir, nous voulons nous assurer de perpétuer le souvenir de tous ceux et celles qui ont perdu leur vie au cours du service militaire. En restaurant et en remettant en état nos monuments commémoratifs de guerre, nous voulons nous assurer de conserver la dignité et l'intégrité de ces monuments et de protéger la santé et la sécurité des gens qui les visitent et des employés qui y travaillent.



Accès au site Web

Le Canada se souvient :

- # Les livres du souvenir
- # Mémoriel virtuel de guerre du Canada
- # Histoire
- # Monuments
- # Collections et registres

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille :

- # Conservation des champs bataille de Vimy et Beaumont-Hamel
- # Monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale en Europe
- # Vimy version interactive
- # Remise en état des lieux commémoratifs canadiens
- # Restauration et remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy
- # Investigation des éléments sous terrains de Vimy et Beaumont-Hamel

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Les jeunes et les éducateurs :

- # Activités
- # Multi medias
- # Recherche
- # Ressources - enseignants
- # Articles pour les étudiants

http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

Administration ministérielle

Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être et la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Dépenses prévues (1^{er} avril 2004 au 31 mars 2007) : 172,4 millions de dollars

Priorités

- ✓ Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens
- ✓ Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct

Introduction :

Il est important que le portefeuille des Anciens Combattants gère ses ressources limitées avec prudence afin d'aller de l'avant avec ses initiatives. La manière dont nous gérons nos opérations internes contribue à la réussite des services que nous fournissons à nos anciens combattants et à nos autres clients. Nos employés dévoués jouent un rôle de premier plan dans le progrès que nous réalisons. Nous devons nous assurer de soutenir nos employés dans le cadre de leur travail quotidien. Pour ce faire, nous leur fournissons l'équipement et la formation dont ils ont besoin pour faire leur travail et l'information dont ils ont besoin au sujet de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle, la croissance professionnelle et le règlement des conflits. Pour que le Portefeuille fonctionne efficacement, nous devons également gérer et surveiller notre orientation future. Nos divers plans stratégiques facilitent le travail de nos employés à cet égard et les initiatives gouvernementales du gouvernement du Canada s'avèrent également utiles.

Qu'allons-nous faire à l'intérieur de l'organisation pour mieux servir nos anciens combattants et nos autres clients :

Le Portefeuille a mis en oeuvre de nombreux plans stratégiques, lesquels se trouvent sur nos deux sites Web. De plus, nous participons activement à diverses initiatives à l'échelle du gouvernement. Ces initiatives et plans stratégiques guident les employés alors que nous améliorons les services que nous offrons à nos clients tout en donnant au

grand public de l'information sur les démarches que nous prenons pour mieux le servir.

Notre *Plan stratégique des ressources humaines, 2002-2007* guide notre organisme alors que nous continuons à faire du progrès relié à nos plans et à nos priorités. Ce plan stratégique aborde le recrutement et le maintien du personnel, les occasions de perfectionnement et d'apprentissage, le besoin d'augmenter la diversité en milieu de travail, l'aide aux employés en transition, le counseling des employés et les manières efficaces de gérer le stress et les charges de travail.

Nous devons constamment améliorer notre capacité en technologie d'information afin de faciliter l'amélioration des services. Pour nos anciens combattants et nos autres clients, les services en direct que nous offrons actuellement et que nous prévoyons offrir à l'avenir doivent être soutenus par de la technologie de l'information qui est sécuritaire et compétente. De plus, une technologie de l'information efficace permet à nos employés de maximiser leur productivité en servant nos clients.

Les communications sont essentielles à nos interactions avec les employés, les clients, les intervenants et le grand public. Les employés de notre Direction générale des communications assurent que les communications à travers le Ministère soient bien coordonnées, soient gérées de façon efficace et répondent aux divers besoins de nos clients et du grand public. Ces employés sont responsables de démontrer aux Canadiens et aux Canadiennes jusqu'à quel point Anciens Combattants Canada contribue au renforcement de l'infrastructure sociale. Finalement, par l'entremise de la communication de nos activités et événements du Souvenir, les Canadiens et les Canadiennes réalisent l'importante part jouée par Anciens Combattants Canada au niveau de la priorité du gouvernement du Canada visant à assurer que le Canada occupe dans le monde une place de pertinence, d'influence, de dignité et de fierté.

Les ministères du gouvernement du Canada doivent intégrer certains thèmes et initiatives de gestion au sein de leurs opérations quotidiennes. Quant au portefeuille des Anciens Combattants, voici les initiatives qui sont essentielles pour améliorer les programmes et les services que nous offrons aux Canadiens et aux Canadiennes.

