

# Anciens Combattants

## Rapport sur les plans et les priorités pour 2005-2006

---

Approuvé :

A handwritten signature in black ink, reading "Albina Guarnieri". The signature is written in a cursive style with a large initial 'A' and 'G'.

---

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



# Table des matières

---

Message de la ministre . . . . .	<a href="#">1</a>
Message du président . . . . .	<a href="#">3</a>
<b>Section I - Survol . . . . .</b>	<b><a href="#">5</a></b>
Renseignements sommaires . . . . .	<a href="#">5</a>
Plans et priorités du Portefeuille . . . . .	<a href="#">10</a>
<b>Section II - Analyse des activités de programme par objectif stratégique . . . . .</b>	<b><a href="#">21</a></b>
Programme des Anciens Combattants . . . . .	<a href="#">22</a>
1. Pensions et allocations pour invalidité et décès, et prestations de soutien financier . . . . .	<a href="#">23</a>
2. Prestations de soins de santé . . . . .	<a href="#">25</a>
3. Le Canada se souvient . . . . .	<a href="#">29</a>
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . . .	<a href="#">32</a>
1. Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . . .	<a href="#">32</a>
<b>Section III - Information additionnelle . . . . .</b>	<b><a href="#">33</a></b>
Déclaration de la direction . . . . .	<a href="#">33</a>
Renseignements sur l'organisation . . . . .	<a href="#">34</a>
Tableau 1 : Dépenses prévues et équivalents temps plein . . . . .	<a href="#">37</a>
Tableau 2 : Activités de programme . . . . .	<a href="#">39</a>
Tableau 3 : Postes votés et postes législatifs indiqués dans le Budget principal . . . . .	<a href="#">40</a>
Tableau 4 : Coût net pour le Ministère . . . . .	<a href="#">41</a>
Tableau 5 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par activité de programme . . . . .	<a href="#">42</a>
Tableau 6 : Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles . . . . .	<a href="#">43</a>
Tableau 7 : Dépenses prévues par secteur . . . . .	<a href="#">44</a>
Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires . . . . .	<a href="#">45</a>
Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets . . . . .	<a href="#">46</a>
Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert . . . . .	<a href="#">47</a>
Tableau 11 : Initiatives horizontales . . . . .	<a href="#">48</a>
<b>Section IV - Autres sujets d'intérêt . . . . .</b>	<b><a href="#">51</a></b>
Modernisation des RH . . . . .	<a href="#">51</a>
Services d'information et de la technologie . . . . .	<a href="#">51</a>
Gouvernement en direct . . . . .	<a href="#">52</a>
Cadre de responsabilisation de gestion . . . . .	<a href="#">53</a>
Initiative d'amélioration des services . . . . .	<a href="#">54</a>
Stratégie de développement durable . . . . .	<a href="#">54</a>
Demandes de renseignements généraux . . . . .	<a href="#">56</a>
Publications du Portefeuille . . . . .	<a href="#">56</a>



## Message de la ministre



Le 14 décembre 2004, en présence de plus d'une centaine de nos anciens combattants et de nombreux députés et sénateurs, j'ai eu le privilège d'annoncer que 2005 sera l'Année de l'ancien combattant. L'Année de l'ancien combattant se veut une occasion d'amener les Canadiens à se souvenir et à rendre hommage aux hommes et aux femmes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix. Elle sera marquée par la tenue de cérémonies, au Canada et outre-mer, qui commémoreront les réalisations de nos anciens combattants et les sacrifices qu'ils ont consentis, et nous accorderons une attention spéciale au 60<sup>e</sup> anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale. Les Canadiens auront une multitude d'occasions d'exprimer leur gratitude à l'égard des personnes à qui nous devons tant. L'année servira en outre de leçon d'histoire nationale pour tous les Canadiens, et plus particulièrement pour nos jeunes afin que le souvenir soit transmis aux générations futures.

Depuis mon arrivée au ministère des Anciens Combattants, il y a à peine neuf mois, je suis impressionnée par le dévouement et la contribution du personnel de mon Portefeuille à l'égard de nos quelque 209 000 clients. Nos anciens combattants et leurs familles ont des exigences diverses et complexes, et mon ministère est bien déterminé à s'assurer que les avantages et les services appropriés existent afin de répondre à leurs besoins. Nos priorités pour les prochaines années sont maintenant de continuer à offrir des soins aux anciens combattants âgés qui ont servi en temps de guerre, d'aider les anciens combattants contemporains des Forces canadiennes (FC) à entreprendre des carrières civiles productives et de protéger le souvenir des sacrifices consentis pour notre pays par nos anciens combattants.

Les clients d'ACC ayant servi en temps de guerre sont de plus en plus âgés et ont davantage de problèmes de santé, ce qui nécessite des soins complexes et intenses. Plus que jamais, nous devons nous assurer de répondre aux besoins et aux attentes de ce groupe spécial de clients et de leurs principaux dispensateurs de soins. Le système d'appui actuel d'ACC a évolué au cours des années pour répondre continuellement aux besoins de ces anciens combattants, et nous sommes bien déterminés à leur offrir des soins pendant les dernières décennies de leur vie.

Je dois toutefois remarquer que ce même système qui sert si bien nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre ne réussit pas à répondre aux besoins des anciens combattants des FC modernes et de leurs familles. Ces clients, dont le nombre augmente sans cesse et qui ont en moyenne 36 ans au moment de leur libération des Forces canadiennes, doivent embrasser une nouvelle carrière dans la vie civile. Il est clair qu'une nouvelle charte des anciens combattants s'impose pour le nouveau siècle afin de répondre à leurs besoins distincts. Le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes de mon ministère travaille actuellement à la conception d'une nouvelle brochette d'avantages et de services qui répondront aux besoins de nos anciens combattants des FC et de leurs familles.

La contribution apportée par nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre et par nos anciens combattants des FC au développement du Canada en tant que nation et à son rôle sur la scène internationale exige que nous transmettions à tous les Canadiens une tradition de respect et de connaissance du passé. Il est essentiel que nos collectivités, et plus spécialement nos jeunes, découvrent toute la richesse de l'histoire vivante qu'incarnent nos anciens combattants, une histoire que ces derniers ne demandent qu'à partager. ACC ciblera les jeunes de façon proactive dans l'atteinte de cet objectif. L'apprentissage des jeunes, leur participation et le soutien communautaire sont les trois piliers de la nouvelle démarche d'ACC, et chacun vient grandement consolider notre sens de l'identité et de l'unité nationales. Dans le cadre de cette initiative, et parce que nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre avancent en âge, nos activités de commémoration seront désormais axées sur les cérémonies et les manifestations tenues au Canada.

C'est avec une très grande fierté que je sou mets le Rapport sur les plans et les priorités pour 2005-2006. Le document explique comment le gouvernement du Canada, par l'entremise d'Anciens Combattants Canada, continuera de respecter son engagement à prendre soin des personnes qui ont servi et qui servent si généreusement ce merveilleux pays qu'est le Canada, tout en gardant bien vivant, pour les générations futures, le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations, qui continuent de nous donner un immense sentiment de fierté et un idéal à atteindre.

Je souhaite que l'année 2005 soit une année très spéciale, non seulement à Ottawa, mais d'un bout à l'autre de notre formidable pays. L'Année de l'ancien combattant est l'occasion pour nous tous de remercier une génération de valeureux Canadiens pour les longues journées de courage qui ont permis une ère de paix.

A handwritten signature in black ink, reading "Albina Guarnieri". The signature is fluid and cursive, with a large initial "A" and "G".

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

## Message du président



Depuis sa création, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) travaille de façon diligente pour offrir un processus de recours équitable, transparent et autonome à ceux et celles qui présentent des demandes de pension d'invalidité ou des appels reliés à l'allocation d'ancien combattant. Le TACRA s'est adapté à plusieurs changements, y compris la nature des demandes qui sont présentées et les données démographiques des demandeurs.

Au cours de la période de planification de 2005-2006, le Tribunal va continuer de mettre en œuvre son plan stratégique en concentrant ses efforts sur l'amélioration de la prestation de services, des communications et de la responsabilité de la direction. Le Tribunal va également renforcer son processus de nomination des membres en mettant en œuvre un processus d'évaluation et de sélection plus transparent et rigoureux. Notre réussite dans ces domaines sera à l'avantage de ceux et celles qui comparaissent devant le Tribunal ainsi que de tout le public canadien.

Pendant la dernière période de planification, le TACRA a examiné ses processus de décisions et a exploré des aspects qui peuvent être améliorés pour en augmenter l'efficacité. Au cours de la prochaine année, le Tribunal mettra en œuvre ces changements, dans le cadre de projets pilotes ou de façon permanente, et effectuera des recherches concernant d'autres options. Les changements à la prestation des programmes permettront au TACRA d'adjudger de façon plus efficace les demandes qui lui sont présentées, lesquelles comportent des enjeux juridiques et médicaux de plus en plus complexes.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces changements, le Tribunal a communiqué, et continuera de communiquer, avec les anciens combattants et les organisations externes. Il est important que nos intervenants comprennent le processus et les motifs des décisions du Tribunal. Le Tribunal va également effectuer un sondage d'opinion publique concernant les perceptions qu'ont les appelants par rapport au Tribunal et au processus de recours.

Quant à la responsabilité du Tribunal envers le grand public canadien, le TACRA continuera de répondre aux attentes du cadre de gestion et de responsabilisation du gouvernement fédéral et aux obligations de rendre compte qui sont en constante évolution. De plus, en donnant aux employés l'occasion de discuter des enjeux qui concernent l'organisation, le Tribunal continuera d'être proactif par rapport à la sensibilisation et à l'évaluation des risques.

En plus de commémorer l'Année de l'ancien combattant et le 60<sup>e</sup> anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) marquera son dixième anniversaire durant l'année de planification 2005-2006. Le Tribunal s'attend à consolider ses réussites du passé et à s'assurer que les demandeurs reçoivent les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi.



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

# Section I - Survol

---

## Renseignements sommaires

Le Portefeuille des Anciens Combattants comprend le ministère des Anciens Combattants (ACC), communément appelé le Ministère, et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal), qui n'entretient pas de lien de dépendance avec le Ministère. La vision du Ministère est de fournir un service exemplaire qui honore les réalisations de nos anciens combattants et de nos autres clients et les sacrifices qu'ils ont consentis. La vision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) est d'être un exemple de leadership pour les tribunaux administratifs en faisant preuve d'équité et de compétence et en atteignant l'excellence en matière de prestation de services à l'intention de la population canadienne ainsi qu'en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi.

L'orientation stratégique d'Anciens Combattants Canada pour les trois prochaines années est de continuer d'offrir des services exemplaires axés sur le client et d'appuyer la santé et le bien-être de notre clientèle tandis que nous efforçons de répondre aux besoins de nos anciens combattants âgés ayant servi en temps de guerre et des anciens combattants contemporains et autres membres des Forces canadiennes. En outre, ACC est déterminé à honorer et à promouvoir la commémoration comme un élément essentiel de notre identité nationale. Pour ce faire, il accordera la priorité aux éléments suivants :

- Modernisation des programmes et des services :  
Le Canada est parvenu à un carrefour dans la prestation des services et des avantages aux membres et aux anciens combattants des Forces canadiennes. Une nouvelle cohorte de militaires canadiens participe désormais à des missions de maintien de la paix fréquentes et prolongées ainsi qu'à d'autres opérations internationales, ramenant souvent avec eux des blessures physiques et psychologiques lorsqu'ils rentrent au pays. Trop souvent, les membres des FC libérés pour des raisons médicales ne parviennent pas à faire la transition de la vie militaire à la vie civile et ressentent un manque de reconnaissance à l'endroit des sacrifices qu'ils ont faits. Le Ministère a réagi devant cette situation inacceptable en mettant sur pied le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes et en le chargeant de faire de la recherche et de modifier la structure et le contenu actuels des programmes et des services afin de mieux répondre aux nouveaux besoins des anciens combattants contemporains.
- 2005, Année de l'ancien combattant :  
Pendant toute l'année, les Canadiens rendront hommage aux anciens combattants, les célébreront et se souviendront de leurs contributions et des sacrifices qu'ils ont consentis, et ils en parleront aux jeunes. L'année 2005 sera un témoignage national de gratitude envers les anciens combattants, une occasion de réitérer notre engagement à l'égard du souvenir et une occasion de transmettre cette tradition à une nouvelle

génération de Canadiens et Canadiennes. Pendant toute l'année civile, bon nombre de cérémonies et de manifestations seront organisées au Canada et outre-mer dans le but de commémorer les réalisations et les sacrifices de tous nos anciens combattants.