Gouvernement en direct

Dans le *discours du Trône de 1999*, le gouvernement du Canada a pris l'engagement d'être « connu dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. Les Canadiens et les Canadiennes auront accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent. » L'objet de l'initiative du Gouvernement en direct est double : que les programmes et les services courants du gouvernement fédéral soient accessibles en direct d'ici fin 2005, et que les organismes collaborent pour amener une plus grande intégration de leurs programmes et de leurs services afin de simplifier l'accès des

citoyens. À Anciens Combattants, nous appuyons énergiquement cet engagement. Nous avons réalisé des progrès dans trois secteurs particuliers d'intérêt pour les Canadiens et les Canadiennes. Le premier secteur concerne la disponibilité des services et des renseignements électroniques d'Anciens Combattants Canada (ACC) pour ce qui a trait à ses pensions et à ses allocations, et des programmes de soins de santé grâce à la mise en oeuvre de l'évaluation de la santé en direct de Prestations et services de santé en direct. Le deuxième secteur se rapporte à la commémoration en direct de ceux et celles qui ont servi le Canada avec honneur. Le troisième secteur touche l'accessibilité des services et des renseignements électroniques visant les personnes âgées, leurs familles et leurs dispensateurs de soins par la création du site Web Info-aînés Canada et sa connexion au site Web provincial-municipal Info-aînés créé à l'intention des personnes âgées et de leurs familles, qui vivent dans la ville de Brockville (Ontario) et aux alentours.

D'ici 2006, les anciens combattants et d'autres clients seront en mesure de présenter, par Internet, une demande de pension d'invalidité à ACC ou de solliciter une réévaluation d'une pension d'invalidité déjà accordée par ACC. D'autres initiatives clés comprennent une demande de renseignements sur l'état de la pension d'invalidité du client et un processus interactif d'entrevues. Le développement des renseignements relatifs à l'inhumation des anciens combattants sur le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada s'achèvera en 2005. En faisant fond sur la réussite du site Web de Brockville, ACC poursuivra son travail avec ses partenaires de Partenariat canadien sur les services aux aînés visant à brancher les sites Web destinés aux aînés (aussi appelés portails) dans tout le pays, et à améliorer la prestation de services par une collaboration pluri-gouvernementale. Enfin, les travaux d'approche relatifs à la faisabilité de l'exécution d'opérations en direct par ce réseau de portails des aînés seront terminés d'ici mars 2005.

Le succès de nos initiatives du Gouvernement en direct n'aurait pas été possible sans les efforts communs des nombreux partenaires qui partagent la vision administrative. Sont englobés d'autres ministères et organismes fédéraux, des gouvernements provinciaux, des municipalités, des organismes bénévoles ainsi que le secteur privé.

Fonction moderne de contrôleur

Axée sur une gestion saine des ressources et un processus décisionnel efficace, la fonction de contrôleur moderne constitue un autre engagement pris par le gouvernement du Canada envers l'excellence des services dispensés à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes. Anciens Combattants continue d'apporter sa contribution en se penchant sur les sept éléments clés suivants : leadership stratégique, obligation claire de rendre des comptes, gens motivés, valeurs et éthique, saine gestion du risque, information intégrée sur le rendement et gérance rigoureuse. Du fait que la fonction de contrôleur moderne est une initiative d'une grande ampleur composée de nombreux projets rendus à divers degrés d'exécution, tous les projets (une fois attribués)

seront contrôlés selon un cadre de plans d'action individuels. Chaque plan d'action comportera une responsabilité à l'égard des résultats déterminés ainsi que des principaux jalons, des délais, des ressources humaines nécessaires et des coûts. Ces jalons sont passés en revue par un processus de compte rendu à l'intention de la haute direction. Comme l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur devient progressivement le Cadre de responsabilité de la gestion, l'on s'attend à ce que la plupart des projets d'ACC soient achevés d'ici fin 2005, et les projets restants au plus tard en 2010.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) accomplit également des progrès considérables dans le domaine de la fonction de contrôleur moderne. Depuis la première séance de sensibilisation aux risques et d'évaluation des risques tenue en 2002, le Tribunal procède à une évaluation annuelle des risques. Après l'évaluation de 2003, il a commencé à élaborer un profil de risque et un plan d'action afin de préciser les contrôles, les responsabilités et les obligations de rendre des comptes à des fins d'atténuation. Le Tribunal continuera aussi de mettre en oeuvre des pratiques de gestion améliorées, de dispenser une formation poussée et de promouvoir les dialogues sur les valeurs et l'éthique.

Initiative d'amélioration des services

L'Initiative d'amélioration des services du gouvernement exige que tous les ministères et organismes fédéraux qui fournissent des services clés au grand public contribuent à la réalisation d'une amélioration d'au moins 10 p. 100 du taux de satisfaction des clients d'ici 2005. Afin d'établir des données de référence fiables sur le niveau de satisfaction des clients par rapport à nos programmes et à nos services, ACC a effectué une Enquête nationale sur la satisfaction des clients en juin 2001. Le taux global de satisfaction des clients était de 85 p.

Le taux global de satisfaction des clients d'ACC : 85 p. 100 en 2001 et 87 p. 100 en 2003.

100. Entre avril et mai 2003, ACC a administré un autre sondage afin de mesurer le progrès réalisé et d'identifier les priorités futures dans le domaine de l'amélioration des services. Le taux global de satisfaction des clients a alors augmenté à 87 p. 100 et tous les principaux groupes de clients ont indiqué un meilleur taux de satisfaction.

L'amélioration la plus importante s'est produite parmi les anciens combattants et les clients des Forces canadiennes, dont le taux de satisfaction est passé de 72 p. 100 en 2001 à 80 p; 100 en 2003.

Au cours des trois prochaines années, ACC prévoit maintenir le niveau de satisfaction par rapport aux éléments de service qui ont reçu des taux de 90 p. 100 ou plus et continuer d'améliorer les éléments de services qui ont reçu des taux inférieurs à la moyenne globale actuelle de 87 p. 100. De plus, suite aux résultats de ces enquêtes et d'un sondage téléphonique qui a été effectué en juin 2002, des nouvelles normes de service entreront en vigueur en 2004. Ces normes s'appliqueront à tous les

mécanismes de service, y compris le téléphone, le service personnel, la poste et la prestation de service électronique. Une troisième enquête nationale sur la satisfaction des clients est également prévue en avril 2005 pour permettre de faire une comparaison avec les résultats obtenus lors des enquêtes précédentes.

Cette initiative nous posera plusieurs défis. Entre autres, nous devons maintenir les niveaux de satisfaction des clients par rapport aux éléments de service qui ont obtenu des taux supérieurs à 90 p. 100 et assurer que l'amélioration des services fasse partie intégrante de toutes les priorités stratégiques du Ministère. Le Plan d'amélioration des services de 2002-2005 d'ACC comporte plus de 200 initiatives et se penche sur les lacunes identifiées par les clients. Ce plan guidera le Ministère alors qu'il s'efforce à améliorer ses services.

Stratégie du développement durable

Anciens Combattants a élaboré ses deux premières Stratégies de développement durable en 1997 et en 2001. Dans notre troisième stratégie, celle de 2004-2006, des défis et des plans d'action détaillés sont décrits avec quatre thèmes reliés au développement durable : soutenir la santé et le bien-être de nos clients, soutenir la santé et le bien-être de nos employés, soutenir le savoir et l'information et soutenir les opérations gouvernementales. Plusieurs objectifs sont cités, dont des démarches pour réduire l'utilisation des services de soins de santé, un nombre plus important de stages en milieu de travail et une augmentation de la satisfaction des clients. Ces stratégies ont également pour but de répondre aux questions environnementales et de développement durable susceptibles d'affecter la santé et le bien-être de nos clients et de nos employés. Nous rendons compte à nos intervenants par le biais d'un bulletin, appelé *Notre voyage du développement durable*. Ce bulletin est affiché au site Web d'Anciens Combattants Canada et décrit le progrès réalisé par rapport aux jalons prédéterminés. Nous effectuons périodiquement des vérifications et des examens afin d'assurer que nous respectons toujours les objectifs décrits dans nos stratégies.

Le plus grand défi que nous relevons actuellement consiste à former les intervenants internes et externes sur le développement durable et sur les raisons de son importance pour le présent et pour l'avenir. De concert avec nos homologues fédéraux, nous mettons au point une messagerie et des outils de communication qui aident chacun à comprendre que le développement durable signifie mettre en oeuvre un processus d'intégration des considérations environnementales, économiques et sociales à nos affaires courantes.

De quelle façon nos anciens combattants et nos autres clients peuvent être avantagés par nos plans et nos priorités :

En maintenant notre engagement solide envers les initiatives du gouvernement du Canada à l'échelle de l'administration fédérale, Anciens Combattants améliore le service

qu'il offre et aux Canadiens et aux Canadiennes. Des opérations internes efficaces et efficaces engendrent aussi la prestation d'un service efficient et efficace à nos anciens combattants et à nos autres clients.



Accès au site Web

Rapports ministériels :

- # Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation
- # Plan stratégique quinquennal
- # Plan stratégique quinquennal des ressources humaines
- # Rapports sur le rendement du Portefeuille
- # Rapports sur les plans et priorités
- # Initiative d'amélioration des services
- # Stratégie du développement durable

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Gouvernement en direct :

- # Gouvernement en direct 2002
- # Gouvernement en direct 2003
- # Gouvernement en direct 2004

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep

Info aînés Canada :

- # Index de A à Z
- # Le Partenariat canadien des aînés et le registre de résautage
- # Formulaires et services en direct
- # Contacts gouvernementaux
- # Événements de la vie
- # Ma province ou mon territoire
- # Cherché par sujet (Soins des aînés, santé, habitation, anciens combattants, etc.)