Parmi ces cérémonies et manifestations, mentionnons les suivantes :

- en mai, hommage aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, le jour anniversaire de la Victoire en Europe; et en août, commémoration de la Victoire en Extrême-Orient;
  - dévoilement sur la Colline du Parlement du Septième Livre du Souvenir, *Au service du Canada*, qui commémore les soldats des Forces canadiennes morts pendant leur service depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1947, à l'exception de ceux dont le nom figure dans le *Livre du Souvenir sur la Corée*;
  - poursuite des travaux de restauration du Monument commémoratif du Canada à Vimy, en France;
  - incitation pour les anciens combattants de parler aux jeunes de leur expérience.
- Invitation lancée aux Canadiens et aux Canadiennes à consolider leur sens de la collectivité en organisant des activités et des cérémonies communautaires et en y participant.
  - Poursuite du projet de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne dans le but de fournir des soins de gériatrie et de psycho-gériatrie de la plus grande qualité qui soit.
  - Amélioration continue des programmes et des services destinés à nos anciens combattants âgés ayant servi en temps de guerre, notamment du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Depuis longtemps, le PAAC vise essentiellement à aider les anciens combattants âgés à vivre avec un maximum d'autonomie, de soins et de soutien. Le Ministère participe actuellement à un projet de recherche sur les soins de longue durée, qui nous permettra d'en apprendre davantage sur les services de soins à domicile et de mieux comprendre la question. Nous reconnaissons aussi les efforts inlassables des dispensateurs de soins des anciens combattants, et c'est pourquoi nous comptons étendre nos services de sorte à pouvoir offrir une prolongation des services du PAAC pour la durée de leur vie aux principaux dispensateurs de soins admissibles des anciens combattants.

Les plans stratégiques et à long terme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) visent à fournir du soutien et à améliorer le processus d'examen et d'appel. En effet, les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les requérants de la GRC et certains civils qui exercent un recours ont des problèmes de santé de plus en plus complexes. Par ailleurs, les changements et les simplifications apportés aux lois sur les pensions au sein même d'ACC continuent d'avoir des répercussions sur le TACRA et ses activités. Le Tribunal renforcera ses capacités en améliorant la recherche, la formation, la prestation des programmes et la communication dans le but d'assurer un processus d'arbitrage juste et équitable.

### ***Mandat d'Anciens Combattants Canada***

Le mandat d'ACC découle de lois et de règlements, notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

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

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à d'autres lois du Parlement.

Dépenses prévues pour le Programme des Anciens Combattants (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
2 853,1	2 931,9	2 955,6

Dépenses prévues pour le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
12,9	12,8	12,8

Ressources humaines pour le Programme des Anciens Combattants (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
3 422	3 414	3 410

Ressources humaines pour le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
141	140	140

### *Orientation stratégique d'ACC*

Le Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'Anciens Combattants Canada, présenté en juin 2001, comportait dix priorités visant à aider le Ministère à répondre aux besoins divers et changeants de ses clients, tout en créant un organisme dynamique et un milieu de travail valorisant. Tout aussi important est l'engagement que nous avons pris d'examiner nos priorités, de cerner les nouveaux défis et enjeux et de mettre à jour annuellement le Plan stratégique quinquennal.

La mise à jour de 2004 constitue le troisième examen annuel du Plan. Dans cette dernière version, nous avons noté les six priorités qui restent (voir le tableau ci-après) et qui viendront guider nos efforts au cours des deux prochaines années. Deux de ces priorités en particulier, soit Améliorer et étendre les services aux anciens combattants et aux membres encore en service des Forces canadiennes et Axer les activités commémoratives sur la participation de la jeunesse canadienne, sont actuellement au coeur des initiatives du Ministère.

#### Premier objectif stratégique : Intégrité de nos programmes et de nos services

- Améliorer et étendre les services aux anciens combattants et aux membres encore en service des Forces canadiennes.
- Axer les activités commémoratives sur la participation de la jeunesse canadienne à des activités communautaires au Canada, tout en respectant les responsabilités du Ministère à l'étranger.
- Former un partenariat pour servir la GRC et les civils admissibles.
- Revoir la prestation de services et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques.

#### Deuxième objectif stratégique : Efficacité organisationnelle

- Aligner les mesures stratégiques en gestion des ressources humaines sur les objectifs du Ministère et sur les attentes des gens.
- Accélérer le développement de notre capacité en gestion de l'information et en technologies de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité du Ministère et d'intégrer le Gouvernement en direct.

Nous avons récemment entrepris un nouvel exercice de planification stratégique qui mènera notre Ministère jusqu'à l'année 2011. Ce nouveau Plan stratégique s'appuiera sur le succès des plans précédents et viendra renouveler notre stratégie pour les cinq prochaines années. Le nouveau Plan devrait être publié à l'automne 2005.



## Accès au site Web

Le ministère

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

Plan stratégique quinquennal d'ACC - Version de 2004

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports/update2004](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/update2004)

## Plans et priorités du Portefeuille

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera d'offrir des avantages et des services axés sur le client qui sont adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et de leurs familles de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens et toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Afin d'offrir ces avantages et ces services, Anciens Combattants Canada prévoit dépenser environ 2 866 millions de dollars en 2005-2006, ce qui comprend 1 724 millions de dollars en pensions et en allocations de décès et d'invalidité, et d'allocations pour soutien financier. En outre, les soins de santé, les prestations de traitement et les autres services de santé nécessaires pour satisfaire aux besoins des clients pèsent pour 946 millions de dollars dans la balance. Les programmes de commémoration et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont appuyés par des budgets prévus de 73,9 millions de dollars et 12,9 millions de dollars respectivement. La somme additionnelle de 109 millions de dollars sera requise pour les pensions et l'exécution du programme de services de soins de santé.

### *Clients*

Anciens Combattants Canada sert un groupe divers de clients, qui comprend les anciens combattants de la Première, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, ainsi que les anciens membres et les membres encore en service des Forces canadiennes. En outre, notre groupe de clients inclut les conjoints et les enfants des anciens combattants et leurs dispensateurs de soins, les membres actuels et passés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ainsi que certains anciens combattants alliés et des civils admissibles.

En date de mars 2004, environ 209 000 clients profitent de nos avantages et de nos services, et ce nombre devrait demeurer assez stable jusqu'à mars 2008. Entre mars 2004 et mars 2008, il est prévu que le nombre de clients ayant servi en temps de guerre baissera de 9 %, tandis que le nombre de clients des Forces canadiennes croîtra de 37 % et que le nombre de clients de la GRC augmentera de 62 %. La clientèle de survivants devrait aussi connaître une baisse de 11 % durant la même période. Au cours de la dernière décennie, ACC a vu s'accroître de 14 % le nombre annuel moyen d'anciens combattants qui présentent une demande de pension d'invalidité.

### *Pressions*

Au cours des dernières années, la cadence des déploiements et le nombre de membres des FC qui participent à des opérations de maintien de la paix et à d'autres opérations internationales ont augmenté de façon considérable, et les déploiements dans les zones de guerre sont plus fréquents et durent plus longtemps qu'auparavant. La participation accrue du Canada à des opérations internationales et multilatérales mène à l'augmentation du nombre d'anciens combattants des FC et de militaires en exercice qui ont besoin de l'aide d'ACC. Ainsi, en raison de l'accroissement prévu de la population des Forces canadiennes au cours des années à venir, il nous faut répondre de toute urgence à ses besoins de manière à nous acquitter de l'engagement que nous avons pris de prendre soin des militaires blessés en faisant la promotion de la santé et du bien-être.

Les soins de santé continuent d'être une priorité nationale. Les changements apportés au système de soins de santé du Canada, qu'il s'agisse de percées dans les domaines des soins à domicile et dans la collectivité, de la promotion d'un mode de vie sain ou de nouvelles initiatives comme la création du Conseil de la santé, peuvent avoir et auront des répercussions sur ACC. Tandis que le Conseil de la santé évalue la performance du système de soins de santé du Canada et la cadence de mise en œuvre des divers engagements pris dans *l'Accord des premiers ministres sur le renouvellement des soins de santé* (février 2003), ACC continuera d'évaluer la pertinence de ses conclusions relativement à nos programmes et à nos services. De même, les progrès réalisés pour définir un niveau minimal national de services de soins à domicile et de soins dans la collectivité, y compris les soins palliatifs et les soins aux personnes en fin de vie couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux, peuvent influencer sur nos activités de programme et sur nos mécanismes de prestation.

L'un des changements apportés récemment au système de santé du Canada est l'amélioration de la gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques. Dans son rapport annuel au Parlement présenté en novembre 2004, la vérificatrice générale a exprimé certaines préoccupations quant à la gestion de ces programmes et à l'usage à mauvais escient de médicaments. Anciens Combattants Canada collabore avec d'autres ministères fédéraux à la résolution de ce problème.

À l'interne, le Portefeuille doit faire face à bon nombre de pressions découlant des efforts que nous déployons pour absorber une charge de travail toujours croissante et de l'évolution des besoins de nos clients. Parmi ces pressions, mentionnons l'évolution de la technologie et le profil démographique de nos ressources humaines. En effet, en janvier 2005, un peu plus de 35 % des employés du Portefeuille étaient âgés d'au moins 50 ans, et dans le groupe de la direction, 62 % des ressources humaines appartenaient à ce groupe d'âge. Dans le marché ouvert d'aujourd'hui, où les occasions foisonnent, il est particulièrement important de trouver et d'attirer les personnes les plus qualifiées pour répondre à nos besoins actuels et à plus long terme. Pour relever ce défi, le Ministère modernisera ses ressources humaines, il renforcera sa capacité en gestion de l'information et en technologie de l'information et il améliorera ses communications à l'interne.

## ***Priorités***

### ***Groupe de travail sur la modernisation***

Le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes d'ACC, mis sur pied en 2003, s'emploie à concevoir une brochette complète et améliorée de programmes et de services qui permettront au Ministère d'appuyer davantage la participation active des anciens combattants des FC dans la société et de faciliter la transition à la vie civile des membres des Forces canadiennes et de leurs familles. Les programmes clés proposés comprendront des indemnités d'invalidité, des services de réadaptation, des prestations pour perte de revenus, des prestations pour soins de santé et une aide au placement en emploi. Faisant appel à une « démarche axée sur le bien-être », ACC propose mettre l'accent sur la réadaptation et la réintégration dans la vie civile et sur l'offre de services à accès unique aux clients.

En ce qui concerne la démarche proposée, ACC a entrepris d'importantes consultations auprès des grands organismes qui représentent les anciens combattants. Ainsi, le Groupe de travail a collaboré et continue de collaborer avec le ministère de la Défense nationale, et il consulte d'autres intervenants fédéraux, notamment Ressources humaines et Développement des compétences Canada et la Gendarmerie royale du Canada. La rétroaction obtenue dans le cadre de ce processus de consultation servira à modifier la conception des programmes. La sensibilisation accrue quant à la nécessité d'offrir une aide plus importante aux anciens combattants et aux membres des FC ainsi qu'à leurs familles a été influencée par M. Peter Neary et le Conseil consultatif ACC-FC. Cette démarche est également appuyée par le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants et par le Comité sénatorial de la sécurité nationale et de la défense, qui soulèvent les questions clés du bien-être du personnel militaire canadien actuel et des anciens combattants qui viennent tout juste de prendre leur retraite.

Au cours des trois prochaines années, nous nous efforcerons d'éliminer l'arriéré actuel dans le traitement des demandes et de réduire les délais de réponse aux demandes de pensions d'invalidité. Nos clients devraient commencer à voir des résultats au printemps 2005.

En décembre 2002, Anciens Combattants Canada a assumé, en collaboration avec la GRC, la responsabilité de prestations et de services additionnels destinés aux membres encore en service et aux membres retraités de la GRC. Or, nous avons remarqué que les besoins et les attentes des membres de la GRC diffèrent de ceux de nos deux autres grands groupes de clients. En outre, la culture dans laquelle ils vivent et travaillent est également très différente. En raison de ces différences, il faut pouvoir reconnaître et comprendre les besoins précis des membres de la GRC. Par conséquent, les deux ministères travaillent de concert à trouver des moyens d'accroître cette compréhension et d'améliorer le service à la clientèle.