<http://www.seniors.gc.ca/scolPortSearchScreen.jsp?userLanguage=fr>

Info aînés - Brockville :

- # Index de A à Z
- # Vie active et loisirs
- # Ressources communautaires
- # Formulaires et demandes
- # Foire aux questions
- # Santé et bien-être
- # Occasions d'apprentissage
- # Publications

<http://www.seniorsinfo.ca/scripts/french/ON/brockville/index.asp>

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Résultat stratégique

Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant
et de pension d'invalidité.

Dépenses prévues (1^{er} avril 2004 au 31 mars 2007) : 31,4 millions de dollars

Priorities

- ✓ Améliorer les communications avec les appelants, le personnel et les parties intéressées
- ✓ Améliorer la prestation des services
- ✓ Améliorer la structure et la capacité de la gestion
- ✓ Assurer une transition sans heurt

Introduction :

Chaque année, des milliers de Canadiens et de Canadiennes soumettent une demande de pension d'invalidité ou d'allocation d'ancien combattant à Anciens Combattants Canada (ACC). Suite au traitement de la demande, le demandeur reçoit une décision soit favorable, partiellement favorable ou défavorable. Les demandeurs qui ne sont pas satisfaits d'une décision rendue par ACC peuvent en demander une révision auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) - un tribunal quasi judiciaire qui est indépendant d'ACC. Si les résultats de cette révision ne s'avèrent pas satisfaisants, le demandeur peut ensuite présenter un appel au TACRA. Si le demandeur n'est toujours pas satisfait de la décision rendue au niveau de l'appel, il peut soumettre une demande de réexamen s'il y a une erreur de droit ou de fait dans la décision d'appel ou s'il y a des nouveaux éléments de preuve qui peuvent appuyer la demande. À titre de dernier recours, un appel peut être soumis à la Cour fédérale du Canada. En ce qui a trait au processus de révision et d'appel qui a lieu au TACRA, on s'assure que les demandeurs reçoivent des audiences complètes et justes qui sont effectuées de façon opportune par un groupe d'arbitres compétents, spécialisés et indépendants.

Ce que nous allons faire pour mieux servir nos anciens combattants et nos autres clients :

Au cours des trois prochaines années, l'on prendra des démarches en vue de rationaliser et d'améliorer le processus de révision et d'appel du TACRA. Entre autres, l'on mettra en oeuvre les priorités susmentionnées, lesquelles découlent du *Plan stratégique de 2003-2006* du TACRA qui a été élaboré au printemps 2003.

Il faudra augmenter la fréquence des communications avec les appelants et les intervenants pour améliorer la sensibilisation par rapport au rôle, aux responsabilités et aux pratiques du Tribunal dans le cadre du processus d'appel relié aux pensions et aux allocations. Durant cette période de planification, le TACRA élaborera une Stratégie de communications d'ici le printemps 2005 en vue d'améliorer les communications avec les appelants, les employés et les intervenants. De plus, le TACRA commencera à communiquer avec les clients plus souvent et plus tôt dans le processus de révision et d'appel et mettra davantage de renseignements à la disposition des anciens combattants et des autres clients par le biais de publications écrites et de son site Web.

D'ici juillet 2005, le TACRA mettra en oeuvre quatre stratégies en vue d'améliorer la prestation des services, c'est-à-dire un nouveau système de gestion de cas, une amélioration de la formation fournie aux membres, une amélioration de la capacité de recherches et un cadre législatif et stratégique. Le nouveau système de gestion de cas améliorera la préparation des cas plus tôt dans le processus d'appel. L'amélioration de la formation des membres renforcera le programme de formation qui est actuellement offert aux membres, y compris l'incorporation d'un mécanisme de rétroaction et de communication. L'amélioration de la capacité de recherches permettra au TACRA de fournir aux membres l'information juridique et médicale la plus récente et complète qui est disponible. Le cadre législatif et stratégique autorisera et appuiera les trois autres stratégies de prestation des services.

Afin d'améliorer la prestation des services, le TACRA améliorera également sa structure de gestion et sa capacité de s'adapter aux changements futurs reliés à la prestation des services. Pour ce faire, le TACRA entreprendra un examen de ses ressources financières et humaines et de sa capacité de planification et de gestion de la technologie de l'information. Un plan sera élaboré d'ici l'automne 2004, spécifiant les modifications qui sont nécessaires afin de mieux affecter les ressources.

La mise en oeuvre des priorités susmentionnées nécessitera une stratégie globale de gestion du changement et un plan d'action qui décriront comment le TACRA compte mettre en oeuvre pleinement son plan stratégique. Ce plan d'action sera élaboré d'ici l'automne 2004 et traitera des améliorations aux processus internes du TACRA, des défis et des risques possibles et des exigences en matière de formation pour les membres et les employés.

Ces priorités seront surveillées de plusieurs manières. Le plan d'action précité sera utilisé pour mesurer le progrès et pour assurer que les jalons soient atteints tel que prévu. Par le

Voici la vision du TACRA : « Être un leader exemplaire pour les tribunaux administratifs qui fait preuve d'équité, de compétence et d'excellence en matière de prestation de services à l'intention de la population canadienne en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi. »

biais de consultations régulières, les intervenants auront l'occasion de fournir de la rétroaction sur la façon de régler les enjeux lors de la mise en oeuvre des diverses initiatives du TACRA. Pour permettre aux clients de valider les initiatives du TACRA, un sondage sur la satisfaction des clients sera mené d'ici 2006. De plus, l'information concernant les délais d'exécution et la qualité des décisions fera l'objet d'examen réguliers, ce qui permettra de confirmer si des changements positifs ont eu lieu suite aux efforts du TACRA.

De quelle façon nos anciens combattants et nos autres clients peuvent être avantagés par nos plans et nos priorités :

L'amélioration du processus de révision et d'appel du TACRA permettra à nos anciens combattants et à nos autres clients de recevoir des services plus normalisés, coordonnés et efficaces. Du point de vue des clients, cela signifie des décisions rendues plus rapidement si on peut régler les questions sans devoir procéder à une audience, améliorant ainsi les services aux clients. De plus, les clients pourront accéder à une plus grande quantité d'information par le biais des employés du TACRA, de ses publications et de son site Web. Les clients auront ainsi une meilleure sensibilisation par rapport à leurs droits et aux processus du Tribunal. Du point de vue du portefeuille des Anciens Combattants, ces changements amélioreront la conformité des décisions et renforceront la collaboration et la relation de travail entre le TACRA, le Bureau de services juridiques des pensions et les organisations d'anciens combattants.



Accès au site Web

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :

Ici TACRA

Foire aux questions

Plan stratégique 2003-2006

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_contents_f.htm

Organisation

Résultats stratégiques et secteurs d'activité

Le tableau suivant présente nos secteurs d'activité pour l'exercice 2004-2005 par résultat stratégique.

Secteur d'activité (en millions de dollars)	Résultat stratégique					Total
	①	②	③	④	⑤	
Prestations et services	2 660,7	8,4	51,4	--	--	2 720,5
Administration ministérielle	--	--	--	59,5	--	59,5
Total pour Anciens Combattants Canada						2 780,0
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	10,7	10,7
Total pour le portefeuille des Anciens Combattants						2 790,7

Résultats stratégiques :

- ① Programmes de prestations et de services
- ② Programme de défense des droits relatifs
- ③ Programme « Le Canada se souvient »
- ④ Administration ministérielle
- ⑤ Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Responsabilisation

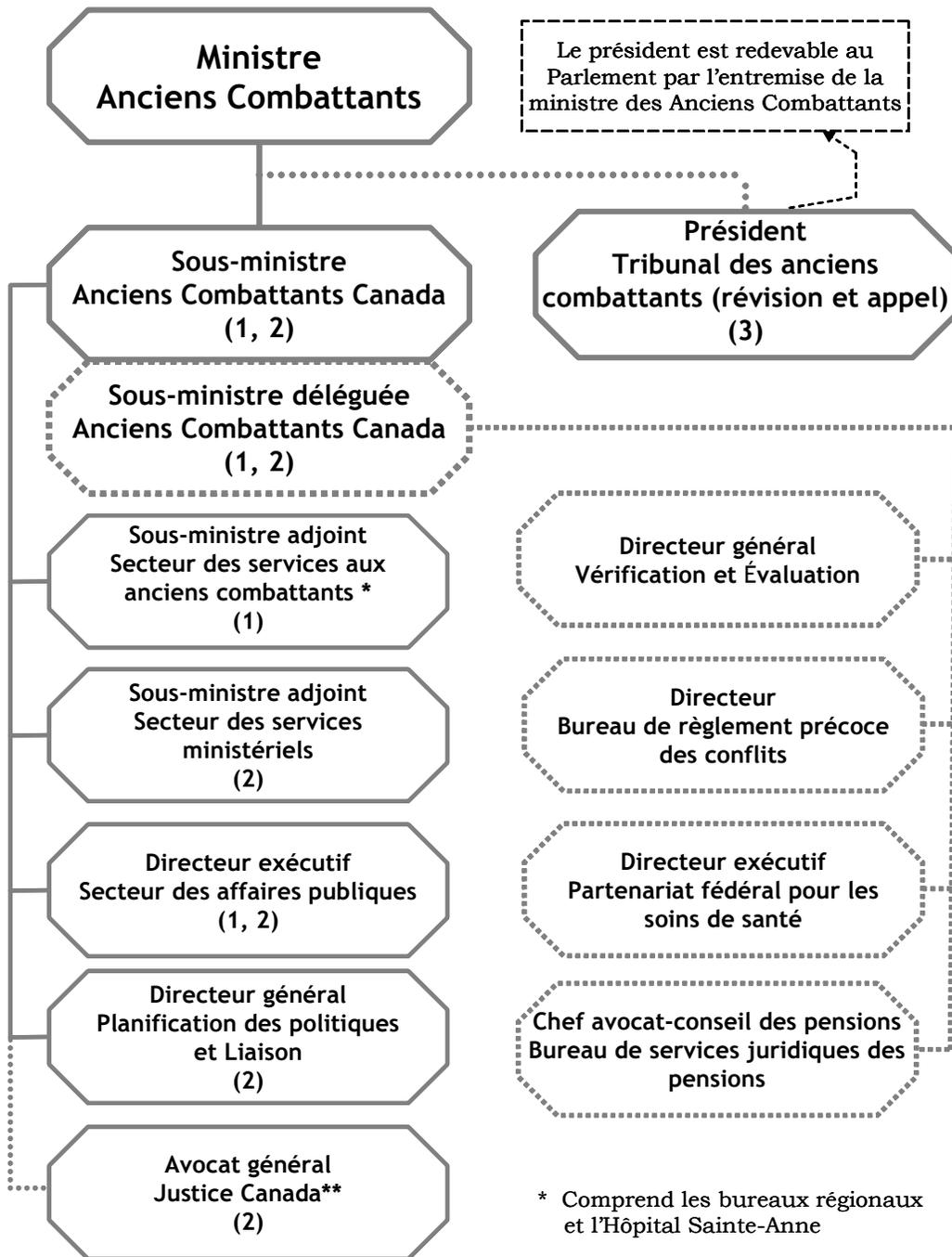
Anciens Combattants est un Portefeuille composé d'un ministère (Anciens Combattants Canada) et d'un Tribunal (le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)). Ce dernier fonctionne sans lien de dépendance avec le ministère et est comptable au Parlement par le truchement de la ministre des Anciens Combattants.