L'analyse des besoins est actuellement en cours et le rapport des résultats sera diffusé au printemps 2005. Les prochaines étapes seront établies en fonction de ces résultats, et elles pourraient inclure les objectifs suivants : améliorer les communications avec les clients; mettre en commun les pratiques exemplaires dans le domaine des soins de santé; combler les lacunes dans le service; et trouver des endroits possibles où lancer des projets pilotes relatifs aux programmes et aux services et à la prestation de ceux-ci.



## Accès au site Web

Groupe de travail sur la modernisation

[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces)

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=forces/staffq\\_and\\_a](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=forces/staffq_and_a)

### *Hôpital Sainte-Anne*

L'Hôpital Sainte-Anne, situé à moins d'une demi-heure de Montréal dans l'Ouest de l'île, offre aux anciens combattants et à ses autres clients des soins gériatriques et géronto-psychiatriques de qualité supérieure. Il s'agit du dernier hôpital fédéral pour les anciens combattants. Afin de maintenir une norme élevée de services, le personnel de l'Hôpital est constamment à la recherche de manières d'améliorer la prestation de ses services. Par exemple, il procède à l'amélioration des installations et 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, et il poursuit son travail dans les domaines de la démence, de la dysphagie, de la douleur et des recherches cliniques. Par l'intermédiaire de son Centre de jour, l'Hôpital offre des soins et des services d'appui à ses clients qui vivent encore chez eux.

Les travaux de modernisation de l'Hôpital (qui a été construit en 1917) vont bon train. La nouvelle centrale thermique et la sous-station électrique devraient commencer à fonctionner à l'hiver 2005. Toujours en 2005, plus d'une centaine d'anciens combattants souffrant de déficits cognitifs disposeront d'un nouveau pavillon plus sécuritaire et mieux adapté à leurs besoins. Les travaux de rénovations à la tour principale devraient débuter à l'automne 2005 et prendre fin au printemps 2008. Cette initiative de modernisation, annoncée en 2001, permettra d'aligner l'hôpital sur les normes provinciales. La transformation des dortoirs en chambres privées, un projet de 67,7 millions de dollars, aura permis d'offrir 446 lits et un milieu de vie amélioré aux anciens combattants.

Le Centre Sainte-Anne, qui a ouvert ses portes en 2001, offre des services spécialisés aux personnes atteintes du syndrome de stress post-traumatique et d'autres troubles psychologiques liés au stress opérationnel, soit aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes et de la GRC. Le centre offre des soins en clinique externe ainsi que des soins aux patients hospitalisés. Il participe aussi à la coordination et à la normalisation des soins dans tout le réseau d'Anciens Combattants Canada; à l'élaboration d'un questionnaire visant à évaluer la qualité des soins; aux travaux du Comité des normes de traitement; à la création d'un programme de télémedecine; à la promotion de la formation de professionnels de la communauté dans le domaine du stress post-traumatique; à une étude internationale sur le syndrome de stress post-traumatique; et à la mise en œuvre d'un nouveau programme résidentiel. Parmi les partenaires d'ACC pour l'offre de ces services, mentionnons le ministère de la Défense nationale, les gouvernements provinciaux et les organismes communautaires de santé mentale.

La recherche est un élément clé pour ce qui est d'assurer l'intégrité et la grande qualité des programmes. L'Hôpital Sainte-Anne évalue et adapte constamment ses programmes afin qu'ils répondent aux besoins de ses patients. L'objectif des travaux de recherche est de combler le fossé qui existe entre la recherche et la pratique clinique dans le domaine de la gérontologie et de la santé mentale. Dans le cadre de sa quête constante d'excellence, l'Hôpital a mis sur pied le Conseil scientifique multidisciplinaire de la recherche. En 2005, il prévoit mener des projets de recherche pour chacune des priorités établies (douleur, démence, syndrome de stress post-traumatique), créer un partenariat formel de recherche avec l'Université McGill et améliorer la pratique fondée sur des données probantes. En 2006, il procédera à la mise sur pied d'une direction de la recherche et d'une équipe de chercheurs, et en 2007, il publiera les conclusions des recherches menées sur chacune des priorités susmentionnées.



### Accès au site Web

Hôpital Sainte-Anne

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

### *Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)*

Le 7 décembre 2004, le gouvernement a annoncé le prolongement à vie des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) en faveur des dispensateurs de soins de tous les anciens combattants ayant bénéficié des services du PAAC depuis la création du programme en 1981. Cela représente environ 4 000 principaux dispensateurs de soins aux anciens combattants additionnels. Les changements permettront de répondre aux besoins des principaux dispensateurs de soins qui ont indirectement bénéficié des services, qui en sont venus à compter sur eux et qui ont des besoins de santé qui justifient la prestation de ces services du PAAC. Ils permettront aussi d'assurer que ces personnes ne sont pas privées des services du PAAC quand l'ancien combattant est admis dans un établissement de soins de longue durée ou lorsqu'il décède. Une fois adoptées les modifications au Règlement, en 2005, Anciens Combattants Canada prendra des mesures pour assurer la mise en œuvre harmonieuse des améliorations au programme, ce qui comprend la diffusion du matériel de promotion des services offerts aux principaux dispensateurs de soins et l'élaboration de politiques et de procédures pertinentes.

### *Santé mentale*

ACC a accru la capacité d'évaluation et de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) pour ses clients de l'Hôpital Sainte-Anne en créant le Centre national de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. En outre, il a ouvert des cliniques externes de traitement des TSO à London, à Winnipeg et à Québec, et il prévoit en ouvrir d'autres un peu partout au pays, par exemple une à Calgary et une à Fredericton en 2005-2006, et une à Ottawa en 2006-2007. Son objectif est d'avoir une clinique dans chaque région afin que tous ses clients puissent avoir accès à des services d'évaluation et de traitement des TSO découlant du service militaire.

Le Ministère a ajouté à son site Web une section sur la santé mentale qui offre aux clients de l'information sur les TSO. En outre, il élabore actuellement un site Web interactif destiné au réseau de cliniques et aux dispensateurs de soins dans la collectivité.

Par l'entremise du réseau de cliniques, le Ministère prévoit mettre en œuvre d'autres projets de recherches axés sur la compréhension des questions de santé mentale et de l'efficacité des traitements de santé mentale.

### *Recherche*

La Direction de la recherche et de l'information d'Anciens Combattants Canada mène un projet de recherche de deux ans sur les soins de longue durée en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario. Le projet, qui devrait prendre fin en 2006-2007, permettra d'en apprendre davantage sur les coûts et les résultats en matière de soins pour les clients du PAAC ayant recours aux soins à domicile plutôt qu'aux soins en établissement ou aux services de logement avec assistance. Les résultats serviront à améliorer les programmes actuels et à alimenter le débat politique national sur les soins continus en faisant connaître les leçons tirées de notre expérience de la prestation d'un programme national de soins à domicile depuis plus de vingt ans. En outre, le projet permettra de recueillir des données de recherche sur les coûts relatifs et les résultats des soins de longue durée à domicile, des services de logement avec assistance et des soins de longue durée en établissement. La Direction de la recherche et de l'information d'ACC continue de s'améliorer dans les domaines comme la communication avec les Canadiens et les Canadiennes grâce à la mise en œuvre d'un programme sur le transfert et l'échange du savoir, ce qui comprend l'ouverture de sites Web internes et externes. La Direction mène également un certain nombre d'activités importantes de recherche dans des domaines comme la santé mentale, la santé en milieu rural et les soins de longue durée dans le but d'améliorer les programmes destinés aux anciens combattants et pour alimenter le débat politique, le cas échéant.

### *Gestion de la qualité*

ACC travaille à l'élaboration d'un programme de gestion de la qualité (PGQ) intégral, qui sera entièrement mis en œuvre à la fin de l'exercice 2005-2006. Le PGQ vise à donner aux employés et aux gestionnaires de tous les niveaux du Ministère les moyens de travailler en collaboration afin de respecter les normes nationales de rendement et de résultats dans la prestation de services axés sur le client d'une qualité uniforme et exemplaire et afin de favoriser l'amélioration constante de la qualité dans la prestation des avantages et des services d'ACC.

Dans le cadre du PGQ, ACC a établi un partenariat avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et avec la Légion royale canadienne afin d'évaluer l'assurance de la qualité dans les soins de longue durée. Grâce à ce partenariat, il a été possible d'intégrer les dix normes en matière de santé au programme d'accréditation national du CCASS dans les établissements de soins de longue durée où vivent des anciens combattants.



## Accès au site Web

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

<http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services/vip>

Santé mentale

<http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=mhealth>

Recherche

[http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=pro\\_research](http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=pro_research)

Gestion de la qualité

[http://www.vac-acc.gc.ca/providers\\_f/sub.cfm?source=approach](http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=approach)

### *Commémoration et Année de l'ancien combattant*

Anciens Combattants Canada poursuivra son rôle de leadership dans le cadre du programme de commémoration destiné à tous les Canadiens et toutes les Canadiennes afin qu'ils gardent le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix. En guise de mesure spéciale visant à honorer tous nos anciens combattants, le gouvernement du Canada a déclaré 2005 « Année de l'ancien combattant ». Pendant toute l'année, ACC veut donner aux Canadiens et aux Canadiennes l'occasion de rendre hommage aux anciens combattants, de les célébrer et de se souvenir de leurs contributions et des sacrifices qu'ils ont consentis, et d'en parler aux jeunes. ACC participera à des initiatives pangouvernementales, et il travaillera en collaboration avec nombre d'organismes privés et bénévoles pour sensibiliser les Canadiens et les Canadiennes, et plus particulièrement les jeunes, à l'importance de la contribution et des sacrifices de nos anciens combattants. La jeunesse constitue notre fierté et notre avenir et son développement est essentiel au maintien d'une base solide de la citoyenneté du Canada. À mesure qu'il devient une nation plus mature, le Canada se tourne vers les jeunes d'aujourd'hui sachant qu'ils vont devenir les nouveaux leaders du pays. À cette fin, ACC offrira aux jeunes des occasions d'apprendre et de comprendre dans quelle mesure les réalisations et les sacrifices des anciens combattants du Canada ont influencé la vie au Canada moderne.

Les Scouts du Canada, en partenariat avec ACC, incluront la commémoration dans leurs insignes sur l'appréciation et la citoyenneté et ils dresseront un profil de la commémoration dans leur revue *Leader Magazine* et dans leurs ressources pédagogiques destinées à près de 150 000 enfants de partout au Canada. La Fondation Historica, bien connue pour ses *Minutes du Patrimoine* de 60 secondes, élaborera de pair avec Patrimoine canadien et ACC une série de *Minutes du Patrimoine* et de matériel pédagogique connexe sur divers thèmes liés à la commémoration, notamment la contribution des Autochtones et le Front intérieur. ACC organisera également des activités et des cérémonies dans chacune des capitales provinciales et territoriales, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales. Parmi les autres activités, mentionnons des expositions dans des bureaux du gouvernement fédéral,

des campagnes médiatiques, des concerts et des pièces de théâtre. Pour souligner et commémorer le 60<sup>e</sup> anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale, ACC publiera un livret éducatif qui servira de ressource aux enseignants de la septième à la douzième années. En outre, d'autres anniversaires seront soulignés en 2005, soit la Victoire en Europe et la Victoire sur le Japon. Trois journées de cérémonies et d'activités sont prévues pour honorer les anciens combattants qui ont participé au conflit en Extrême-Orient, tout particulièrement les prisonniers de guerre. ACC invitera à Ottawa des anciens combattants qui ont été prisonniers de guerre lors du conflit à Hong Kong et ailleurs en Extrême-Orient. On veut faire de cette visite un événement national vraiment extraordinaire et une occasion pour le pays d'honorer ce groupe d'anciens combattants qui le mérite amplement. Parmi les autres activités notoires, mentionnons le dévoilement du Septième Livre du Souvenir, *Au service du Canada*, qui commémore les soldats des Forces canadiennes morts pendant leur service depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1947, à l'exception de ceux dont le nom figure dans le *Livre du Souvenir sur la Corée*; et la tenue d'un pèlerinage aux Pays-Bas visant à souligner le 60<sup>e</sup> anniversaire de leur libération.