Le Ministère fonctionne avec trois secteurs : le Secteur des services aux anciens combattants, le Secteur des services ministériels et le Secteur des affaires publiques. Tous sont responsables devant le sous-ministre, à l'instar d'une sous-ministre déléguée et de deux entités, la Direction de la planification de la politique et de la liaison, et le Bureau de services juridiques des pensions. L'avocat général (du ministère de la Justice) est aussi fonctionnellement responsable devant le sous-ministre en matière de services juridiques. La sous-ministre déléguée assume la responsabilité globale de Vérification et Évaluation, du Bureau de règlement précoce des conflits et du Partenariat fédéral pour les soins de santé.

Le Tribunal fonctionne avec un niveau de responsabilisation où le vice-président, 29 membres titulaires nommés par le gouverneur en conseil, le directeur exécutif; le directeur, Services juridiques, et le directeur, Perfectionnement professionnel et services consultatifs, sont responsables devant le président.

Le tableau ci-dessous expose les dépenses et le nombre d'équivalents temps plein pour chaque secteur d'activités d'Anciens Combattants. L'organigramme figurant sur la page suivante met en évidence la structure d'Anciens Combattants et les secteurs d'activités liés à chaque fonctionnaire supérieur; par exemple, (1) Secteur d'activités des avantages et services; (2) Secteur d'activités de l'administration intégrée; et (3) Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Secteur d'activité	2004-2005	
	Dépenses connexes (en millions de dollars)	Années-personnes connexes
Programme des Anciens Combattants		
(1) Prestations et services	2 720,5	2 791
(2) Administration ministérielle	59,5	462
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
(3) Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	10,7	123



* Comprend les bureaux régionaux et l'Hôpital Sainte-Anne

** L'avocat général est aussi fonctionnellement responsable devant le sous-ministre en matière de services juridiques

Dépenses prévues du Portefeuille

Le tableau ci-dessous récapitule le Budget principal des dépenses ainsi que le Budget supplémentaire des dépenses du Portefeuille, le budget du ministre des Finances et d'autres rajustements connexes afin d'obtenir le besoin total des dépenses prévues d'Anciens Combattants. Il détermine également les niveaux prévus d'équivalents temps plein tout au long de la période de planification.

	Prévisions des dépenses	Dépenses prévues	Dépenses prévues	Dépenses prévues
(en millions de dollars)	2003-2004*	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)				
Total du Budget principal des dépenses	2 498,1	2 787,7	2 878,8	2 967,8
Rajustements (dépenses prévues ne figurant pas dans le Budget principal des dépenses):				
Projet d'immobilisations :				
Les rénovations à l'Hôpital Sainte-Anne	5,2	1,0	--	--
La restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille	3,2	0,5	--	--
Financement du Centre Juno Beach	1,8	1,5	--	--
Financement additionnel pour les soins de santé y compris les prestations pharmaceutiques et les soins de longue durée	66,1	--	--	--
Prolongation des services de soins ménagers et de soins du terrain dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants aux survivants ou principaux dispensateurs de soins admissibles	14,0	--	--	--
Augmentation du financement pour les pensions d'invalidité	1,6	--	--	--
Diverses autorisations de financement compensées par les non-utilisations de fonds prévues	(10,9)	--	--	--
Total des rajustements	81,0	3,0	--	--
Dépenses nettes prévues	2 579,1	2 790,7	2 878,8	2 967,8
Moins : recettes non disponibles	30,9	29,7	28,6	27,5
Plus : Coût des services reçus sans frais	26,3	26,3	26,3	26,3
Coût net des programmes	2 574,5	2 787,3	2 876,5	2 966,6
Équivalents temps plein	3 459	3 376	3 418	3 448

* Rend compte des prévisions les plus précises des dépenses totales prévues jusqu'à la fin de l'exercice.

La tendance ci-haut relative aux dépenses reflète des coûts plus élevés pour les avantages qui sont augmentés en fonction des changements apportés à l'indice des prix à la consommation et des coûts majorés reliés à un meilleur accès aux avantages médicaux par une clientèle avançant en âge. La tendance relative aux dépenses reflète également les frais de prestation des avantages à un plus grand nombre de clients des Forces canadiennes dont les besoins diffèrent de ceux des anciens combattants traditionnels qui ont servi en temps de guerre.

Annexes

Tableau 1 : Sommaire des dépenses d'immobilisation par programme et par secteur d'activité

Secteur d'activité (en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Programme des Anciens Combattants				
Prestations et services*	7,6	34,8	26,1	17,4
Administration ministérielle	--	--	--	--
Total	7,6	34,8	26,1	17,4

* Les dépenses en capital pour le secteur d'activité des avantages et de services comprennent les dépenses des grands projets d'immobilisation identifiés ci-dessous (à l'exception des coûts des salaires et de la gestion et de l'opération de l'équipe de projet) pour 2003-2004 à 2006-2007. Le Conseil du Trésor a approuvé le financement par le biais de l'Approbation préliminaire des projets (APP) pour l'exercice 2003-2004.

Tableau 2 : Renseignements sur les dépenses de projets

(en millions de dollars)	Coût total estimatif actuel*	Prévisions des dépenses jusqu'au 31 mars 2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007	Besoins pour les exercices ultérieurs
Programme des Anciens Combattants : Secteur d'activité des Prestations et services						
Québec : Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (APP)	67,7	8,6	26,1	17,9	15,1	--
Outre-mer : Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (APP)	30,0	8,0	9,7	9,3	3,0	--
Total	97,7	16,6	35,8	27,2	18,1	--

* L'estimation actuelle du coût total de ces projets est basée sur des estimations indicatives. Le Conseil du Trésor a approuvé le financement en fonction de l'APP pour 2003-2004.

Tableau 3 : Sommaire des paiements de transfert

Secteur activité (en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2003-2004*	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Programme des Anciens Combattants : subventions				
Prestations et services	1 579,7	1 683,0	1 750,3	1 808,6
Administration ministérielle	--	--	--	--
Total des subventions	1 579,7	1 683,0	1 750,3	1 808,6
Programme des Anciens Combattants : contributions				
Prestations et services	207,1	253,5	261,7	269,9
Total des contributions	207,1	253,5	261,7	269,9
Total des subventions et contributions	1 786,8	1 936,5	2 012,0	2 078,5

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

Tableau 4 : Sources des recettes non disponibles

(en millions de dollars)	Prévisions des recettes 2003-2004*	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006	Recettes prévues 2006-2007
Programme des Anciens Combattants				
Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation	16,8	15,7	14,6	13,5
Autres services aux malades hospitalisés	5,1	5,0	5,0	5,0
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers et services aux anciens combattants étrangers	3,5	3,5	3,5	3,5
Remboursement des dépenses de l'année précédente	5,0	5,0	5,0	5,0
Autre	0,5	0,5	0,5	0,5
Total provisoire	30,9	29,7	28,6	27,5
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--
Total des recettes non disponibles	30,9	29,7	28,6	27,5

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

Tableau 5 : 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)	Total
Dépenses nettes prévues (dépenses totales du Budget principal des dépenses plus rajustements conformément au tableau des dépenses prévues)	2 780,0	10,7	2 790,7
Plus : Services reçus sans frais			
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	9,9	0,7	10,6
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (hors les fonds renouvelables)	13,7	0,7	14,4
Protection des accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada	0,7	--	0,7
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice Canada	0,6	--	0,6
Total provisoire	24,9	1,4	26,3
Moins : Recettes non disponibles	29,7	--	29,7
Coût net des programmes pour 2004-2005	2 775,2	12,1	2 787,3

Tableau 6 : Principales initiatives réglementaires

Les initiatives réglementaires entraînent la prise de règlements par le gouverneur en conseil, un ministre ou un organisme administratif. Les grandes initiatives réglementaires suivantes doivent figurer du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2007.