### *Registre des sépultures*

En mai 2004, ACC et la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth ont lancé un projet pilote de deux ans visant à situer et à recenser toutes les sépultures d'anciens combattants au Québec. Le projet pilote rappelle le site Web du Mémorial virtuel de guerre, qui fournit de l'information sur les anciens combattants morts en service pendant la Première et la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée. Il comprend la création d'une base de données distincte de suivi sur les sépultures, qui servira éventuellement à créer un registre de renseignements sur les anciens combattants qui ne sont pas morts en service. Cette base contiendra des données comme le nom, les états de service, la date du décès, l'emplacement de la tombe (grâce aux coordonnées du système mondial de localisation ou GPS), le nom du responsable de l'entretien du cimetière et d'autres renseignements. Il est prévu que d'ici 2006, ce registre contiendra des données sur près de 20 000 à 25 000 anciens combattants enterrés au Québec. Une fois le projet pilote terminé, le registre pourrait être utilisé pour recenser les sépultures dans tout le Canada. Les Canadiens et les Canadiennes seront en mesure d'effectuer des recherches dans ce registre en direct. Ils pourront y trouver plusieurs renseignements dont, entre autres, le nom, le service militaire, la date du décès, l'emplacement de la tombe (coordonnées du Système mondial de localisation), et l'entretien du cimetière. La création de ce registre et son utilisation future partout au Canada permettront à ACC de préserver pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes et les générations futures cette information capitale sur le lieu de repos final des anciens combattants du Canada.

### *Publications commémoratives*

Anciens Combattants Canada a récemment entrepris un examen approfondi de sa collection de publications commémoratives. Cet examen comprend une mise à jour complète de toute l'information contenue dans ces publications, d'un point de vue historique, l'adaptation des textes à un niveau de langue accessible aux jeunes de la 10<sup>e</sup> année et le remaniement complet des livrets pour donner à cette série de publications commémoratives un format uniforme et reconnaissable. Cette mise à jour devrait être terminée à l'automne 2005. Les publications seront accessibles en ligne au grand public et seront envoyées à toutes les écoles du Canada à l'intention des jeunes de

tous âges. En préservant cette information militaire historique, ACC accroîtra la compréhension et l'appréciation des Canadiens et des Canadiennes à l'égard du courage et de l'honneur dont ont fait montre nos anciens combattants lorsqu'ils servaient notre pays.

#### *Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens*

Les travaux tirent à leur fin dans le cadre du Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, un projet de 30 millions de dollars qui devait durer cinq ans. Au début, les travaux devaient prendre fin en juillet 2006, mais en raison de retards dans l'attribution des marchés survenus en 2004, il a fallu repousser cette date au 31 décembre 2006. Ce projet met l'accent sur quatre activités clés : la restauration et la remise en état du monument commémoratif du Canada à Vimy (France); la remise en état de lieux commémoratifs; la conservation des champs de bataille et l'investigation des structures souterraines. Les travaux de restauration du monument de Vimy ont commencé en décembre 2004 et devraient être terminés le 31 décembre 2006. En outre, sept monuments sur onze sont maintenant restaurés, et les travaux de conservation des champs de bataille seront complétés au printemps de 2006. Parmi les partenaires de ce projet, mentionnons Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth; l'Office national des Forêts de France; les ambassades du Canada à Paris, en Belgique et en Croatie; et d'autres associations nationales et internationales. La réfection de ces monuments et de ces sites permettra de préserver et de sauvegarder la dignité et l'intégrité des lieux, et assurera la sécurité des visiteurs et des employés.



#### Accès au site Web

##### Commémoration

[http://www.vac-acc.gc.ca/remembers\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/)

##### Année de l'ancien combattant

[http://www.vac-acc.gc.ca/remembers\\_f/sub.cfm?source=feature/yearofveteran05](http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=feature/yearofveteran05)

##### Registre des sépultures

[http://www.vac-acc.gc.ca/remembers\\_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=257](http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=257)

##### Publications commémoratives

[http://www.vac-acc.gc.ca/remembers\\_f/sub.cfm?source=collections/books/7thbook](http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/books/7thbook)

##### Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens

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

#### *Défense des droits*

Le personnel des quatorze bureaux de district du Bureau de services juridiques des pensions donne des conseils et du counselling aux clients qui ne sont pas satisfaits d'une

décision prise par Anciens Combattants Canada à l'égard de leur demande de pension. Les avocats et les adjoints juridiques travaillent ensemble pour aider les requérants à déterminer le meilleur moyen de procéder dans leur cas précis, une aide qui leur est fournie gratuitement. Parmi les options qu'offre le Bureau, mentionnons les suivantes : il peut demander à un arbitre des pensions d'effectuer une révision ministérielle; il peut représenter un client devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) dans le cadre d'un processus de révision; ou encore il peut recommander au client de ne pas se lancer dans le processus de révision. Des clients qui comparaissent devant le TACRA, près de 95 % sont représentés par le Bureau, tandis que 5 % d'entre eux le sont par un agent d'entraide de la Légion royale canadienne ou d'une autre organisation d'anciens combattants, ou par un avocat de pratique privée. Certains requérants choisissent aussi de défendre eux-mêmes leur cause.

Un certain nombre de mesures seront prises au cours des trois prochaines années pour améliorer les services offerts aux anciens combattants et aux autres clients. Au Bureau même, les résultats du sondage sur la rétroaction de la clientèle tenu à l'automne 2004 seront analysés, et les améliorations nécessaires seront apportées de manière permanente au service. Nous superviserons également la mise en œuvre du nouveau protocole relatif au service à la clientèle afin de nous assurer que l'amélioration de la communication avec les clients demeure une priorité. D'ici juillet 2005, le Bureau continuera de collaborer avec le TACRA à l'élaboration et à la mise à l'essai de son système de gestion des cas ainsi qu'à l'évaluation de l'utilité de celui-ci. Ce système pourrait permettre une meilleure préparation des cas, voire la résolution des litiges avant même la tenue des audiences. Il pourrait aussi accélérer la prise de décisions sans qu'il faille tenir d'audience. Par ailleurs, bien qu'il ait réussi à s'établir à la Base des Forces canadiennes Valcartier, le Bureau devra suspendre ses efforts pour étendre ses services à d'autres bases puisqu'il doit maintenant s'employer à redéfinir le processus de recours en réponse à la modernisation des programmes d'ACC. Enfin, le Bureau continuera de tendre la main aux clients de la GRC en leur présentant des exposés et en leur fournissant de la documentation sur les avantages et les services d'ACC.

Afin de connaître l'étendue des progrès, le Bureau évaluera la rétroaction reçue des clients, et il ajustera ses communications et ses services afin de répondre aux besoins cernés. Les questionnaires destinés aux clients devraient permettre de recueillir de l'information précieuse sur le niveau de satisfaction des clients et de connaître les lacunes à combler afin de répondre à leurs besoins. La simplification et l'amélioration du processus de révision et d'appel au TACRA pourrait aussi accélérer la prise de décisions. La sensibilisation accrue des membres des Forces canadiennes et de la GRC à l'égard des services offerts par ACC est essentielle pour favoriser la compréhension du processus de recours relatif aux pensions et ainsi réduire le niveau de frustration des clients.



#### Accès au site Web

Bureau de services juridiques des pensions

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1)

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

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre un processus de recours indépendant aux requérants qui ne sont pas satisfaits d'une décision rendue par ACC à l'égard de leur demande de pension ou d'une décision d'un comité régional d'examen sur les allocations aux anciens combattants. Le processus d'arbitrage comprend deux niveaux de recours, soit la révision et l'appel.

Le Tribunal continue d'améliorer ses communications avec les requérants et les intervenants afin que tous connaissent bien son rôle et le processus de recours. Le Tribunal compte lancer une stratégie de communication d'ici le printemps 2005 et mener un sondage de l'opinion publique en 2005-2006. Il dispose d'un site Web mis à jour et enrichi régulièrement, sur lequel on trouve une foule de renseignements à son sujet. Par ailleurs, le Tribunal répond en temps opportun à toutes les demandes de renseignements qu'il reçoit par téléphone, par la poste et par courriel.

Dans le cadre de son engagement à améliorer constamment la prestation des programmes, le TACRA prévoit mettre en œuvre certaines stratégies d'ici juillet 2005. Il y a quatre volets à ces stratégies : élaborer un nouveau système de traitement des cas qui viendra améliorer la préparation avant les audiences et réduire les efforts après les audiences; enrichir le programme d'apprentissage des membres afin qu'il englobe les besoins en formation; accroître la capacité de recherche afin que la rétroaction et les renseignements soient accessibles lorsque de nouveaux enjeux complexes et difficiles se présentent; et élaborer un cadre politique et réglementaire qui autorisera et appuiera les trois autres stratégies de prestation des programmes.



#### Accès au site Web

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

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

# Section II - Analyse des activités de programme par objectif stratégique

---

## Sommaire

Le Parlement a fait état du besoin d'améliorer les rapports sur les résultats aux fins des délibérations en comité sur la rentabilité et de présenter au public de l'information plus significative sur la prestation des programmes du gouvernement. La Structure de gestion, des ressources et des résultats (SGRR) a été créée pour répondre à ce besoin. La Structure comporte les éléments suivants, qui visent à donner aux parlementaires et aux Canadiens et Canadiennes des renseignements plus complets sur la façon dont les ministères utilisent leurs ressources pour les servir.

Éléments de la SGRR :

- résultats stratégiques;
- programmes liés aux résultats stratégiques (AAP);
- information sur les ressources prévues et réelles pour chaque élément;
- mesures de rendement et résultats pour chaque élément;
- structure de gouvernance.

L'Architecture d'activités de programmes (AAP) est une liste exhaustive d'activités de programmes qui est utilisée pour l'établissement de rapports au Conseil du Trésor et au Parlement. Cette architecture a pour but de mieux associer les programmes aux résultats - liens véritables entre l'information financière et non financière. Elle correspond aux exigences du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) en ce sens qu'elle appuie la gouvernance ainsi que l'orientation stratégique et le rendement. Pour chaque activité et sous-activité présentée dans cette section, on a établi les résultats prévus et les indicateurs de rendement. De plus amples détails seront fournis dans les futurs rapports.

La stratégie de mesure du rendement que le Portefeuille utilisera pour rendre compte des résultats prévus est basée sur des outils d'enquêtes et des bases de données déjà en place.

### *Architecture d'activités de programmes*

Les résultats prévus du Ministère pour son activité de programme basés sur ses résultats stratégiques.

Résultat stratégique	Activité de programme
Les anciens combattants du Canada ayant servi en temps de guerre, les anciens combattants et les membres actifs admissibles des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils admissibles et leurs familles bénéficient d'avantages et de services équitables en temps opportun.	Pensions et allocations pour invalidité, décès et prestations de soutien financier
	Prestations de soins de santé
Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix et leur témoignent de la reconnaissance.	Le Canada se souvient

Les résultats prévus du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour son activité de programme sont basés sur son résultat stratégique.

Résultat stratégique	Activité de programme
Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant interjetés par des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, des anciens combattants et des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, des clients de la GRC, des civils admissibles et leurs familles.	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

### **Programme des Anciens Combattants**

Le Programme des Anciens Combattants comporte deux résultats stratégiques, le premier étant lié aux Services aux anciens combattants et le deuxième aux activités du souvenir.

#### **Premier résultat stratégique**

Les anciens combattants de guerre du Canada, les anciens combattants et les membres actifs admissibles des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils admissibles et leurs familles bénéficient d'avantages et de services équitables en temps opportun.

Deux activités primaires découlent directement de ce résultat stratégique, soit les Pensions et allocations pour invalidité et décès et prestations de soutien financier et les Prestations pour soins de santé.

Activité de programme :

1. Pensions et allocations pour invalidité et décès, et prestations de soutien financier

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 724,3	1 770,4	1 781,5

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
361	354	354

*Résultat prévu*

Les clients sont satisfaits de la série de programmes

*Indicateurs de rendement*

- Procédure de règlement des demandes uniforme et équitable
- Pourcentage de clients interrogés qui sont satisfaits des prestations et des services qu'ils ont reçus

Cette activité de programme primaire s'appuie sur les trois sous-activités suivantes :

- Pensions et allocations pour invalidité et décès;
- Prestations de soutien financier; et
- Bureau de services juridiques des pensions.

Les dépenses prévues pour cette activité de programme comprend les coûts des services ministériels qui ne sont pas alloués aux sous-activités décrites ci-dessous.

1.1 Pensions et allocations pour invalidité et décès

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 660,1	1 708,4	1 720,7

Fournir des pensions pour invalidité, décès ou soutien financier sous forme d'allocations aux membres des Forces canadiennes et aux anciens combattants de la marine marchande qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde

Guerre mondiale ou la guerre de Corée; à certains civils qui sont admissibles aux prestations en raison de leur service de guerre; aux anciens membres et aux membres encore en service des Forces canadiennes (y compris ceux qui ont servi dans des zones de service spécial); et aux survivants et personnes à charge de membres du personnel militaire et civil.

*Résultat prévu*

Les personnes admissibles reçoivent les prestations et les services auxquels elles ont droit en temps opportun

*Indicateurs de rendement*

- Processus de recours
- Respect des délais d'exécution
- Nombre total de demandes/de décisions
- Total des dépenses de programmes
- Nombre total de clients
- Nombre total de bénéficiaires

1.2 Prestations de soutien financier

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
24,0	22,6	21,4

L'Allocation aux anciens combattants (AAC) est une forme d'aide financière offerte aux anciens combattants admissibles, aux civils admissibles, à leurs survivants, à leurs personnes à charge et à leurs orphelins. Cette aide, qui vise à reconnaître le service en temps de guerre, permet de s'assurer que les personnes admissibles disposent d'un revenu mensuel suffisant pour satisfaire à leurs besoins fondamentaux. L'AAC est calculée en fonction du revenu, de l'état matrimonial et du nombre de personnes à charge. Les bénéficiaires sont payés au taux des personnes célibataires, des personnes mariées ou des orphelins. Les versements sont indexés à l'IPC chaque année. L'admissibilité à l'AAC est déterminée selon le service de guerre de l'ancien combattant ou du civil admissible, son âge et son état de santé, son revenu et son lieu de résidence.

*Résultat prévu*

Les personnes admissibles reçoivent les prestations et les services auxquels elles ont droit en temps opportun

### *Indicateurs de rendement*

- Processus de recours
- Nombre total de clients
- Total des dépenses
- Nombre total de demandes

### 1.3 Bureau de services juridiques des pensions

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
8,2	8,2	8,2

Le Bureau de services juridiques des pensions offre des conseils, de l'aide et des services de représentation aux personnes qui sont insatisfaites des décisions rendues par Anciens Combattants Canada en ce qui concerne leurs revendications relatives à la pension d'invalidité, ou encore les estimations du degré d'invalidité pour des affections indemnisées. Enfin, il offre des services d'aide juridique aux personnes qui désirent interjeter appel des décisions relatives à l'AAC devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

### *Résultats prévus*

- Les clients reçoivent des conseils sur les recours auxquels ils ont droit
- Les clients obtiennent des services juridiques complets et adéquats

### *Indicateurs de rendement*

- Respect des délais d'exécution
- Protection des droits des clients
- Avis donné aux clients du processus de recours et de leurs droits
- Publication de renseignements destinés aux clients
- Préparation et présentation de dossiers de façon professionnelle

Activité de programme :

### 2. Prestations de soins de santé

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
945,8	987,1	1 004,7

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 219	1 215	1 210

Le Programme des soins de santé, conçu pour améliorer la qualité de vie des clients d' AAC, veut faire en sorte que les clients admissibles reçoivent les prestations et les services de soins de santé appropriés. Dans le cadre de son programme national de services de traitement, le Ministère offre une vaste gamme de prestations et de services de soins de santé, y compris tout examen médical, chirurgical ou dentaire ou tout traitement fourni par un professionnel de la santé; tout instrument chirurgical ou toute prothèse ou toute aide approuvée, la prestation de soins préventifs et de médicaments prescrits. Les prestations et les services fournis par Anciens Combattants Canada visent à compléter les services prévus aux régimes d' assurances ou les services complémentaires de santé déjà fournis par les autorités provinciales et territoriales. Les services que des clients particuliers reçoivent dépendent de leur situation particulière et de leurs besoins en soins de santé.

Le Programme pour l' autonomie des anciens combattants du Ministère est un programme national de soins à domicile visant à aider les clients à demeurer en santé et à vivre de manière autonome chez eux ou dans la collectivité le plus longtemps possible. Le Programme offre notamment des services d' entretien ménager et d' entretien du terrain ainsi que des services d' hygiène personnelle. Le Ministère offre également aux clients admissibles des soins de longue durée dans son hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec, ou dans divers autres établissements communautaires ou établissements à lits réservés.

*Résultat prévu*

Les clients sont satisfaits des prestations et des services qui leur sont offerts

*Indicateur de rendement*

Pourcentage de clients qui sont satisfaits des prestations et des services qui leur sont offerts

Cette activité de programme primaire s' appuie sur les trois sous-activités suivantes :

- Soins de longue durée et soins en foyer (y compris soins communautaires du PAAC)
- Avantages médicaux et autres services de santé
- Soins à domicile et autres services du PAAC

Les dépenses prévues pour cette activité de programme comprend les coûts des services ministériels qui ne sont pas alloués aux sous-activités décrites ci-dessous.

## 2.1 Soins de longue durée et en foyer (y compris soins communautaires du PAAC)

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
356,5	368,3	357,8

Anciens Combattants Canada fournit des services de soins de longue durée aux anciens combattants et aux civils admissibles. ACC finance les soins prolongés dans trois genres d'établissements : 1) à l'Hôpital Sainte-Anne, la seule installation d'ACC qui reste, dans un lit du Ministère; 2) dans un établissement désigné du Canada (lit réservé); 3) dans un établissement communautaire agréé par une province pour offrir des soins équivalents aux soins fédéraux de type II. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants aide les clients à demeurer autonomes et en santé dans leur demeure ou dans leur collectivité. Pour ce faire, il offre plusieurs services aux personnes qui répondent aux critères d'admissibilité. Le PAAC ne vise pas à remplacer d'autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux. Il s'ajoute plutôt aux autres services disponibles afin de mieux répondre aux besoins de chaque client. Les services que les anciens combattants reçoivent dépendent de leur situation particulière et de leurs besoins en soins de santé.

### Résultat prévu

Les besoins des anciens combattants sont comblés, soit à la maison soit dans un établissement de soins de longue durée

### Indicateurs de rendement

- Les prestataires de services sont agréés et des critères sont en place
- Total des dépenses liées au programme de choix
- Total des dépenses liées aux services contractuels
- Processus de contrôle de la qualité

## 2.2 Avantages médicaux et autres services de soins de santé

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
336,5	356,9	377,3

Les avantages médicaux comprennent tout examen médical, chirurgical ou dentaire ou tout traitement fourni par un professionnel de la santé; tout instrument chirurgical ou toute prothèse ou toute aide approuvée et leur entretien; l'adaptation à la résidence principale pour faciliter l'utilisation des prothèses ou des aides; la prestation de soins préventifs et les médicaments prescrits. En outre, les clients admissibles peuvent avoir

droit à des prestations supplémentaires, notamment pour les frais de déplacement faits pour recevoir les traitements et les coûts des examens médicaux prescrits par le Ministère.

#### *Résultat prévu*

Les clients reçoivent les avantages médicaux et les services nécessaires pour répondre aux besoins établis

#### *Indicateurs de rendement*

- Résultats satisfaisants obtenus au questionnaire et aux sondages des clients sur les établissements de soins prolongés
- Résultats satisfaisants obtenus au Programme de gestion de la qualité
- Conclusions du Projet de recherche sur les soins continus

### 2.3 Soins à domicile et autres services du PAAC

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
226,3	236,1	243,7

Les anciens combattants pensionnés, les pensionnés civils, les pensionnés d'une zone de service spécial, les militaires pensionnés, les anciens combattants au revenu admissible et les civils au revenu admissible ont accès aux services suivants du Programme pour l'autonomie des anciens combattants : les services de soins à domicile, les soins ambulatoires, l'adaptation à la résidence principale et le service de soins intermédiaires dans un établissement communautaire autre que dans un lit réservé. Les services de soins à domicile comprennent les services de soutien et de soins de santé fournis par des professionnels de la santé; les services de soins personnels fournis par des personnes autres que des professionnels de la santé; les services d'entretien ménager fournis par des aides/auxiliaires familiales pour l'exécution de tâches courantes d'entretien ménager lorsque la santé et la sécurité du client sont menacées; l'accès à des services d'alimentation; et les services d'entretien du terrain.

#### *Résultat prévu*

Les besoins des clients sont déterminés et satisfaits ou les clients sont renvoyés à d'autres services

### *Indicateurs de rendement*

- Nombre d'examens préalables terminés
- Nombre d'évaluations terminées
- Cautionnement des fournisseurs de services au besoin
- Dépenses globales
- Constatations du Projet de recherche sur les soins continus
- Processus d'assurance de la qualité

### **Deuxième résultat stratégique**

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

Découle de ce résultat stratégique une activité de programme primaire, elle-même s'appuyant sur deux sous-activités.

Activité de programme :

#### **3. Le Canada se souvient**

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
73,9	56,8	51,6

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
151	128	125

Le programme Le Canada se souvient s'efforce de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix; d'amener les collectivités à participer aux activités commémoratives pour qu'elles se rappellent ces réalisations et ces sacrifices; et de favoriser une compréhension de l'importance de ces gestes pour la vie au Canada.

### *Résultats prévus*

- Les Canadiens et les Canadiennes sont conscients des sacrifices
- Les anciens combattants reçoivent la reconnaissance qui leur est due

### *Indicateurs de rendement*

- Canadiens et Canadiennes informés
- Taux de participation des diverses collectivités canadiennes aux activités de commémoration
- Entretien des monuments commémoratifs, des tombes et des artefacts

Cette activité de programme primaire s'appuie sur les deux sous-activités suivantes :

- Sensibilisation aux activités commémoratives; et
- Monuments commémoratifs de guerre nationaux et internationaux.

Les dépenses prévues pour cette activité de programme comprend les coûts des services ministériels qui ne sont pas alloués aux sous-activités décrites ci-dessous.

### 3.1 Sensibilisation aux activités commémoratives

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
21,2	15,7	15,7

On regroupe sous la rubrique de la sensibilisation aux activités commémoratives toutes les formes de diffusion d'information aux Canadiens et Canadiennes partout, en particulier aux jeunes, afin de les amener à reconnaître le rôle des militaires canadiens et canadiennes qui ont participé aux conflits armés dans le monde entier et à comprendre comment cette participation a contribué à l'essor de notre pays. Un exemple de sous-activité de sensibilisation est un programme d'appui aux partenariats, dont le but est d'aider ACC à accroître le nombre des intervenants avec lesquels il élabore et exécute ses programmes en faisant la promotion des partenariats et du renforcement des capacités dans les collectivités canadiennes.

### *Résultats prévus*

- La population canadienne, surtout les jeunes, est au courant des efforts et des sacrifices consentis par les militaires canadiens
- Participation des Canadiens et Canadiennes aux activités de commémoration
- Utilisation du matériel pédagogique fourni

### *Indicateurs de rendement*

- Nombre de visites aux sites Web
- Nombre de propositions ou de demandes de renseignements
- Nombre de cérémonies et d'activités
- Quantité de matériel pédagogique créé et diffusé
- Nombre de jeunes qui participent
- Nombre de partenariats
- Total des dépenses

### 3.2 Monuments commémoratifs de guerre nationaux et internationaux

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
47,3	35,8	30,7

Le volet Monuments commémoratifs de guerre nationaux et internationaux est présent au Canada et à l'étranger. Il propose des activités associées aux monuments commémoratifs à l'étranger, l'entretien des cimetières et le paiement de services d'inhumation. Les sous-activités incluent notamment le travail avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, l'Association canadienne des anciens combattants du Royaume-Uni et le Fonds du Souvenir.

#### *Résultats prévus*

- Reconnaissance de la vie et de la mort des anciens combattants
- Entretien, préservation et présentation au public des monuments commémoratifs du Canada
- Protection et mise en valeur des ressources commémoratives

#### *Indicateurs de rendement*

- Nombre et emplacement des sépultures des Canadiens et Canadiennes morts à la guerre
- Nombre de tombes, de monuments commémoratifs et de champs de bataille entretenus
- Nombre d'activités organisées
- Nombre de visiteurs
- Total des dépenses

### 4. Exécution des programmes de pensions et de soins de santé

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
109,1	117,6	117,8

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 691	1 717	1 721

Les avantages et les services d'ACC sont offerts par le personnel des administrations centrales à Charlottetown et à Ottawa ainsi que des bureaux régionaux et de district situés un peu partout au Canada. Sous cette rubrique, ACC consigne les salaires et les ressources opérationnelles liées à deux activités, soit les Pensions et allocations pour

invalidité et décès, et prestations de soutien financier et soins de santé. Les ressources destinées à l'exécution des programmes se partagent de façon égale entre les deux activités.

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

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est associé à un résultat stratégique et à une activité de programme primaire.

### Résultat stratégique

Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant interjetés par des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, des anciens combattants et des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, des clients de la GRC, des civils admissibles et leurs familles.

Activité de programme :

#### 1. Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
12,9	12,8	12,8

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
141	140	140

#### *Résultat prévu*

Équité du Programme de pensions d'invalidité et du Programme d'allocations aux anciens combattants

#### *Indicateurs de rendement*

- Prise de décisions éclairées, conformément aux preuves fournies et à la loi
- Amélioration continue de l'exécution des programmes

## Section III - Information additionnelle

### Déclaration de la direction

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006 d'Anciens Combattants*, un Portefeuille qui comprend Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006* :

- 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 elle 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 22 février 2005



---

Victor Marchand  
président  
Tribunal des anciens combattants  
(révision et appel)  
le 22 février 2005

## Renseignements sur l'organisation

### Architecture d'activités de programmes

#### *Responsabilisation*

La ministre des Anciens Combattants est appuyée par un sous-ministre et une sous-ministre déléguée, qui relève directement du sous-ministre. Le Ministère fonctionne avec trois secteurs et deux directions générales qui relèvent du sous-ministre tandis que quatre directions générales relèvent directement de la sous-ministre déléguée. Le sous-ministre est également fonctionnellement responsable de l'avocat général qui lui fournit les services juridiques.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est dirigé par un président qui en est l'administrateur en chef et il est responsable devant le Parlement par l'entremise de la ministre des Anciens Combattants. Le président du Tribunal est appuyé par un vice-président, une trentaine de membres titulaires nommés par le gouverneur en conseil, et un directeur général.

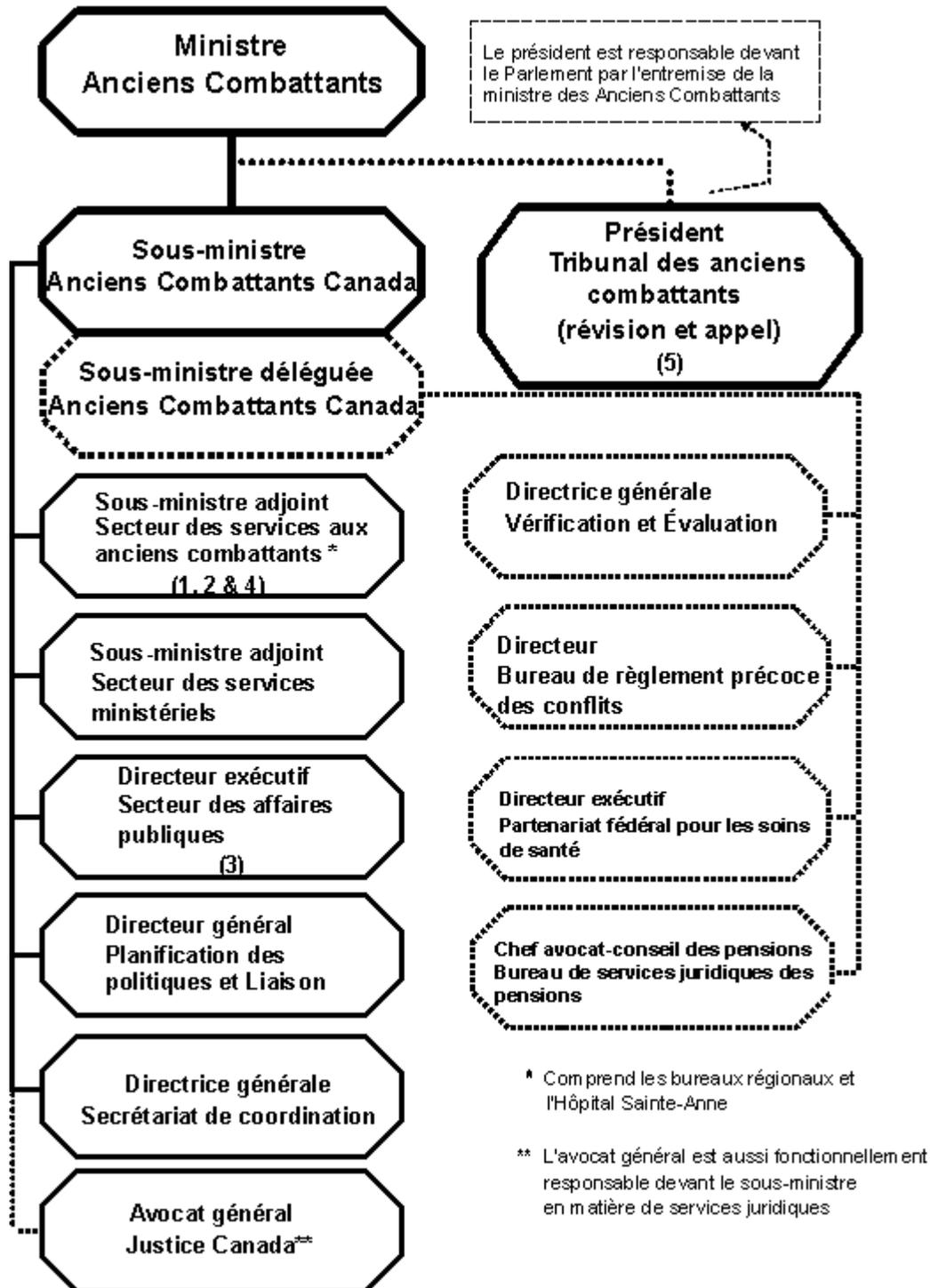
#### *Comité de la haute direction*

Le Comité de la haute direction d'Anciens Combattants Canada est le Conseil de régie du Ministère (CRM).

Le tableau ci-après expose les dépenses prévues et le nombre d'équivalents temps plein pour chaque activité de programme d'Anciens Combattants. Les coûts des services ministériels et des équivalents temps plein ont été affectés à ces activités de programme. Les organigrammes des pages suivantes indiquent la structure d'Anciens Combattants, en rappelant que le sous-ministre et la sous-ministre déléguée assument la direction globale du Ministère. Le président assume la responsabilité globale du fonctionnement du Tribunal des anciens combattants (examen et appel).

Activités de programme	2005-2006	
	Dépenses prévues (en millions de dollars)	Équivalents temps plein connexes
<b>Programme des Anciens Combattants</b>		
(1) Pensions et allocations pour invalidité et décès, et prestations de soutien financier	1 724,3	361
(2) Prestations de soins de santé	945,8	1 219
(3) Le Canada se souvient	73,9	151
(4) Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	109,1	1 691
<b>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>		
(5) Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	12,9	141
<b>Total</b>	<b>2 866,0</b>	<b>3 563</b>

Organigramme d'Anciens Combattants Canada



*Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*

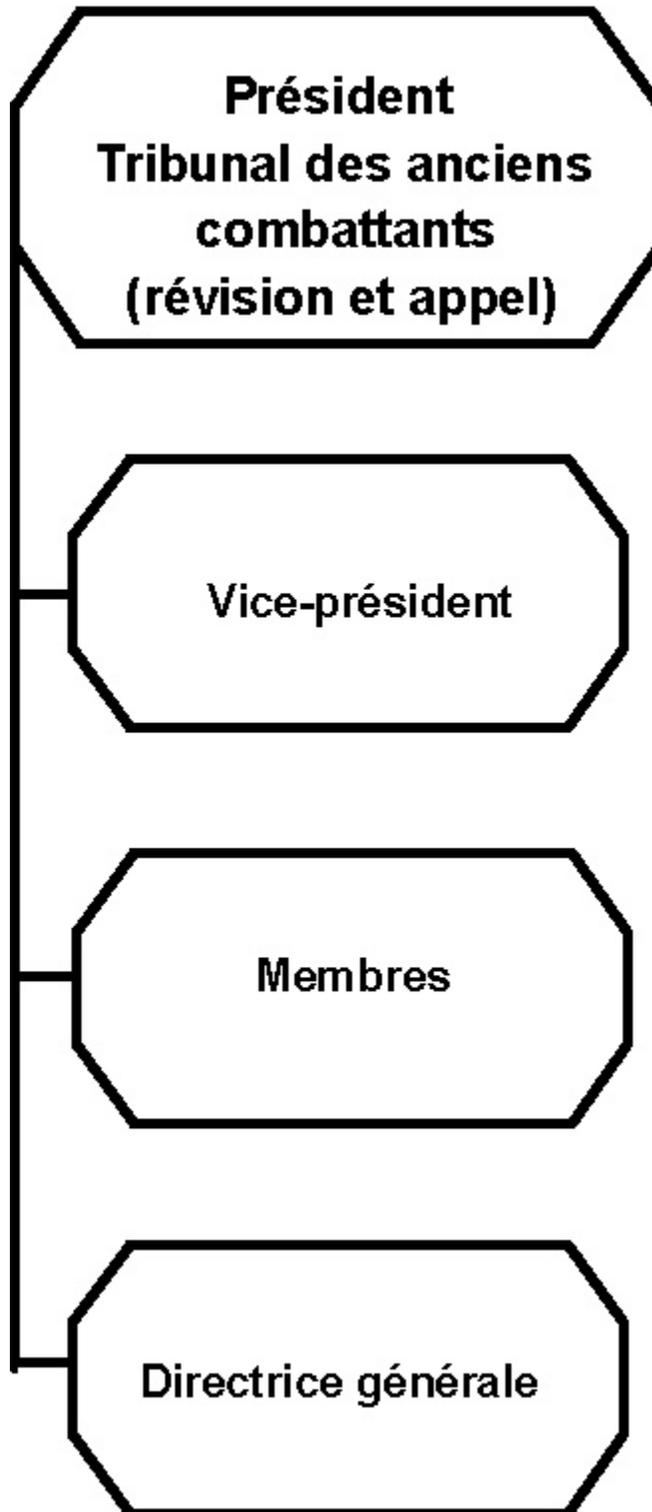


Tableau 1 : Dépenses prévues et équivalents temps plein

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007	Dépenses prévues 2007-2008
Pensions et allocations d'invalidité et de décès, et prestations de soutien financier	1 698,1	1 724,3	1 770,4	1 781,5
Prestations de soins de santé	910,4	948,9	993,5	1 014,0
Le Canada se souvient	55,1	58,8	50,8	45,6
Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	110,7	108,2	116,9	117,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	13,4	12,9	12,8	12,8
Budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)	2 787,7	2 853,1	2 944,4	2 971,0
<b>Total du Budget principal des dépenses</b>	<b>2 787,7</b>	<b>2 853,1</b>	<b>2 944,4</b>	<b>2 971,0</b>
<i>Rajustements</i>				
Budget supplémentaire des dépenses				
Report du budget de fonctionnement (postes horizontaux)	9,7	--	--	--
Fonds supplémentaires pour souligner le 60 <sup>e</sup> anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale et l'Année de l'ancien combattant et pour consolider le Programme de commémoration	7,3	8,7	--	--
Financement des frais juridiques associés à un recours collectif concernant l'administration des comptes des anciens combattants (poursuite collective Authorson)	5,2	--	--	--
Financement nécessaire pour le prolongement à vie des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) en faveur des dispensateurs de soins de tous les anciens combattants ayant bénéficié des services du PAAC depuis la création du programme le 7 avril 1981.	2,3	1,1	0,7	0,7
Capitaux permanents essentiels pour l'hôpital Sainte-Anne et pour la restauration et la remise en état des monuments canadiens de la Première Guerre mondiale en Europe	1,9	1,7	--	--
Autres postes divers du Budget supplémentaire des dépenses (1)	7,3	--	--	--
<b>Somme brute</b>	<b>33,7</b>	<b>11,5</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007	Dépenses prévues 2007-2008
<i>Moins les autorisations de dépenser du crédit</i>	(1,6)			
<i>Moins les autorisations de dépenser d'un autre crédit</i>	(16,8)			
Montant net	15,3	11,5	0,7	0,7
Annonce dans le budget :				
Économies prévues en coûts d'achat (2)	--	(1,4)	--	--
Réduction des dépenses du Comité d'examen des dépenses (3)	--	(3,2)	(6,4)	(9,3)
Financement pour des activités commémoratives futures (4)	--	6,0	6,0	6,0
Autres				
Régime de prestations aux employés (RPE)	0,5	--	--	--
<i>Total des rajustements</i>	15,8	12,9	(0,3)	(2,6)
Dépenses nettes prévues	2 803,5	2 866,0	2 944,7	2 968,4
Moins : Revenus non disponibles	20,1	18,7	18,4	18,4
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	26,3	30,9	30,9	30,9
Coût net pour le Ministère	2 809,7	2 878,2	2 957,2	2 980,9
Équivalents temps plein	3 500	3 563	3 554	3 550

- (1) On trouvera une description de chaque poste du Budget supplémentaire des dépenses d'Anciens Combattants Canada au site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>
- (2) Ce chiffre tient compte des réductions apportées aux dépenses prévues du Ministère par suite de mesures conçues pour améliorer le rendement des marchés publics du gouvernement.
- (3) Ce chiffre tient compte des réductions apportées aux dépenses prévues du Ministère par suite de l'exercice du Comité d'examen des dépenses qui a été annoncé dans le Budget de 2005.
- (4) Le Budget de 2005 prévoyait un nouveau financement de 6 millions de dollars par année pour des activités commémoratives futures afin que les sacrifices et les contributions des anciens combattants canadiens ne soient jamais oubliés.

Les tendances des dépenses prévues ci-dessus tiennent compte des augmentations entraînées par les rajustements liés à l'indexation pour certains avantages et prestations, les pressions inflationnistes courantes exercées sur les coûts des biens et des services fournis aux clients, et le nombre accru de clients, en particulier les anciens combattants des Forces canadiennes.

Tableau 2 : Activités de programme

2005-2006										
Activité de programme	Budgétaires (en millions de dollars)						Non budgétaire	Total pour le Budget principal	Rajustements (dépenses prévues non indiquées dans le Budget principal)	Total des dépenses prévues
	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions	Dépenses brutes	Revenus	Revenus nets	Prêts, investissements et avances			
Pensions et allocations d'invalidité et de décès, et prestations de soutien financier	40,1	-	1 684,2	1 724,3	-	1 724,3	-	1 724,3	-	1 724,3
Prestations de soins de santé	651,8	20,0	277,1	948,9	-	948,9	-	948,9	(3,1)	945,8
Le Canada se souvient	20,7	12,3	25,8	58,8	-	58,8	-	58,8	15,1	73,9
Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	108,2	-	-	108,2	-	108,2	-	108,2	0,9	109,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	12,9	-	-	12,9	-	12,9	-	12,9	-	12,9
<b>Total</b>	<b>833,7</b>	<b>32,3</b>	<b>1 987,1</b>	<b>2 853,1</b>	<b>-</b>	<b>2 853,1</b>	<b>-</b>	<b>2 853,1</b>	<b>12,9</b>	<b>2 866,0</b>

**Tableau 3 : Postes votés et postes législatifs indiqués dans le Budget principal**

(En millions de dollars)		2005-2006	
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	Budget principal actuel	Budget précédent
1	Dépenses de fonctionnement - Anciens Combattants Canada	788,3	771,8
5	Dépenses en capital - Anciens Combattants Canada	32,3	33,3
10	Subventions et contributions - Anciens Combattants Canada	1 986,8	1 934,8
15	Dépenses de fonctionnement - Tribunal des anciens combattants (examen et appel) - Anciens Combattants Canada	8,7	8,7
(S)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>	-	-
(S)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i> , des rajustements de compensation faits conformément à la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	-	-
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2
(S)	Ministre des Anciens Combattants recevant un salaire et une allocation automobile	0,1	0,1
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	36,7	38,6
	<b>Total pour le Ministère</b>	<b>2 853,1</b>	<b>2 787,7</b>

La somme actuelle du Budget principal des dépenses, qui s'élevé à 2 853,1 millions de dollars, représente 65,4 millions de dollars de plus que celle du Budget principal des dépenses de l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement due aux hausses des coûts suivants : pensions d'invalidité, services fournis aux clients dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et biens et services achetés pour le compte des anciens combattants afin de répondre aux besoins en matière de santé. Ces hausses de coûts sont le résultat des rajustements liés à l'indexation annuelle et des pressions inflationnistes normales, de la hausse du nombre de clients et de la hausse du nombre d'opérations par client afin de répondre aux besoins en matière de santé d'une clientèle qui vieillit.

Tableau 4 : Coût net pour le Ministère

2005-2006			
(en millions de dollars)	Programme des Anciens Combattants	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total
Dépenses totales nettes prévues	2 862,6	10,2	2 872,8
<i>Plus : Services reçus à titre gracieux</i>			
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	14,2	0,7	14,9
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT (hors des fonds renouvelables)	14,0	0,6	14,6
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement Social Canada	0,6	-	0,6
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada	0,8	-	0,8
<i>Moins : Revenus non disponibles</i>			
	18,7	-	18,7
<b>Coût net du Programme pour 2005-2006</b>	<b>2 873,5</b>	<b>11,5</b>	<b>2 885,0</b>

Tableau 5 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par activité de programme

(en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007	Dépenses prévues 2007-2008
<b>Programme d'Anciens Combattants Canada</b>				
Pensions et allocations d'invalidité et de décès, et de soutien financier	-	-	-	-
Prestations de soins de santé	15,5	20,0	21,5	-
Le Canada se souvient	2,9	12,3	4,8	-
<b>Total partiel</b>	<b>18,4</b>	<b>32,3</b>	<b>26,3</b>	<b>-</b>
<b>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>				
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>18,4</b>	<b>32,3</b>	<b>26,3</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>18,4</b>	<b>32,3</b>	<b>26,3</b>	<b>0</b>

Tableau 6 : Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

Revenus non disponibles

(en millions de dollars)	Prévisions des revenus 2004-2005	Revenus prévus 2005-2006	Revenus prévus 2006-2007	Revenus prévus 2007-2008
<i>Programme d'Anciens Combattants Canada</i>				
Prestations de soins de santé				
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation chargés au régime provincial du Québec (service prévu par règlement)	15,6	14,4	14,1	14,1
Hôpital Sainte-Anne : Repas régime (autres biens et services)	0,4	0,4	0,4	0,4
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (soins prévus par règlement)	4,1	3,9	3,9	3,9
<b>Total - revenus non disponibles</b>	<b>20,1</b>	<b>18,7</b>	<b>18,4</b>	<b>18,4</b>

Tableau 7 : Dépenses prévues par secteur

2005-2006						
(en millions de dollars)	Pensions et allocations d'invalidité et de décès et prestations de soutien financier	Prestations de soins de santé	Le Canada se souvient	Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total
Secteur des services aux anciens combattants	1 684,4	919,3	-	109,1	-	2 712,8
Secteur des affaires publiques	1,6	1,4	68,8	-	0,1	71,9
Secteur des services ministériels	23,4	19,5	4,0	-	2,0	48,9
Haute direction <sup>1</sup>	14,9	5,6	1,1	-	0,6	22,2
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	10,2	10,2
TOTAL	1 724,3	945,8	73,9	109,1	12,9	2 866,0

<sup>1</sup> La haute direction comprend les Services exécutifs, Vérification et évaluation, l'avocat général, le Bureau de règlement précoce des conflits et Planification des politiques et Liaison.

Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires

Règlement	Résultats prévus
<p>Texte réglementaire régissant une Charte moderne des anciens combattants englobant les anciens combattants des Forces canadiennes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveau règlement qui met en œuvre une série moderne et exhaustive de programmes et de services pour soutenir les anciens combattants des Forces canadiennes et leur famille, dans leur transition de la vie militaire à la vie civile.</li> <li>• Modifications corrélatives à plusieurs règlements en place.</li> <li>• Élaboration de modalités pour les nouvelles indemnités d'invalidité, les nouveaux services de réadaptation, les prestations pour perte de revenus, l'aide au placement, et les programmes de prestations pour soins de santé.</li> <li>• Disponibilité d'une série de programmes modernes afin de répondre aux besoins changeants des anciens combattants des Forces canadiennes.</li> </ul>
<p><i>Décrets sur la Croix du Souvenir</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des critères d'admissibilité à la Croix du Souvenir.</li> <li>• Examen et modernisation des dispositions du <i>Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)</i>, du <i>Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde guerre mondiale)</i>, et du <i>Décret sur la Croix du Souvenir (maintien de la paix)</i></li> <li>• Harmonisation et intégration des trois décrets en un seul texte.</li> </ul>
<p><i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précision des modalités des programmes de soins de santé pour les anciens combattants et intégration de tout autre changement technique.</li> </ul>

## Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets

### 2005-2006

(en millions de dollars)

- |  |      |
|--|------|
| 1. Rénovation de l'hôpital Sainte-Anne (prévision) | 20,4 |
| 2. Projet de restauration des monuments en Europe  | 13,0 |

### 2006-2007

- |  |      |
|--|------|
| 1. Rénovation de l'hôpital Sainte-Anne (prévision) | 21,9 |
| 2. Projet de restauration des monuments en Europe  | 5,1  |

### 2007-2008

1. n.d.
2. n.d.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les projets susmentionnés, allez à :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>

## Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Au cours des trois prochaines années, le ministère des Anciens Combattants devra gérer les programmes de paiements de transfert suivants, qui dépassent cinq millions de dollars :

### 2005-2006 (en millions de dollars)

1. Pensions pour invalidité et décès	1 657,9
2. Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	21,2
3. Le Fonds du Souvenir	16,3
4. Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	8,6
5. Programme pour l'autonomie des anciens combattants	277,1

### 2006-2007

1. Pensions pour invalidité et décès	1 706,2
2. Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	19,8
3. Le Fonds du Souvenir	16,3
4. Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	8,6
5. Programme pour l'autonomie des anciens combattants	292,1

### 2007-2008

1. Pensions pour invalidité et décès	1 718,5
2. Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	18,6
3. Le Fonds du Souvenir	16,3
4. Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	8,6
5. Programme pour l'autonomie des anciens combattants	304,8

Pour obtenir d'autres renseignements sur les projets susmentionnés, allez à :  
<http://www.fbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>

## Tableau 11 : Initiatives horizontales

Les initiatives horizontales sont 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 d'atteindre des buts communs. Anciens Combattants Canada est le ministère directeur pour le Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), créé en 1994.

Le Partenariat a été créé pour élaborer et mettre en œuvre une stratégie de coordination des 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. 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 établissements fédéraux, les immigrants et les réfugiés admis. Dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont formé ce partenariat afin d'optimiser l'efficacité et de réduire au minimum le double emploi dans l'exécution des programmes de soins de santé tout en maintenant ou en améliorant la qualité des services qu'ils fournissent.

Les secteurs de programme essentiels visés par le Partenariat sont les services d'audiologie, les soins dentaires, l'oxygénothérapie, les soins pharmaceutiques, les soins de la vue et le recyclage d'équipement spécial. D'autres secteurs sont à l'étude, notamment les services consultatifs et de la santé, le programme de gestion de la douleur chronique, les technologies de l'information et des communications pour les soins de santé, les services de santé professionnels, la santé mentale, la science de l'orthèse, la promotion de la santé et la présence aux réunions de groupes de travail fédéraux-provinciaux-territoriaux et d'organismes semblables. L'ajout de ces nouveaux secteurs permettrait de réaliser d'autres économies grâce à la conclusion de nouvelles ententes.

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera de jouer un rôle de premier plan à titre de ministère directeur du Secrétariat du PFSS, qui appuie l'ensemble de l'initiative. La sous-ministre déléguée d'ACC continuera de présider le Secrétariat du PFSS. Les coûts d'exploitation du Secrétariat du PFSS sont financés par ACC.

Le 23 novembre 2004, la vérificatrice générale du Canada a déposé son rapport, dont un des chapitres traitait de la gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques. Cette vérification de l'optimisation des ressources portait sur six régimes d'assurance-médicaments, y compris ceux d'ACC. La vérificatrice générale loue les efforts du Ministère pour ses examens d'utilisation de médicaments, mais elle souligne qu'il y a encore beaucoup d'améliorations à apporter de la part des six ministères évalués en ce qui concerne la gestion des programmes de prestations pharmaceutiques. Par conséquent, le Partenariat fédéral pour les soins de santé, sous la direction des administrateurs généraux des six ministères partenaires, a eu le mandat de diriger l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action officiel afin de répondre aux recommandations de la vérificatrice générale. Ce plan d'action sera coordonné avec la

Stratégie pharmaceutique nationale (SPN). Des activités interministérielles sont en cours dans le but d'élaborer et de coordonner les détails précis du plan et le moment de leur mise en œuvre. Il est prévu que la majorité des changements stratégiques et des changements de gestion du programme seront en vigueur dans tous les ministères à l'automne 2006. Cette intervention permettra aux ministères fédéraux de jouer un rôle d'avant-plan en vue de son adoption par les compétences fédérale, provinciales et territoriales. La SPN s'inscrit dans le plan décennal de renforcement des soins de santé tel qu'il a été convenu à la réunion des premiers ministres de septembre 2004, et elle donne un aperçu de diverses stratégies pour assurer un accès à prix abordable aux médicaments, pour accroître la rentabilité et pour surveiller la sécurité.



#### Accès au site Web

Partenariat fédéral pour les soins de santé

[http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/fhp-pfss/description\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/fhp-pfss/description_f.asp)



## Section IV - Autres sujets d'intérêt

---

Le Secteur des services ministériels d'Anciens Combattants Canada participe à l'administration interne du Portefeuille. Ses unités organisationnelles veillent à la protection et à l'utilisation efficace et rentable des ressources du Portefeuille. Des services de soutien sont fournis dans plusieurs domaines, notamment les finances, les ressources humaines, les ressources matérielles, l'accès à l'information et à la technologie, la sécurité et la gestion de l'information. Le Secteur s'occupe de bon nombre des priorités gouvernementales qui sont abordées ci-après. Le total des besoins en ressources des Services ministériels pour 2005-2006 est de 71,1 millions de dollars.

### *Modernisation des RH*

L'Initiative de modernisation des ressources humaines, qui vise l'amélioration continue, est une priorité du Plan stratégique d'ACC. Comme résultats prévus au cours des trois prochaines années, nous voulons harmoniser nos mesures stratégiques de gestion des ressources humaines avec les buts de l'organisation et les aspirations de notre personnel. Les changements qui s'opèrent tant à l'interne qu'à l'externe exigent que nous adaptions notre style de gestion afin de prendre une part plus active à la gestion des ressources humaines. Cela veut aussi dire prévoir l'incidence de l'élaboration et de la mise en œuvre des objectifs, actuels et futurs, sur les ressources humaines. Cette priorité est prévue dans la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* qui entrera en vigueur d'ici décembre 2005.

### *Services d'information et de la technologie*

Anciens Combattants Canada doit moderniser sa technologie de l'information si elle veut étendre et améliorer l'accès à ses programmes, à ses services et à son information pour la population canadienne. À l'instar de nombreux Canadiens et Canadiennes, nos plus jeunes clients des FC utilisent Internet pour communiquer avec le Ministère et obtenir de l'information. Toutefois, en même temps que nous améliorons nos capacités informatiques, nous devons aussi veiller à offrir et à soutenir tous les modes de communications, que ce soit Internet, le téléphone, le courrier ou le service en personne. Étant donné que la clientèle accède de plus en plus souvent aux programmes, aux services et à l'information d'ACC par la voie électronique, il devient de plus en plus urgent que le Ministère augmente sa mémoire électronique et qu'il augmente la vitesse et la disponibilité des réseaux de télécommunications pour les Canadiens et Canadiennes. Il doit également relever un défi de taille, celui de s'assurer que l'information destinée à la clientèle sur tous les supports est exacte, accessible, cohérente et sûre et que soit respectée la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



## Accès au site Web

Services d'information et de technologie

[http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=workplace/it\\_site](http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=workplace/it_site)

### *Gouvernement en direct*

Le projet Gouvernement en direct (GED) est un projet étalé sur plusieurs années qui a été instauré à la suite d'un engagement formulé en 1999 dans le discours du Trône. L'objectif de l'initiative consiste à utiliser les technologies de l'information et des communications pour offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un meilleur accès aux services et aux renseignements importants. Dans le cadre de cette initiative, Anciens Combattants Canada continue de se concentrer sur trois services clés.

Le premier service clé - Pensions, allocations et soins de santé - couvre la prestation de services et d'avantages qui favorisent l'autonomie, la qualité de vie et le niveau de vie des clients. Le Projet de services de prestations et de soins de santé en direct permettra de poursuivre la mise en ligne d'évaluations et de demandes de pension grâce à l'infrastructure à clés publiques et à la voie de communication protégée du gouvernement du Canada. ACC mettra au point une ligne de demandes de renseignements sur l'état des demandes pour la clientèle, en partenariat avec plusieurs autres ministères qui offrent des portails « Mon dossier ». Les produits livrables comprendront un processus interactif d'entrevue et un lien entre les services de soins de santé et le portail « Mon dossier ».

Le deuxième service clé - Le Canada se souvient - vise le *Mémorial virtuel de guerre du Canada*, des renseignements sur l'engagement communautaire, les monuments commémoratifs nationaux et internationaux, les Livres du Souvenir en direct, les médailles et l'information publique et la recherche. Les améliorations prévues incluent le versement des documents et d'outils didactiques remaniés pour la commémoration en ligne, et le renforcement du partenariat avec la Passerelle pour l'histoire militaire canadienne sur Des héros se racontent. ACC invitera des étudiants du Canada entier à une excursion pédagogique interactive aux Pays-Bas, dans le cadre du 60<sup>e</sup> anniversaire de la libération de ce pays.

Le troisième service clé est Info-Aînés Canada. Sa vision est d'accroître la capacité des personnes âgées, de leurs familles, des dispensateurs de soins et des organismes de services de soutien à obtenir des renseignements et des services et à effectuer des opérations interadministrations. Sous l'égide du Partenariat canadien des aînés, Info-aînés Canada s'emploiera au cours des prochaines années à brancher les portails d'information pour les aînés de tout le pays. ACC compte miser sur le succès du lancement du Portail commun des aînés à Brockville, en Ontario, en amenant tous les ordres d'administration et tous les organismes de bénévolat à cerner ensemble les priorités en matière de prestation de services; en étudiant les exigences techniques à

respecter afin de faire du Portail commun des aînés un outil de prestation de services électroniques; et en collaborant à des projets pilotes qui se penchent sur l'intégration de certains services aux partenariats interadministrations à mesure qu'ils sont créés.

Depuis quelques années, les Canadiens et les Canadiennes téléchargent de plus en plus de documents des trois services clés. En 2005, ils pourront obtenir une interaction plus personnelle avec le service clé Pensions et allocations et soins de santé.

Le succès des mesures que nous prenons dans le cadre du projet Gouvernement en direct est attribuable en partie à la collaboration et à l'aide de nos nombreux partenaires, qui incluent d'autres ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux, les municipalités et les organismes de bénévolat.

 <b>Accès au site Web</b>
Gouvernement en direct <a href="http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/gol04">http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/gol04</a>
Mémorial virtuel de guerre du Canada <a href="http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem">http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem</a>
Info-aînés : services horizontaux <a href="http://www.seniorsinfo.ca/scripts/french/ON/brockville/index.asp">http://www.seniorsinfo.ca/scripts/french/ON/brockville/index.asp</a> <a href="http://www.seniors.gc.ca/scolPortSearchScreen.jsp?lang=fr">http://www.seniors.gc.ca/scolPortSearchScreen.jsp?lang=fr</a>

### *Cadre de responsabilisation de gestion*

#### *Le Ministère*

Le Cadre de responsabilisation de gestion d'ACC comprend dix éléments dont le suivi est assuré au moyen d'une série de mesures et d'indicateurs complexes d'une saine gestion. La réalisation du CRG continue d'être une priorité pour ACC, et nous poursuivons nos efforts en vue de réaliser les engagements pris dans nos pratiques modernes de gestion. Au cours des trois prochaines années, ACC prévoit terminer le Cadre et l'harmoniser avec les résultats stratégiques énoncés dans le plan stratégique d'Anciens Combattants Canada. Cependant, le CRG est une mesure complexe dont les projets en sont à divers stades de réalisation. C'est également un processus de changement. C'est pourquoi ACC continuera de moderniser ses pratiques de gestion selon les besoins actuels et futurs des clients.

#### *Le Tribunal*

À mesure qu'il se précise, le CRG ajoute de nouvelles exigences de déclaration et de nouvelles attentes, et par le fait même, le Tribunal améliore sa capacité d'intégrer les pratiques de gestion modernes, l'information sur le rendement et les facteurs de risque dans ses décisions et ses plans d'activités. Comme résultat prévu pour les trois

prochaines années, le Tribunal veut améliorer son infrastructure de gestion aux fins de la planification stratégique et de la planification des activités. Un plan d'action et une stratégie de mesure du rendement sont déjà en place et des réunions ont lieu tous les trimestres afin de faire état des progrès. De même, une séance d'évaluation et de sensibilisation aux risques a lieu tous les ans pour sensibiliser les intervenants de tous les niveaux du Tribunal et leur communiquer les concepts du risque.



Accès au site Web

Cadre de responsabilisation de gestion

[http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index_f.asp)

#### *Initiative d'amélioration des services*

Anciens Combattants Canada compte parmi plusieurs ministères qui participent à cette initiative pangouvernementale. L'objectif visé est de faire en sorte qu'il y ait une nette amélioration, mesurable et durable, de la satisfaction des Canadiens et des Canadiennes à l'égard des programmes et des services du gouvernement fédéral. À cette fin, des enquêtes nationales sur la satisfaction des clients ont eu lieu en 2001 et en 2003, lesquelles ont mené à l'élaboration d'un *Plan d'amélioration des services d'Anciens Combattants Canada, 2002-2005*. Le taux global de satisfaction de la clientèle d'ACC est passé de 85 % en 2001 à 87 % en 2003. Un troisième sondage national aura lieu en avril 2005. Dès que les résultats auront été analysés, le plan d'amélioration des services d'ACC sera mis à jour en conséquence.

#### *Stratégie de développement durable*

Le développement durable est une priorité de tout le gouvernement du Canada. À ACC, nous tentons d'englober les visions et les attentes de nos clients et de tous les Canadiens et les Canadiennes. Pour faire du développement durable une réalité, il faut avant tout pouvoir compter sur l'engagement, les ressources humaines et financières et la créativité de tous les secteurs de la société.

Notre troisième *Stratégie de développement durable, 2004-2006* précise encore davantage les quatre thèmes abordés dans les deux stratégies précédentes, soit le maintien de la santé et du bien-être de nos clients, le maintien de la santé et du bien-être de nos employés, le soutien du développement de la connaissance et de l'information, et le soutien des activités gouvernementales. Nos objectifs s'étaleront sur sept ans, après quoi on fera la preuve que les clients d'ACC jouissent d'un état de santé et de bien-être satisfaisants, qu'ils sont satisfaits des prestations et des services de soins de santé qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada, et que les efforts et les sacrifices qu'ils ont consentis au nom du Canada sont grandement reconnus par leurs concitoyens. Les clients continueront de recevoir un service exemplaire du personnel d'Anciens Combattants Canada qui, lui-même, jouira d'un milieu de travail sûr, sain et favorable à son épanouissement et au maintien d'un équilibre entre la vie de famille et la vie professionnelle.

La réalisation des objectifs fixés dans notre *Stratégie de développement durable* est mesurée deux fois par année. Des examens internes du rendement global des stratégies seront menés pendant l'année finale de la stratégie actuelle (2006) et ce, avant la rédaction de la prochaine stratégie. Au printemps 2007, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation effectuera une vérification interne de la Stratégie de développement durable de 2004-2006, au nom de la vérificatrice générale.



#### Accès au site Web

Initiative d'amélioration des services

<http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=workplace/projects/sii>

Développement durable

[http://dm.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=who\\_vac/dept\\_reports/sds2004](http://dm.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=who_vac/dept_reports/sds2004)

## 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 des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1 800 450-8006.

## Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional d’Anciens Combattants Canada de votre localité.

La Planification des politiques et Liaison est chargée de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur le rendement*, et de nombreux autres rapports ministériels. On peut consulter ces rapports à l’adresse suivante :

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports](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](mailto:plan@vac-acc.gc.ca)