Règlements	Résultats escomptés
<i>Règlements sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>	<ul style="list-style-type: none"> < Augmenter la subvention annuelle maximale relative aux dépenses de scolarité des étudiants admissibles, dans le cadre du Programme d'aide à l'éducation des enfants des anciens combattants décédés. < Ajouter des dispositions pour les rajustements annuels de vie chère de la subvention maximale.
<i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants</i>	<ul style="list-style-type: none"> < Intégrer et harmoniser les programmes d'inhumation des anciens combattants en consolidant les textes réglementaires qui les régissent; le <i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants, 1995</i> et le <i>Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles, 1995</i>. < Prévoir la mise en oeuvre d'un partenariat complet avec un organisme d'anciens combattants (le Fonds du Souvenir) aux fins de l'exécution et de l'administration du programme. < Contribuer aux améliorations de la qualité des services. < Tenir compte des observations techniques formulées par le Comité mixte sur l'examen de la réglementation.
<i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>	<ul style="list-style-type: none"> < Clarifier les modalités d'application du programme de soins de santé à l'intention des survivants d'anciens combattants admissibles, et effectuer d'autres modifications techniques.



Accès au site Web

Législation appliquée par Anciens Combattants :

Lois

Règlements et Décrets

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Législation

Tableau 7 : Initiatives horizontales

Les initiatives horizontales sont définies comme étant des initiatives importantes dans le cadre desquelles des partenaires de deux ou plusieurs organismes ont reçu du financement de programme et se sont entendus formellement pour travailler ensemble en vue de réaliser des buts communs. Anciens Combattants Canada est le ministère directeur pour le Partenariat fédéral pour les soins de santé (anciennement l'Initiative de coordination des soins de santé).

Le Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS) a été créé en 1994 pour élaborer et mettre en oeuvre une stratégie pour coordonner les achats par le gouvernement fédéral des services et des produits de soins de santé pour les clients du gouvernement fédéral au coût le plus bas possible et ce, grâce à la coordination des efforts parmi les ministères et les organismes. Ces clients, au nombre de plus d'un million, comprennent les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les membres de la GRC, les membres des Premières nations vivant dans des réserves, les Inuits, les détenus des institutions fédérales, les immigrants et les réfugiés admis. Dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont formé ce partenariat afin de minimiser l'inefficacité et le double emploi dans le cadre de leur prestation des programmes de soins de santé tout en maintenant ou améliorant la qualité des services qu'ils fournissent. Les exigences en matière de rapport, les ressources, les activités prévues et les résultats du rendement du PFSS sont détaillés dans son plan opérationnel, dans son cadre de responsabilisation et de rapport et dans ses rapports annuels au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera de jouer son rôle de premier plan à titre de ministère directeur du Secrétariat du PFSS. Ce secrétariat appuie l'ensemble de l'initiative en coordonnant les activités conjointes, en fournissant une expertise en matière d'analyse, de planification et de gestion de projets et en représentant les ministères fédéraux qui fournissent des services de santé sur de nombreux comités fédéraux, provinciaux et territoriaux. De plus, la sous-ministre déléguée d'ACC continuera d'agir à titre de présidente du Secrétariat du PFSS. Enfin, les coûts d'exploitation du Secrétariat du PFSS sont financés par ACC.

Au cours des trois prochaines années, grâce à la négociation conjointe des frais, des achats en bloc et de l'élaboration commune des politiques, les clients recevront un meilleur service et le gouvernement réalisera des économies de l'ordre d'environ 85 millions de dollars.

Pour un partenariat de cette ampleur, il y a plusieurs défis reliés aux différences entre les ministères et les organismes qui y participent, dont les fondements juridiques des programmes, les exigences opérationnelles et des politiques, la technologie, les données

démographiques des clients et les structures organisationnelles. Ces défis s'ajoutent à ceux posés par les pressions politiques et les ressources peu abondantes. Grâce à une planification prudente, à la collaboration et à la communication, les activités reliées à ce partenariat continuent de donner des résultats positifs. Par conséquent, ces activités mènent à une amélioration de la gestion des programmes, à des économies financières pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes et à une meilleure qualité de vie pour tous les clients fédéraux, y compris nos anciens combattants et autres clients – soit un lien direct au résultat stratégique relié à nos programmes des avantages et des services.



Accès au site Web

De plus amples renseignements (y compris de l'information personne-ressource) à l'égard de cette initiative et d'autres initiatives horizontales des ministères fédéraux, sont disponibles dans la Base de données relative aux résultats horizontaux du Secrétariat du Conseil du Trésor à http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

Pour nous joindre

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1 866 522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal, veuillez composer le 1 800 450-8006.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de publications sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional de votre localité.

La Planification des politiques et Liaison est chargée de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur les plans et les priorités*, et de nombreux autres rapports ministériels. Ces rapports sont publiés à l'adresse suivante :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Ken Gairns
Gestionnaire, Priorités stratégiques et planification
Planification des politiques et Liaison
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (B.I. 030)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9
Téléphone : (902) 626-2921
Télécopieur : (902) 368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca