



# Anciens Combattants Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2001

Canada

## **Présentation améliorée des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

*Le Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

*Le Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/16-2001

ISBN : 0-660-61737-4



## Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

---

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044



# **Anciens Combattants**

## **Rapport de rendement du Portefeuille**

**pour la période se terminant  
le 31 mars 2001**



---

**L'honorable Ronald J. Duhamel  
Ministre des Anciens Combattants**



## **Table des matières**

Liste des figures . . . . .	i
Sommaire . . . . .	ii
Messages . . . . .	1
Message du ministre . . . . .	1
Message du président du TACRA . . . . .	3
Aperçu du Portefeuille . . . . .	5
1.0 Mandat et mission . . . . .	5
1.1 Mandat . . . . .	5
1.2 Mission . . . . .	6
2.0 Descriptions des programmes . . . . .	6
2.1 Programme des Anciens Combattants . . . . .	6
2.1.1 Secteur d'activités des avantages et services . . . . .	6
2.1.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle . . . . .	8
2.2 Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . . .	8
2.2.1 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . . .	8
3.0 Rôle du Portefeuille . . . . .	9
3.1 Responsabilités . . . . .	10
Cadre de fonctionnement . . . . .	13
1.0 Continuer d'améliorer nos services . . . . .	13
2.0 Mieux faire participer nos clients et l'ensemble des Canadiens . . . . .	15
3.0 Définition du terme «ancien combattant» . . . . .	16
Réalizations en matière de rendement . . . . .	17
1.0 Pensions et allocations et soins de santé . . . . .	18
2.0 Défense des droits relatifs aux pensions . . . . .	31
3.0 Commémoration . . . . .	32
4.0 Administration ministérielle . . . . .	36
5.0 Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . . .	39
Groupement des rapports . . . . .	45
1.0 Entente cadre sur l'Union sociale . . . . .	45
2.0 Initiative d'amélioration du service . . . . .	48
3.0 Initiative de coordination des soins de santé . . . . .	60
4.0 Gouvernement en direct . . . . .	61
5.0 Modernisation de la fonction de contrôleur . . . . .	61
6.0 Paiements de transfert . . . . .	63
7.0 Développement durable . . . . .	63
8.0 Réservoirs de stockage . . . . .	66
9.0 Initiatives de réglementation . . . . .	67

Rendement financier . . . . .	71
1.0 Aperçu du rendement financier . . . . .	71
2.0 Tableaux financiers récapitulatifs . . . . .	72
Autres renseignements . . . . .	83
1.0 Liste de personnes-ressources . . . . .	83
2.0 Lois appliquées et règlements connexes . . . . .	85
3.0 Reconnaissance du mérite de nos employés et de leur rendement . . . . .	89
4.0 Sites Web . . . . .	93
5.0 Acronymes utilisés . . . . .	94

## Liste des figures

Figure 1 : Organisation du portefeuille des Anciens Combattants . . . . .	11
Figure 2 : Organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) .	12
Figure 3 : Anciens combattants ayant servi en temps de guerre . . . . .	13
Figure 4 : Nombre prévu de clients par type de client . . . . .	14
Figure 5 : Anciens combattants des Forces canadiennes . . . . .	15
Figure 6 : Résumé des données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'ACC en 2000-2001 . . . . .	50
Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants en 2000-2001 . . . . .	51

## **Sommaire exécutif**

En 2000-2001, quelque 204 903 anciens combattants (AC), membres admissibles des Forces canadiennes (FC), civils admissibles et leurs familles ont obtenu des avantages et des services du Portefeuille, qui y a consacré 2 108 600 000 \$ en utilisant un effectif représentant 3 317 équivalents temps plein.

### **Résultats stratégiques pour les Canadiens**

- ▶ en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, la prestation uniforme, équitable et opportune de services et d'avantages visant à favoriser l'autonomie, la qualité de vie et un niveau de vie acceptable aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels des FC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles;
- ▶ la protection des droits des clients par voie de services professionnels fournis par des représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité;
- ▶ un programme de commémoration destiné à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des militaires canadiens qui se sont battus pour défendre la liberté et à l'importance historique de ces réalisations dans le développement du Canada en tant que nation; et
- ▶ l'équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité.

### **Défis**

En 2000-2001, la diversité des besoins de notre clientèle a continué de représenter un défi de taille pour le Portefeuille. D'une part, nos anciens combattants âgés et vulnérables exigent des soins de santé plus complexes et plus coûteux ainsi qu'un niveau de service de plus en plus personnalisé. D'autre part, les membres des FC plus jeunes ont des besoins différents mais tout aussi complexes liés à des blessures subies durant le service ou à des affections contractées lors de missions de maintien de la paix comme le syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Cette diversité a alourdi la tâche de notre personnel et favorisé une réforme au sein du milieu de travail et l'adoption de meilleures méthodes de prestation de service.

Anciens Combattants a concentré ses efforts sur deux enjeux qui concernent l'accomplissement de son mandat : rejoindre et faire participer davantage nos clients ainsi que l'ensemble des Canadiens, et continuer d'améliorer nos services.

### **Principales réalisations**

(Faire participer davantage nos clients ainsi que l'ensemble des Canadiens)

- ▶ La Tombe du Soldat inconnu a été rapatriée du 22 au 25 mai 2000 et une cérémonie a eu lieu à Ottawa, le 28 mai 2000. D'autres activités commémoratives ont eu lieu, dont le pèlerinage marquant le 55<sup>e</sup> anniversaire de la libération des Pays-Bas (1<sup>er</sup> au 11 mai 2000) et le pèlerinage marquant le 55<sup>e</sup>

anniversaire de la libération des prisonniers de guerre de Hong-Kong (27 novembre au 8 décembre 2000).

- ▶ Le Ministère a reconnu le rôle important joué par les anciens combattants de la marine marchande (ACMM) durant la guerre par le biais d'indemnités versées en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces marins n'étaient pas admissibles à la fin de la Seconde Guerre mondiale et des opportunités qu'ils ont alors perdues. Au 31 mars 2001, 50,7 millions de dollars avaient été versés à ce titre, et 20 autres millions de dollars ont été approuvés. Au terme de l'exercice financier, le Ministère avait reçu 13 928 demandes, dont 7 063 ont donné lieu au versement d'une indemnité.
- ▶ En novembre 2000, une TRN a été mise sur pied avec les anciens combattants des Premières Nations et l'Assemblée des Premières Nations dans le but d'effectuer des recherches sur les lois, politiques et programmes qui concernent les anciens combattants des Premières Nations et leurs conjoints. Le processus consiste également à recueillir le témoignage d'anciens combattants des Premières Nations et des données sur le nombre exact d'anciens combattants et de conjoints survivants.
- ▶ En novembre 2000, on a procédé au lancement du Monument virtuel de guerre du Canada. Le public peut dorénavant envoyer et voir des images numérisées illustrant la vie de Canadiens morts pour la patrie. Le site permet de sensibiliser davantage les visiteurs aux sacrifices consentis par ces personnes et au lourd tribut en vies humaines imposé par les guerres. Entre novembre 2000 et le 31 mars 2001, 1 377 images ont été numérisées, et entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 décembre 2000, 54 163 personnes ont visité le site.
- ▶ Le 29 mars 2001, le ministre des Anciens Combattants a annoncé que le gouvernement du Canada considérerait désormais comme des « anciens combattants » les anciens membres des FC qui satisfont aux exigences de la classification des professions du ministère de la Défense nationale (MDN) et qui ont été libérés honorablement des Forces. Ces exigences s'appliquent également aux membres des FC qui ont servi dans les Forces de réserve, dans des zones de service spécial et au Canada même. On se trouve ainsi à reconnaître le risque potentiel auquel sont exposés tous les membres des FC lorsqu'ils prêtent le serment d'allégeance et portent l'uniforme canadien.
- ▶ Enfin, durant l'exercice 2000-2001, ACC a mis la dernière main à son plan stratégique quinquennal après avoir mené de vastes consultations auprès des organisations d'anciens combattants et d'autres intervenants et partenaires, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère. Le plan établit le cadre dans lequel pourra se concrétiser la vision du Ministère au cours des cinq prochaines années.

### **Principales réalisations**

(Continuer d'améliorer nos services)

- ▶ En avril 2000, Anciens Combattants Canada (ACC) a été l'hôte, à Calgary, du premier symposium national du réseau des dix principaux sites de l'ouest du Canada de lits d'accès prioritaire. Vu l'intérêt considérable

suscité par cette manifestation, ACC a décidé d'organiser chaque année un symposium national.

- ▶ En juillet 2000, on a mis sur pied le Conseil consultatif ACC-Forces canadiennes – un forum d'échange de vues et de consultation sur la modernisation des programmes, des politiques et des services d'ACC afin de mieux répondre aux besoins complexes des membre anciens et actuels des FC et de leurs familles.
- ▶ Le projet de loi C-41 (devenu le chapitre 34 des Lois du Canada de 2000), est entré en vigueur le 27 octobre 2000. La nouvelle loi élargit les avantages consentis aux membres des FC blessés dans l'exercice de leurs fonctions et aux civils qui ont servi outre-mer en temps de guerre en étroite collaboration avec les forces armées. Aux termes de cette loi, les membres des FC qui souffrent d'une invalidité liée au service survenue au Canada peuvent désormais toucher une pension d'invalidité durant leur service. La nouvelle loi prévoit aussi l'accès sans restriction aux pensions d'ancien combattant et aux prestations de soutien du revenu aux membres de groupes civils ayant servi outre-mer durant la guerre, en particulier le personnel de la Croix-Rouge canadienne, de l'Ambulance Saint-Jean, de l'Unité du Corps forestier outre-mer de Terre-Neuve, du Corps des pompiers canadiens et du Service transocéanique (pilotes ayant assuré le convoyage d'appareils au-dessus de l'Atlantique).
- ▶ En janvier 2001, le lancement du portail Internet Info-aînés Canada a permis d'améliorer la prestation des services fournis aux clients en créant un guichet unique donnant accès à une foule de renseignements pertinents sur les programmes et les services qui intéressent les personnes âgées. Conçu pour les aînés, leurs familles et les dispensateurs de soins, ce portail aidera les citoyens à trouver, au niveau fédéral, provincial ou territorial, l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur leurs activités de tous les jours, au moment qui leur convient.
- ▶ En janvier 2001, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) a lancé son site Web dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct, afin d'améliorer la prestation des services et les communications avec ses clients. Le site constitue un outil pratique pour les clients et le public, car il permet d'obtenir de l'information sur le Tribunal et sur son programme.
- ▶ En mars 2001, ACC a mis en place un système complet et détaillé de service et de traitement transactionnel, le Réseau de prestation de services aux clients (RPSC). Ce nouveau système s'inscrit dans la stratégie du Ministère visant à préparer le passage à une prestation de services en direct.
- ▶ On est en train de renouveler le contrat de service du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé. Le nouveau contrat englobera l'administration des avantages offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et des programmes de soins ainsi que le traitement des demandes pour ACC, le MDN et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). On évalue à 20 millions de dollars les économies que le gouvernement fédéral réalisera uniquement pour le développement du système.



## Message du ministre



J'ai le plaisir de présenter au Parlement et à la population du Canada le rapport de rendement du portefeuille des Anciens Combattants pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2001.

Grâce au travail accompli par les anciens combattants durant les conflits armés et dans le cadre des missions de maintien de la paix, le Canada a acquis de par le monde la réputation d'un pays sur lequel la communauté internationale peut compter dans ses efforts visant à apporter la paix et la liberté à toutes les nations. Cette réputation, nous l'avons payée chèrement, comme en témoignent les sacrifices et les faits d'armes de nos anciens combattants, y compris ceux qui servent présentement dans les forces armées du Canada. Notre rôle consiste à servir ceux qui nous ont si bien servis.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, le personnel du portefeuille des Anciens Combattants a travaillé en étroite collaboration avec les associations d'anciens combattants afin de sensibiliser davantage la population aux sacrifices qui furent consentis par ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre et en temps de paix. Qu'il me soit permis de mentionner le projet de la Tombe du Soldat inconnu, les pèlerinages marquant la libération des Pays-Bas et les prisonniers de guerre de Hong Kong, le programme d'indemnisation de nos ACMM ainsi que leurs conjoints survivants. Le personnel s'est en outre employé à améliorer la qualité des services offerts aux anciens combattants des Forces armées et à leurs familles - ces hommes et ces femmes qui ont connu le stress physique et psychologique dans le cadre des opérations de maintien de la paix outre-mer et de difficiles opérations au pays. De plus, afin de reconnaître l'importance de la contribution du personnel des FC à la paix et à la sécurité, nous avons également élargi la définition du terme «anciens combattants» en incluant les anciens membres des FC et le personnel des forces de réserve qui répondent à certains critères de services.

Le présent rapport me donne l'occasion de souligner le professionnalisme et l'esprit innovateur du personnel du portefeuille des Anciens Combattants. Au cours de l'année écoulée, nous avons été en mesure de finaliser la mise en place du Réseau de prestation de services aux clients, ce qui met un terme au Projet de remaniement des prestations (PRP), entrepris en 1995 dans le but d'établir une plate-forme de prestation de services en direct pour soutenir nos activités de service à la clientèle. Le RPSC atteint ce but et constitue une composante technologique importante de la mise en oeuvre, à l'échelle nationale, de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC). Autre réalisation importante : nous avons mis la dernière main à notre plan stratégique quinquennal. Ce plan, qui établit l'orientation future du Ministère, a été élaboré au moyen de vastes consultations menées auprès des organismes d'anciens combattants, du personnel et d'autres intervenants.

En évoquant ainsi les réalisations de l'année écoulée, force m'est de reconnaître – avec grand plaisir, d'ailleurs – le travail et le dévouement extraordinaires des employés d'Anciens Combattants. Leur engagement vis-à-vis de nos clients a été – et continuera d'être – le facteur le plus déterminant du rendement du Ministère.



L'honorable Ronald J. Duhamel

## Message du président du TACRA



J'ai le plaisir de présenter au Parlement le rapport de rendement de 2000-2001 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le Tribunal acquis des connaissances et une expérience considérables en traitant, au fil des ans, une foule de dossiers de vétérans de la guerre et de membres des Forces canadiennes ainsi qu'une multitude de problèmes d'ordre médical. À cet égard, nous avons poursuivi très activement notre action consistant à accroître les connaissances de nos membres et de notre personnel afin de leur permettre de traiter les problèmes médicaux et juridiques complexes qui nous sont soumis. Nous avons, pour ce faire, consulté des praticiens et des chercheurs de pointe dans leurs domaines respectifs. Le Tribunal et ses membres savent non seulement où se trouvent les virages, mais ils possèdent également des ressources considérables pour pouvoir les prévoir. Il est très important d'insister sur le fait que les recherches médicales et les enjeux nouveaux sont tout aussi importants et pertinents pour les vétérans de la guerre que pour les membres des Forces canadiennes et que nous devons tenir compte des problèmes de chaque groupe de clients.

Durant l'exercice 2000-2001, le Tribunal s'est concentré prioritairement sur la formation et le perfectionnement professionnel de son personnel et de ses membres afin de fournir un service de la plus haute qualité. La formation d'un effectif doué, hétérogène et hautement qualifié passe par la mise en place d'un environnement d'apprentissage continu. Des ateliers de formation ont notamment été offerts aux membres afin de leur permettre de mener les audiences avec plus de professionnalisme et de simplicité.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a une réputation bien méritée de professionnalisme, d'intégrité et d'excellence. Le présent rapport de rendement le démontre une fois de plus, en soulignant ce qui a été accompli au cours de l'année écoulée.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Brian W. Chambers', with a stylized flourish at the end.

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





## 1.0 Mandat et mission

### 1.1 Mandat

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

***Le portefeuille des Anciens Combattants*** comprend :

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

Le mandat d'**Anciens Combattants Canada**<sup>1</sup> consiste à fournir des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays lors des conflits armés ou des opérations de maintien de la paix, et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, de quatorze autres lois du Parlement et de vingt-sept séries de règlements et de décrets.

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

---

1

La définition du mandat et de la mission donnée ici correspondait à la réalité au moment de la rédaction du présent rapport. On a cependant effectué, dans le Plan stratégique quinquennal 2001-2006, une mise à jour qui se reflétera dans les documents futurs.

## 1.2 Mission

La mission d'Anciens Combattants consiste à offrir aux anciens combattants, aux membres admissibles des Forces canadiennes ainsi qu'aux civils admissibles et à leurs familles les avantages et les services auxquels ils ont droit, à favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et à perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils ont consentis.

## 2.0 Descriptions des programmes

Dans le cadre de planification, de rapports et de reddition des comptes du Portefeuille (CPRRC), approuvé en octobre 1997, deux programmes et trois secteurs d'activités distincts ont été identifiés qui soutiennent l'exécution des programmes d'Anciens Combattants. Le *secteur d'activités des avantages et services* et le *secteur d'activités de l'administration ministérielle* correspondent au **Programme des Anciens Combattants**. Le *secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* correspond au **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**.

### 2.1 Programme des Anciens Combattants

#### 2.1.1 Secteur d'activités des avantages et services

##### Objectif du secteur d'activités

Ce secteur d'activités a pour but de favoriser le bien-être financier, physique et social des anciens combattants et des autres clients admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie et de perpétuer le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Le secteur d'activités des avantages et services fournit aux clients du Ministère des avantages et des services qui favorisent leur bien-être financier, physique et social. Ce secteur est également responsable des activités de commémoration, lesquelles visent à perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations des anciens combattants pour tous les Canadiens.

##### Description du secteur d'activités

Le secteur d'activités des avantages et services comprend quatre **secteurs de services : pensions et allocations; soins de santé; défense des droits relatifs aux pensions; et commémoration**. Ces secteurs de services offrent, de façon équitable et opportune :

- ▶ des indemnités pour les difficultés résultant d'une invalidité et de la perte de revenus;
- ▶ des programmes sociaux et de santé innovateurs;
- ▶ une représentation juridique professionnelle; et
- ▶ des programmes visant à reconnaître les réalisations et les sacrifices des différents groupes de clients du Portefeuille et à leur rendre hommage.

## ***Secteur de services des pensions et allocations***

### **Description du secteur de services**

Le secteur de services des pensions et allocations offre aux anciens combattants et aux autres clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales (allocation pour soins, allocation vestimentaire et allocation d'incapacité exceptionnelle), des allocations d'ancien combattant, des prestations de survivant ainsi que d'autres avantages financiers. Ces différents avantages s'accompagnent des services suivants : conseils, aide pour préparer les demandes, examens médicaux, décisions, paiement, tenue de compte, renseignements et aiguillage. En 2000-2001, le Ministère a versé 1,3 milliard de dollars en prestations et pensions directes aux clients.

## ***Secteur de services des soins de santé***

### **Description du secteur de services**

Le secteur de services des soins de santé a été conçu et mis en place afin d'aller au devant des besoins des clients admissibles – y compris leur transfert en douceur dans un milieu hospitalier approprié, lorsque cela devient nécessaire. Ce secteur comprend l'administration de l'Hôpital Sainte-Anne, un établissement offrant des lits de malade aigu à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec). Ce secteur finance le PAAC, les prestations de soins de santé ainsi que les soins de longue durée. Outre les avantages offerts dans le cadre de ces programmes, divers services essentiels sont fournis : évaluation, conseils et promotion de la santé. En 2000-2001, le Ministère a consacré environ 583 millions de dollars au chapitre des avantages associés aux programmes de soins de santé.

## ***Secteur de services de la défense des droits relatifs aux pensions***

### **Description du secteur de services**

Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) fournit gratuitement des services de consultation juridique et de représentation aux anciens combattants et aux autres clients admissibles qui demandent une révision ou interjettent appel, d'une décision concernant une demande de pension ou d'allocation, auprès du Tribunal des anciens combattants (révisions et appel).

Le Bureau représente, seul ou conjointement avec d'autres organisations, environ 95 % des anciens combattants et autres clients admissibles qui font appel au TACRA.

## ***Secteur de services de la commémoration***

### **Description du secteur de services**

Des activités éducatives, des manifestations spéciales, des programmes de toutes sortes et diverses autres activités commémoratives sont organisés localement, partout au pays, sous la direction du Secteur de la commémoration, des relations publiques et du BSJP. Les activités commémoratives visent notamment à sensibiliser les Canadiens aux sacrifices consentis, par les anciens combattants durant les périodes de conflit armé. Elles renforcent l'identité culturelle du pays et permettent

de préserver cet héritage pour les générations futures. En 2000-2001, les dépenses du Programme de commémoration (y compris les subventions au Fonds du Souvenir, à la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et au Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée) se sont élevées à environ 28 millions de dollars.

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

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

Le secteur d'activités de l'administration ministérielle propose une orientation générale et fournit des services de soutien opérationnel permettant de répondre aux besoins particuliers du programme du Portefeuille, aux priorités du ministre et du président du TACRA ainsi qu'aux exigences du Parlement et des organismes centraux.

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

Le secteur d'activités de l'administration ministérielle comprend les fonctions suivantes, qui fournissent le soutien administratif et gestionnel permettant à l'organisation d'établir ses orientations, de gérer le changement et d'évaluer le rendement : les bureaux du ministre, du sous-ministre et de la sous-ministre déléguée; Planification ministérielle; Bureau de règlement précoce des conflits; Vérification et Évaluation; Communications; Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa (y compris les lois et règlements); le bureau du sous-ministre adjoint, Services ministériels; Finances (y compris les fonctions de gestion des biens immobiliers); Ressources humaines; Gestion de l'information et de la technologie de l'information; Services de soutien de la gestion; Accès à l'information et protection des renseignements personnels; et Services de sécurité.

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

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

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

Le secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux clients la possibilité de demander une révision (ou d'interjeter appel) d'une décision afin de s'assurer que le processus décisionnel, en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant, est juste et équitable.

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

Le **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** est administré par le TACRA, un tribunal administratif indépendant qui rend les décisions relatives aux demandes de révision et d'appel concernant les dossiers de pension d'invalidité, et qui entend les appels au dernier palier pour les demandes d'allocation

d'ancien combattant. En 2000-2001, l'effectif du Tribunal comprenait, entre autres, 19 membres à temps plein à Charlottetown et 14 membres à temps plein en poste dans les grandes villes canadiennes, pour un total de 104 équivalents temps plein. L'organigramme du TACRA est reproduit à la figure 2, page 12.

La structure de programme du Portefeuille reflète l'indépendance qui doit exister entre le Ministère et le TACRA. Elle met l'accent sur l'autonomie de chaque entité pour ce qui est de représenter les droits des clients et de répondre à leurs besoins.

Le TACRA comporte deux niveaux d'appels concernant les demandes de pension d'invalidité et constitue le dernier niveau d'appel des décisions sur les allocations d'ancien combattant.

Aux deux niveaux (révision et appel), les cas peuvent être présentés de deux manières : par écrit ou lors d'une audience. Les clients sont habituellement représentés devant le Tribunal par des avocats du BSJP. Ils peuvent aussi présenter eux-mêmes leur cas ou être représentés par la Légion royale canadienne (LRC), les Amputés de guerre, un avocat de pratique privée ou encore par toute personne de leur choix.

Au niveau de révision, les audiences ont lieu à plus de 40 endroits au pays. Les comités de révision doivent être formés d'au moins deux membres du Tribunal (ils peuvent toutefois n'en comporter qu'un seul, si le client est d'accord). Au niveau de révision, les clients peuvent assister à l'audience et ils ont alors la possibilité de témoigner.

Au niveau d'appel, les audiences ont lieu à Charlottetown, l'appel devant être entendu par au moins trois membres du Tribunal qui ne faisaient pas partie du comité de révision. Comme seules les preuves documentées sont alors admises, les clients choisissent habituellement de ne pas être présents.

Le Tribunal tire également profit de la technologie en offrant des audiences sous forme de vidéoconférences – les clients, leurs représentants et les membres du Tribunal peuvent ainsi se trouver en divers endroits au pays lors de l'audience. Tous les services sont offerts aux clients dans la langue de leur choix.

Le Tribunal exerce également un large éventail d'activités à l'appui du processus d'audience, dont la préparation des documents de la demande, le soutien aux décisions, l'établissement du rôle, l'assurance de la qualité, les services consultatifs et juridiques, la formation et le perfectionnement professionnel des membres, le soutien des systèmes, les services de communications et de renseignements ainsi que l'administration générale.

### **3.0 Rôle du Portefeuille**

Depuis 1944, Anciens Combattants Canada, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, avec les gouvernements provinciaux et avec le secteur privé, joue un rôle de chef de file au niveau de l'élaboration, de la coordination et de l'administration des politiques et des programmes fédéraux destinés à assurer le bien-être

économique, psychologique et physique des anciens combattants, des membres admissibles des Forces canadiennes ainsi que des civils admissibles et de leurs familles.

### **3.1 Responsabilités**

#### **Ministre**

Le ministre des Anciens Combattants est responsable d'Anciens Combattants Canada devant le Parlement. Le président du TACRA, un organisme indépendant quasi-judiciaire, rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre et il est comptable à celui-ci de l'utilisation des ressources du TACRA.

#### **Sous-ministre**

Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada est responsable des deux secteurs d'activités du Programme des Anciens Combattants; une sous-ministre déléguée et trois sous-ministres adjoints doivent lui rendre compte.

#### **Sous-ministre déléguée**

La sous-ministre déléguée rend compte au sous-ministre et, à sa demande, joue un rôle directeur relativement à certaines questions précises dans le cadre des deux secteurs d'activités.

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

Le sous-ministre adjoint, **Services aux anciens combattants**, est responsable de deux secteurs de services (Pensions et allocations et Soins de santé) faisant partie du secteur d'activités des avantages et services et il rend compte au sous-ministre.

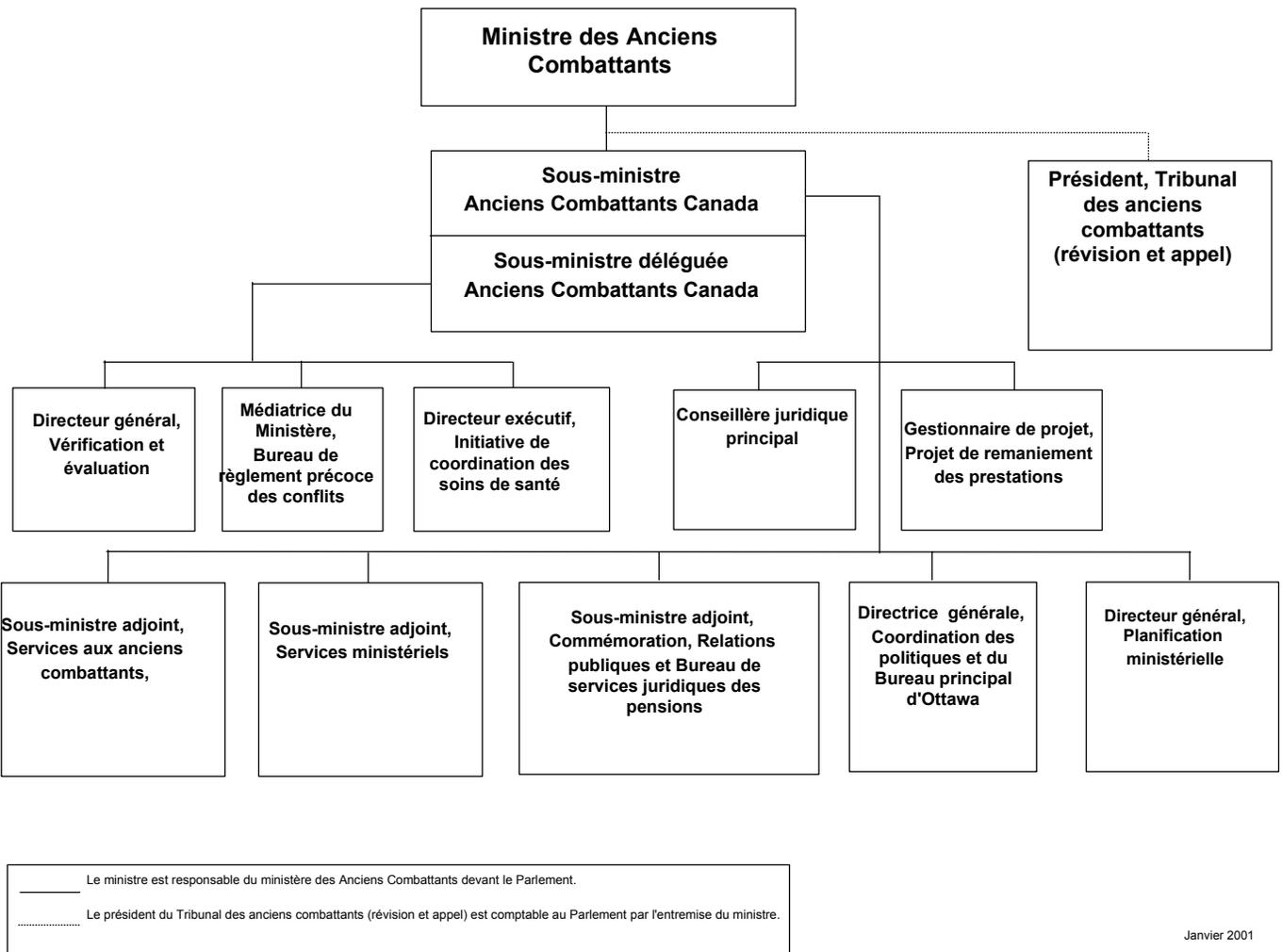
Le sous-ministre adjoint, **Commémoration, Relations publiques et Bureau de services juridiques des pensions**, est responsable de deux secteurs de services (Défense des droits et Commémoration) faisant partie du secteur d'activités des avantages et services et il rend compte au sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint, **Services ministériels**, est responsable du secteur d'activités de l'administration ministérielle et il rend compte au sous-ministre.

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

Le **président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** est responsable du secteur d'activités du TACRA et il rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre.

**Figure 1 : Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants**

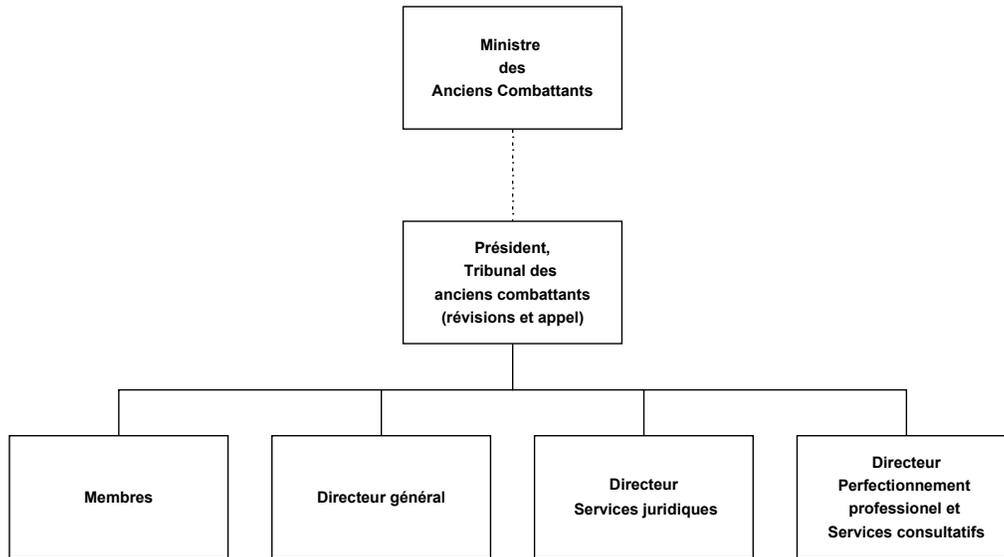


Janvier 2001

*\*\*Les changements récents apportés à l'organigramme du portefeuille d'ACC figureront dans*

*les futurs rapports.\*\**

## **Figure 2: Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**



Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est tenu de rendre compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre et est comptable au ministre de l'utilisation des ressources du Tribunal.

*mars 2001*



Les deux défis que doit relever le Portefeuille – adapter les services aux données démographiques et faire participer les Canadiens – illustrent bien les influences sociales et économiques auxquelles il est soumis.

## 1.0 Continuer d’améliorer nos services

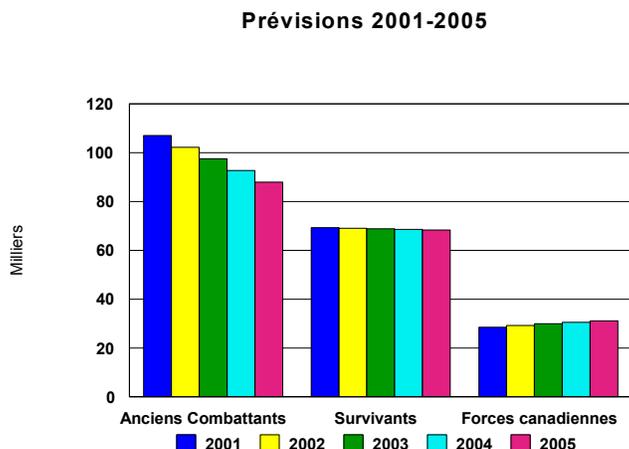
Le vieillissement et la diminution de la clientèle de base du Portefeuille – c.-à-d. les anciens combattants ayant servi en temps de guerre –, jumelés à l’augmentation croissante de la clientèle des FC, continuent de représenter les facteurs extérieurs les plus déterminants sur le fonctionnement du Portefeuille.

**Figure 3 : Anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre**

Au Canada, environ 10 % de tous les aînés sont des anciens combattants, et 30 % des anciens combattants bénéficient d’avantages et de services offerts par ACC. Au 31 mars 2001, on estimait à 356 813 le nombre total d’anciens combattants au Canada.		Au 31 mars 2001	Âge moyen
	Première Guerre mondiale	282	100
	Seconde Guerre mondiale	339 690	78
	Corée	16 842	69
	Total	356 813	78

Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre (Première Guerre mondiale, Seconde Guerre mondiale ou guerre de Corée) représentent un pourcentage important de la population des aînés. Au Canada, environ 10 % de tous les aînés sont des anciens combattants ayant servi en temps de guerre et, chez les hommes, un aîné sur cinq est un anciens combattants. La population d’anciens combattants continue néanmoins de diminuer. Si l’espérance de vie est actuellement de 75 ans chez les hommes au Canada, la moyenne d’âge des anciens combattants était, en 2001, de 78 ans et devrait, selon les prévisions, passer à 82 ans en 2005. En 2001, il y avait en tout 356 813 anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Leur nombre devrait diminuer d’un tiers environ, passant à 255 027 en 2005. Il importe de noter que ce ne sont pas tous les anciens combattants qui bénéficient des avantages offerts par ACC, même si un nombre croissant d’entre eux présentent une demande pour la première fois.

**Figure 4 : Nombre prévu de clients par type**



La diminution du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre signifie que la clientèle du Ministère devrait changer considérablement au cours des cinq prochaines années. En même temps que diminuera cette clientèle, le nombre d'anciens combattants et de membres actifs des FC augmentera. Cette tendance, associée à une stabilité relative du nombre de survivants, fera en sorte que la proportion de vétérans dans la clientèle totale du Ministère passera de 52,2 % à 46,9 % en 2005. Durant la même période, le pourcentage de membres des FC dans la clientèle totale d'ACC passera de 13,9 % à 16,6 % et le pourcentage de survivants, de 33,8 % à 36,5 %.

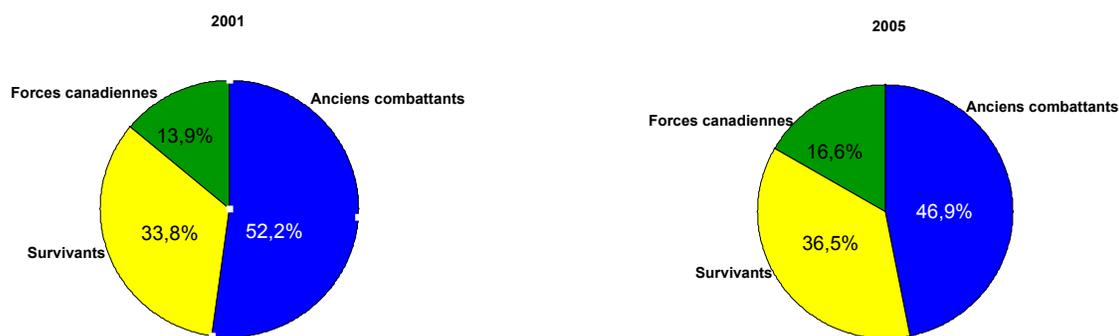
Au cours de la dernière décennie, la clientèle des FC s'est accrue rapidement. Le rythme de croissance devrait à présent ralentir et se situer à 2 % par an au cours des cinq prochaines années. Ces prévisions ne tiennent pas compte des membres toujours actifs des FC qui, depuis octobre 2000, sont admissibles à des prestations pour des blessures subies dans l'exercice de leurs fonctions au Canada. À l'heure actuelle, quelque 1 300 clients sont devenus admissibles à des prestations.

Chaque groupe de clients a des besoins différents et, par conséquent, exige un large éventail de services et d'avantages. Les soins dont les anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont besoin sont d'ordre gériatrique. Ces anciens combattants doivent être évalués plus fréquemment, car leur état de santé se détériore rapidement. La tâche du personnel responsable des plans de traitement – en particulier, les conseillers et les professionnels de la santé – est beaucoup plus exigeante.

Les clients des FC sont par contre plus jeunes et, en général, leurs demandes sont plus complexes. Il existe une documentation importante sur leur cas et les affections dont ils souffrent sont plus compliquées, ce qui exige dans certains cas des recherches approfondies. Les clients qui ne sont pas satisfaits d'une décision rendue au premier niveau sont plus susceptibles de demander une révision et, s'ils échouent encore, d'interjeter appel. Certains de ces clients ont servi dans des zones de service spécial, ils ont de jeunes enfants et, lorsqu'ils quittent les Forces, ils doivent

réintégrer la vie civile. Anciens Combattants Canada est conscient des difficultés de ce passage et s'efforce de le faciliter grâce à des initiatives comme le Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes.

**Figure 5 : Clients d'Anciens Combattants**



La clientèle d'ACC devrait changer considérablement au cours des cinq prochaines années. Compte tenu de l'augmentation prévue du nombre de clients des FC et de la diminution rapide du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre, ces derniers devraient représenter moins de la moitié de la clientèle d'ACC en 2005. Ce changement au niveau des données démographiques ne réduira pas – mais plutôt alourdira – la tâche du personnel chargé de fournir des services aux différents groupes de clients.

## **2.0 Mieux faire participer nos clients et l'ensemble des Canadiens**

La participation des citoyens aux décisions qui les concernent constitue une composante essentielle de toute société vivante. Au Canada, nous croyons que l'efficacité de la démocratie passe par la consultation et la participation des citoyens. À Anciens Combattants, nous faisons participer non seulement notre clientèle, mais aussi tous les Canadiens.

Nous consultons nos anciens combattants et nos autres clients (ou leurs représentants) sur la conduite de nos opérations au jour le jour. Nous avons ainsi travaillé en étroite collaboration avec toutes les organisations d'anciens combattants – et établi des partenariats avec nombre d'entre eux – afin d'améliorer nos programmes et nos services. Nous les consultons sur toutes les initiatives importantes et, dans certains cas, nous les faisons participer activement à nos projets. Mentionnons, à titre d'exemple, l'aide que nous avons apportée à la LRC lors du rapatriement des restes d'un militaire dont on ne connaissait pas l'identité pour la Tombe du soldat inconnu.

L'Approche pour un service axé sur le client, mise en place l'an dernier, constitue un autre exemple de la participation de nos clients, de concert avec les organismes d'anciens combattants. On encourage fortement les clients et leurs dispensateurs de soins à participer aux décisions qui les touchent.

Il ne faut pas oublier qu'en plus de notre clientèle, qui bénéficie d'avantages et de services, nous servons l'ensemble de la collectivité par le biais de notre Programme de commémoration. Ce programme met principalement l'accent sur l'éducation et la participation communautaire. En matière d'éducation, nos efforts se concentrent sur l'élaboration de produits innovateurs destinés aux jeunes Canadiens. Quant à notre activité dans le domaine de la participation communautaire, elle vise à élaborer et promouvoir les activités commémoratives au niveau local.



Au cours de l'été 2000, ACC a mené la plus importante consultation nationale à avoir jamais été effectuée au Canada sur la commémoration. Plus de 5 500 contacts ont été établis avec des organismes d'anciens combattants, des responsables provinciaux et municipaux, et des citoyens de tous horizons. Les résultats de cette consultation devraient être rendus publics au milieu de l'année 2001.

La semaine qui précède le jour du Souvenir (11 novembre) a été baptisée Semaine des anciens combattants. C'est à cette époque de l'année que les Canadiens tournent leurs pensées vers ceux qui ont sacrifié leur vie pour leur pays. La fierté des Canadiens à l'endroit des militaires, hommes et femmes, qui ont servi – et servent encore – le Canada est alors à son apogée. Il nous incombe de faire participer tous les Canadiens, par le biais de nos activités commémoratives, afin de susciter chez eux un sentiment de fierté nationale tout au long de l'année.

### **3.0 Définition du terme «ancien combattant»**



Le 29 mars 2001, le ministre des Anciens Combattants a annoncé que le gouvernement du Canada considérerait désormais comme des « anciens combattants » les anciens membres des FC qui satisfont aux exigences de la classification des professions du ministère de la Défense nationale et qui ont été libérés honorablement des Forces. Ces exigences s'appliquent également aux membres des FC qui ont servi dans les Forces de réserve, dans des zones de service spécial et au Canada même. On se trouve ainsi à reconnaître le risque potentiel auquel sont exposés tous les membres des FC lorsqu'ils prêtent le serment d'allégeance et portent l'uniforme canadien.



## Réalisations en matière de rendement

<b>Portefeuille des Anciens Combattants Ressources financières en 2000-2001 (en millions de dollars)</b>		
	<b>Anciens Combattants Canada</b>	<b>Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>
Dépenses prévues (Partie III du Budget)	1 995,1	9,7
<i>Autorisations totales</i>	<i>2 129,2</i>	<i>10,3</i>
Dépenses réelles	2 098,6	10,0
ETP réels (équivalents temps plein)	3 212	105

Le résumé des données financières a pour but d'indiquer : ce qui était prévu au début de l'exercice (dépenses prévues); les dépenses additionnelles approuvées par le Parlement afin de refléter les changements de priorités et les imprévus (autorisations totales); et, enfin, ce qui a été réellement dépensé (dépenses réelles 2000-2001). Nous avons ajouté le nombre d'équivalents temps plein (ETP) pour l'exercice.

Pour pouvoir atteindre ses objectifs stratégiques, le Portefeuille a dû beaucoup compter sur le dévouement et le professionnalisme de ses employés. C'est grâce à leurs efforts constants auprès de sa clientèle qu'ACC a pu devenir un chef de file au niveau de l'excellence du service. Certaines des réalisations les plus méritoires ont été saluées par le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et par le président du TACRA. On en trouvera un compte rendu à la page 89 du présent rapport.

**« Vous êtes si gentils, si attentionnés, si compréhensifs et d'un si grand secours. J'espère qu'ACC se rend compte à quel point vous jouez un rôle important dans la vie des anciens combattants. »**

## 1.0 Pensions et allocations et soins de santé

### Objectif stratégique :

**Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.**

<b>Ressources affectées à l'objectif stratégique</b>	<b>ETP</b>	<b>(millions de dollars)</b>
	2 519	1 979,8

### Principaux partenaires

- ▶ Organisations d'anciens combattants
- ▶ Ministères de la santé des provinces et des territoires
- ▶ Défense nationale
- ▶ Santé Canada
- ▶ Organismes communautaires bénévoles dans tout le pays
- ▶ Croix-Bleue du Canada Atlantique
- ▶ Gendarmerie royale du Canada
- ▶ Province de Québec
- ▶ Industrie Canada
- ▶ Développement des ressources humaines Canada

### Continuum de services

Anciens Combattants Canada élabore actuellement différentes solutions dans le cadre du projet de continuum de services afin de répondre aux besoins des anciens combattants des FC et de leur famille. Le continuum de services désigne, en matière de prestation de services et de programmes, une approche homogène sur laquelle tous les changements de programmes et de politiques sont basés et dont l'objectif consiste à répondre aux besoins des clients en utilisant toutes les ressources disponibles. Cette approche fondée sur le partenariat met l'accent sur le « courtage » de services et sur le comblement des lacunes au besoin, par opposition à la mise en place de services et de programmes qui existent déjà à l'extérieur du Ministère. Par le biais d'une série de forums régionaux, ACC amorce un dialogue avec les principaux organismes fédéraux, provinciaux, municipaux et bénévoles qui ont comme clientèle commune les anciens combattants des FC.

Ces discussions aident à identifier des stratégies permettant de répondre aux besoins complexes des anciens combattants des FC. On est en train d'élaborer un document d'orientation basé sur les résultats, qui pourra servir à planifier et mettre en oeuvre des changements aux programmes, aux critères d'admissibilité et à la prestation de services destinés à cette clientèle précise.

## **Approche pour un service axé sur le client / Réseau de prestation des services aux clients / Projet de remaniement des prestations**

Dans le cadre du PRP, qui fait partie de la stratégie globale de prestation de services d'ACC, on a mis en oeuvre, le 19 mars 2001, la version 2 du Réseau de prestation de services aux clients (RPSC) afin de soutenir la prestation des services et des programmes du Ministère liés au soutien financier, aux pensions d'invalidité et aux soins de santé. Le RPSC s'inscrit dans la stratégie d'ACC visant à préparer le passage à une prestation de

services en direct – un processus qui exige de nouveaux modèles de fonctionnement, une revitalisation des partenariats ainsi qu'une interaction directe avec nos clients. Ce logiciel intégré permet de rationaliser et de moderniser nos procédés administratifs; d'accroître la capacité d'ACC de contribuer à l'évolution et à l'exécution des programmes sociaux canadiens (en particulier, ceux qui touchent les anciens combattants); et d'adhérer au principe d'excellence au niveau de la prestation de services en mettant en place les procédés et les systèmes de soutien appropriés.

Suite à l'élaboration, dans chaque région, d'un plan coordonné à l'échelle nationale, on a pu terminer en mars 2001 la mise en place, d'un océan à l'autre, de l'ASAC. Durant l'exercice 2000-2001, chaque bureau de district au pays a offert à ses employés une formation associée aux principes et aux outils opérationnels de l'ASAC, y compris les procédures et les outils utilisés pour l'examen préalable, l'évaluation axée sur le client et la planification des soins. Depuis mars 2001, tous les bureaux de district utilisent l'ensemble des outils de l'ASAC liés à la gestion des cas et aux services aux clients, lesquels outils sont à présent disponibles dans le RPSC. L'intégration des systèmes permet aux employés en poste partout au pays de former une seule équipe dont l'objectif est de mieux servir les clients.

Les principaux avantages du RPSC sont les suivants :

- ▶ maintien et amélioration des services aux clients
- ▶ continuité à long terme des services offerts aux anciens combattants
- ▶ sécurité et exactitude des renseignements sur les clients
- ▶ efficacité opérationnelle
- ▶ milieu de travail qui offre un travail qui a du sens et qui favorise le bien-être des employés

Une **médaille d'or** a été décernée au RPSC lors de la cérémonie des prix de distinction organisée dans le cadre de la Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale, en octobre 2000.

### **Projet Anciens Combattants Canada – Forces canadiennes**

L'objectif du Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes (ACC-FC), qui a été mis en oeuvre officiellement en juin 1998 au sein du Ministère, est de jouer un rôle directeur et de servir de point de convergence pour toutes les questions relatives à l'amélioration des services offerts aux FC. Un échange d'employés – en l'occurrence, des agents de liaison du MDN et d'ACC – a également été mis en place

#### **Résultat escompté**

- ▶ Prestation de services opportune, uniforme et équitable

afin de faire mieux connaître et comprendre les programmes et les services de chaque ministère.

### Résultat escompté

- ▶ Amélioration de la qualité de vie

ACC, de concert avec le MDN, a conseillé le gouvernement à l'égard de la réponse aux recommandations tirées du rapport *Pour aller de l'avant – Plan stratégique pour l'amélioration de la qualité de vie dans les FC*, présenté par le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants (CPDNAC) en

octobre 1998. Les 89 recommandations visaient les salaires et allocations, la crise du logement, les militaires blessés et retraités, les anciens combattants, les familles des militaires et les étapes de transition. [Seize recommandations concernent ACC et ont trait aux soins donnés aux militaires blessés et retraités et aux anciens combattants.] Le 25 mars 1999, le gouvernement a approuvé toutes les recommandations du CPDNAC et a présenté sa réponse dans une série exhaustive de mesures sur la *qualité de vie*.

Depuis lors, les responsables du Projet ont coordonné différentes activités destinées à soutenir l'*Initiative sur la Qualité de vie* mise en oeuvre par le Ministère. Les progrès réalisés sont énumérés chaque année dans le rapport sur la qualité de vie dans les FC présenté au CPDNAC. Le rapport 2001 a été terminé en février de cette année.

Durant toute cette période, ACC a collaboré étroitement avec le MDN et d'autres intervenants sur une foule de questions. Au nombre des réalisations de l'exercice 2000-2001, il convient de mentionner, outre la mise sur pied de groupes de travail chargés de résoudre les problèmes relatifs à la rapidité de transmission des documents, des dossiers électroniques et des rapports médicaux :

- ▶ l'administration, conjointement avec le MDN, du *Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles* (on a terminé, en septembre 2000, l'évaluation de la première année d'activité, et on examine actuellement les recommandations en vue de les mettre en oeuvre);
- ▶ les activités d'élaboration liées à la mise en oeuvre, le 1<sup>er</sup> avril 2001, du *Service d'aide* d'ACC, un service de consultation professionnel, bénévole et confidentiel destiné aux anciens membres des FC et à leur famille. Ce service est offert par une équipe de conseillers en poste partout au pays, le premier contact étant établi par le biais d'un service téléphonique sans frais qui fonctionne jour et nuit, sept jours sur sept;
- ▶ la mise sur pied du *Conseil consultatif ACC-FC* en juillet 2000. Les membres du conseil sont issus de différents milieux – universitaires, chercheurs, praticiens, employés des principaux organismes fédéraux ayant comme clientèle les membres anciens et actuels des FC, membres de groupes d'intervenants ainsi qu'un membre ancien et actuel des FC (le Conseil constitue un moyen d'échange de vues sur la modernisation des programmes, des politiques et des services

d'ACC afin de répondre aux besoins complexes des membres anciens et actuels des FC et de leurs familles);

- ▶ le lancement du *Projet pilote des coordonnateurs de la transition d'ACC* – il s'agit d'employés d'ACC qui collaborent à temps plein (au besoin) avec les conseillers de secteur des bureaux de district du Ministère et en liaison avec les gestionnaires de cas des FC dans les principales bases militaires afin d'aider les membres des FC libérés et leur famille à passer de la vie militaire à la vie civile; et
- ▶ les efforts accrus visant à faire mieux connaître les programmes, les avantages et les services offerts par ACC aux membres des FC et à sensibiliser davantage le personnel d'ACC aux problèmes des FC. Quelque 20 000 membres des FC ont participé à des séances d'information ou à des ateliers/séminaires dans le cadre d'activités organisées dans l'ensemble du Portefeuille, au niveau national, régional et des bureaux de district. La compréhension des besoins du personnel des FC constitue une priorité pour le Ministère, qui y voit un facteur essentiel à l'amélioration des services. Pour atteindre ce but, le Portefeuille organise des ateliers de façon continue et élabore et distribue différents outils d'apprentissage (p. ex. le dépliant sur le SSPT qui a été distribué à tous les employés du Secteur des services aux anciens combattants à l'automne 2000, et la vidéo sur les victimes de la paix, en cours de réalisation).

### **Programme pour l'autonomie des anciens combattants**

Le PAAC aide les clients à rester autonomes et en bonne santé dans leur maison ou au sein de leur communauté en fournissant un large éventail de services aux personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité. Un certain nombre de résultats positifs ont été obtenus dans le cadre de ce programme au cours de l'année écoulée. Mentionnons, entre autres :

- ▶ amélioration continue de la qualité des soins fournis aux clients placés dans des établissements de soins de longue durée;
- ▶ important soutien fourni aux proches qui dispensent des soins afin d'atténuer le fardeau physique, émotionnel et financier que représentent les soins dispensés à un parent âgé ou infirme; et
- ▶ aide coordonnée en matière de soins palliatifs afin de permettre aux anciens combattants de « mourir dignement » dans leur maison, entourés de leurs proches et de leurs amis.

En 2000-2001, environ 68 900 clients ont eu accès à ce programme, auquel le Ministère a consacré 163 millions de dollars. Le chiffre des dépenses vient confirmer le fait que, si la participation au programme continue de diminuer, le nombre d'éléments et les niveaux de dépenses par client augmentent, les clients vulnérables et âgés qui ont des besoins de soins de santé plus complexes et plus considérables étant de plus en plus nombreux.

## Hôpital Sainte-Anne



Situé à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et reconnu comme un centre d'excellence aussi bien au Canada qu'à l'étranger, l'Hôpital Sainte-Anne est le seul établissement gérontopsychiatrique et de soins de longue durée encore administré par Anciens Combattants Canada. Plus de 550 anciens combattants et civils admissibles y sont hospitalisés.

Les services de soins de santé aux anciens combattants constituent une priorité pour le gouvernement du Canada. À l'Hôpital Sainte-Anne, nous nous efforçons d'offrir la meilleure qualité possible de soins et de services. Des programmes d'avant-garde sont mis en place afin de maintenir l'autonomie et la dignité des pensionnaires. Mentionnons, entre autres, le Programme de prévention des chutes, le Programme de réduction des mesures de contention ainsi que le Programme de sensibilisation à la douleur, qui contribuent tous à élargir la perspective de l'hôpital.

Au cours de l'année 2000, une plaque a été remise à l'Hôpital par la section de Montréal de la Société Alzheimer afin de saluer le niveau d'excellence de l'établissement en rapport avec la mise en oeuvre de programmes axés sur les personnes atteintes de déficits intellectuels. Le prestigieux Prix du leadership pour l'innovation dans la prestation de services a également été décerné par l'Association professionnelle des cadres de la fonction publique du Canada à l'équipe d'étude de la dysphagie, qui a conçu un programme d'alimentation amélioré, unique en Amérique du Nord. Ces programmes, ainsi que de nombreux autres programmes, ont été présentés à Montréal en avril 2001 durant la Conférence nationale sur les pratiques exemplaires en soins de longue durée.

Tout en continuant d'effectuer des recherches afin d'offrir des services de pointe à une population vieillissante, l'Hôpital Sainte-Anne tourne son regard vers l'avenir, notamment en participant tous les trois ans au processus d'accréditation établi par le Conseil canadien d'agrément des services de santé et en poursuivant son processus rigoureux d'amélioration continue de la qualité. Pour permettre à ses pensionnaires de vivre dans un milieu mieux adapté à leurs besoins, l'Hôpital Sainte-Anne s'est en outre engagé dans un processus de modernisation et de revitalisation. L'établissement cherche actuellement à obtenir l'argent nécessaire pour financer un important projet de rénovations qui permettra à sa clientèle vieillissante de profiter d'un environnement plus sain et plus sécuritaire.

### Organisations d'anciens combattants

Le Ministère attache beaucoup d'importance aux rapports étroits qu'il a établis, partout au pays, avec les nombreuses organisations d'anciens combattants et avec d'autres groupes qui s'efforcent de résoudre les problèmes auxquels font face aujourd'hui les anciens combattants et leurs familles. La collaboration et la communication permanentes avec ces groupes continuent de produire des avantages considérables pour nos clients communs. Voici quelques faits saillants de cette collaboration avec nos partenaires :



- ▶ En 2000-2001, ACC a participé à des consultations très fructueuses avec l'organisation qui regroupe les ACMM concernant l'indemnisation forfaitaire versée aux ACMM. Le Ministère a aussi été conseillé au sujet du service en temps de guerre et de la documentation historique. Des réunions ont également été organisées avec les dirigeants de différents groupes de civils étrangers visés par le projet de loi C-23 (*Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*).
- ▶ En juillet 2000, la Direction de la promotion de la santé a effectué une vaste consultation dans le cadre de notre partenariat avec Santé Canada sur la prévention des chutes. La LRC, les Amputés de guerre, les gardiens de la paix, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants autochtones ainsi que l'Association des infirmières militaires du Canada ont participé à la consultation. Ces groupes ont alors accepté de participer de façon soutenue à la mise en oeuvre de l'Initiative sur la prévention des chutes au niveau local dans trois régions pilotes (Atlantique, Ontario et Pacifique).
- ▶ La Direction des soins en établissement a consulté régulièrement le Comité consultatif de gérontologie ainsi que le Comité des soins de longue durée sur les moyens d'améliorer la qualité des soins dans les établissements de soins de longue durée. La Direction a également collaboré avec la LRC à la préparation des documents à soumettre au Conseil canadien d'agrément des services de santé. ACC a aussi continué de collaborer étroitement avec le Conseil de gérontologie, qui comprend une forte représentation d'organisations d'anciens combattants.
- ▶ Le Conseil consultatif ACC-FC a été mis sur pied en juillet 2000. Son mandat consiste à fournir des conseils éclairés et à faire des recommandations à la direction d'ACC pour ce qui est de réviser les politiques, les programmes et les services existants (ou d'en élaborer de nouveaux) afin de répondre aux besoins des clients des FC et de leurs familles. Sont représentés au sein du Conseil : les Anciens combattants de l'Armée, de la Marine et des Forces aériennes au Canada, l'Association canadienne des vétérans des forces des Nations Unies chargées du maintien de la paix, l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, Association des anciens combattants de la guerre du Golfe du Canada, la LRC ainsi que le Conseil national des associations d'anciens combattants.
- ▶ La TRN composée de représentants d'ACC, du ministère des Affaires indiennes et du Nord, du MDN ainsi que des anciens combattants des Premières Nations a accompli des progrès dans la rédaction d'un rapport sur le traitement accordé aux anciens combattants des Premières Nations et leur famille durant la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée. ACC continue de collaborer avec les autres ministères et avec les organismes d'anciens combattants des Premières Nations afin de résoudre les problèmes auxquels sont confrontés ces anciens combattants et leur famille. Le Ministère s'efforce également de cerner les préoccupations des Métis et des Indiens non inscrits qui ont combattu durant la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée.

- ▶ Lors de la conception et de l'élaboration du portail Internet Info-Aînés, qui connaît un énorme succès, le Ministère a invité la LRC à échanger avec lui au sujet de l'objectif du site et des principaux résultats (mobilisation des clients et participation des aînés). La LRC et l'Organisation nationale de services aux anciens combattants ont également été invités à participer à l'amélioration permanente du site Web.
- ▶ Dans le cadre du Programme d'accès aux collectivités (PAC) et comme complément au portail Internet Info-aînés, 46 sites PAC ont été créés dans les filiales de la LRC, partout au pays, par le biais d'un partenariat triangulaire entre Industrie Canada, ACC et les filiales de la LRC. Des programmes de promotion de la santé devraient être mis en oeuvre à partir de ces sites à l'automne 2001. Le succès du projet est en grande partie attribuable à la solidité du partenariat entre ACC et la LRC.

\*(On trouvera de plus amples renseignements sur ces initiatives à la page 30 du présent rapport.)

### **Anciens combattants de la marine marchande**

Le 1<sup>er</sup> février 2000, le gouvernement a annoncé le versement de paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande et aux conjoints survivants. Sont admissibles tous les ACMM du Canada et de Terre-Neuve, qui ont servi durant les deux guerres mondiales et la guerre de Corée et qui n'étaient pas membres des Forces armées. Ces paiements sont offerts en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces personnes n'ont pas eu droit à la fin de la guerre et des opportunités qu'ils ont alors perdues.

#### **Résultat escompté**

- ▶ indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie

Une somme de 50 millions de dollars a été affectée au départ à ce poste. Les paiements, établis selon la durée du service, se situent entre 5 000 \$ et 20 000 \$ (un supplément de 20 % est également versé aux anciens prisonniers de guerre). Les ACMM et les survivants avaient jusqu'au 31 juillet 2000 pour présenter une demande.

Comme le Ministère ne pouvait connaître ses obligations totales tant que toutes les demandes n'auraient pas été jugées, les requérants dont la demande a été acceptée n'ont reçu jusqu'ici que 60 % du paiement auquel ils étaient admissibles. Compte tenu du grand nombre de demandes, une somme additionnelle de 20 millions de dollars a été affectée à ce poste en octobre 2000. Au 31 mars 2001, le Ministère avait reçu 13 928 demandes et versé 50,7 millions de dollars pour les 7 063 demandes acceptées. Le Ministère a également reçu 2 695 demandes de révision.

### **Le Projet de la Table des invalidités et des lignes directrices sur l'admissibilité à une pension**

Ce projet a pour but d'élaborer et de mettre en oeuvre de nouvelles lignes directrices en matière d'admissibilité et d'évaluation pour le programme de pensions d'invalidité. Des consultations ont été entreprises en 1999 au sein du Ministère et

auprès des organismes d'anciens combattants, et une équipe de projet a été mise sur pied à l'automne 2000.

Les objectifs du projet sont les suivants : accroître l'uniformité, l'équité et la qualité des décisions rendues – et des évaluations effectuées – à l'égard des invalidités ouvrant droit à pension; et augmenter la transparence du processus et de la prise de décision ainsi que l'obligation de rendre compte. Dans la nouvelle Table, on adoptera à l'égard de l'évaluation des invalidités une approche plus globale qui comprendra une évaluation de l'invalidité elle-même et de la qualité de vie. On tiendra compte des effets des états indemnisés sur les systèmes de l'individu ainsi que de la capacité de celui-ci de satisfaire à certaines exigences sociales et domestiques.

Les lignes directrices actuelles sur l'admissibilité à une à pension comprennent une description médicale et scientifique des blessures et des maladies pour lesquelles une demande de pension peut être présentée. Les nouvelles lignes directrices reposeront sur les bases suivantes : éléments dignes de foi (c.-à-d. examen par des spécialistes de disciplines connexes, recherche et littérature médicales) ainsi que lignes directrices déjà établies par différents organismes d'indemnisation des invalidités au Canada, aux États-Unis et en Australie. En mars 2001, on a mis la dernière main à une ébauche détaillée de la Table des invalidités et des lignes directrices sur l'admissibilité. Des consultations dans les régions et auprès des organismes d'anciens combattants et du TACRA ont lieu actuellement. On est également en train de mettre à l'essai les nouvelles lignes directrices ainsi que les procédés administratifs connexes.

### **Comité sur le syndrome de stress post-traumatique et sur la guerre du Golfe**

On a fusionné le Comité sur le SSPT et le Comité sur la guerre du Golfe et on a confié au nouveau comité le mandat de coordonner toutes les activités, communications, recherches et initiatives d'ACC concernant le SSPT et les questions liées à la guerre du Golfe. Cette mesure a été prise pour répondre aux besoins particuliers, d'une part, des clients souffrant du SSPT et (ou) d'autres troubles psychiatriques associés au stress et, d'autre part, des militaires ayant servi durant la guerre du Golfe. Plusieurs documents ont été publiés en février 2001, y compris Directives concernant l'évaluation psychiatrique – Table des invalidités, Directives concernant le diagnostic et l'établissement de rapports dans les cas d'invalidité résultant d'affection psychiatrique, Protocole relatif aux pensions d'invalidité et aux soins de santé et Feuillet de renseignements sur les soins de santé à l'intention de clients ayant des troubles psychiatriques. Une brochure de promotion de la santé portant sur le SSPT a également été produite.

### **Projet de loi C-41 (Loi portant modification de la législation concernant les avantages pour les anciens combattants)**

Durant l'exercice 2000-2001, le Ministère a soutenu l'élaboration et l'adoption du projet de loi C-41, qui comportait des modifications à 17 lois. Ce projet de loi, devenu le chapitre 34 des Lois du Canada

#### **Résultat escompté**

- Amélioration du niveau de vie

de 2000, est entré en vigueur le 27 octobre 2000. Le paragraphe 21(4) de la *Loi sur les pensions* est abrogé, ce qui permet à tous les membres des FC souffrant d'une invalidité liée au service de recevoir une pension d'invalidité durant leur service. On assure ainsi l'équité d'accès aux services et aux avantages pour tous les membres des FC, sans égard au fait que la personne ait été blessée au Canada ou à l'étranger.

La nouvelle loi prévoit aussi l'accès sans restriction à la pension d'ancien combattant et aux prestations de soutien du revenu aux membres de groupes de civils ayant servi outre-mer durant la guerre, en particulier le personnel de la Croix-Rouge canadienne, de l'Ambulance Saint-Jean, de l'Unité du Corps forestier outre-mer de Terre-Neuve, du Corps des pompiers canadiens et du Service transocéanique (pilotes ayant assuré le convoyage d'appareils au-dessus de l'Atlantique). D'autres modifications mineures ont également été apportées à la législation sur les anciens combattants, notamment :

- ▶ permettre aux pensionnés pour invalidité qui sont mariés (ou conjoints de fait) de toucher ensemble une pension au taux applicable à une personne mariée;
- ▶ élargir le pouvoir de remise à tous les types de trop-payés de prestations d'ancien combattant, tout en améliorant le processus de recouvrement sans causer de préjudice aux intéressés;
- ▶ reformuler les dispositions régissant l'évaluation des prestations d'invalidité provenant de l'extérieur (indemnisation des accidentés du travail, pension d'invalidité des Nations Unies, montant adjugé par la cour pour blessure personnelle);
- ▶ assurer le versement, pendant un an, de la pension d'un ancien combattant décédé à l'égard de la personne ayant la garde de ses enfants;
- ▶ modifier la formule d'indexation des pensions; et
- ▶ clarifier le processus d'échange et d'utilisation des renseignements sur les clients.

En mars 2001, on a commencé à verser plus de 1 300 pensions d'invalidité à des membres toujours actifs des FC.

### **Projet de loi C-23 (*Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*)**

La plupart des programmes administrés par Anciens Combattants Canada contiennent des dispositions concernant le conjoint (ou le conjoint de fait) des anciens combattants et des civils admissibles. Le projet de loi C-23 (devenu le chapitre 12 des Lois du Canada de 2000) a permis d'apporter des modifications à sept lois dominantes afin d'étendre à tous les conjoints les mêmes avantages et obligations qu'aux autres conjoints, tout en maintenant une distinction juridique claire entre les personnes mariées et celles qui ne le sont pas. Ces modifications, qui sont entrées en vigueur le 31 juillet 2000, sont en accord avec celles apportées, par le même projet de loi, à 61 autres lois fédérales qui prévoient des avantages et des obligations en fonction de la relation qu'une personne a avec une autre personne.

Des modifications du même genre ont été ébauchées, en collaboration avec le ministère de la Justice, afin d'étendre les mêmes politiques aux textes réglementaires appliqués par ACC.

### **Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé**

Ce système privé appartient à un tiers entrepreneur et est utilisé par ACC, le MDN et la GRC pour traiter les demandes de soins de santé de leurs clients. Le contrat de service de ce système englobera le volet « administration des avantages » du PAAC et des programmes de soins ainsi que le traitement des demandes pour le compte d'ACC, du MDN et de la GRC. La Direction générale des soins de santé a eu des discussions bilatérales qui ont abouti à des ententes avec les deux partenaires du Ministère au sujet du partage des services du contrat portant sur les demandes de soins de santé. On évalue à 20 millions de dollars les économies que le gouvernement fédéral réalisera uniquement pour le développement du système. Autre résultat : la transmission d'une information de gestion détaillée a permis aux deux partenaires d'ACC de mieux gérer les programmes de soins de santé offerts à leur personnel.

Le projet actuel, qui vise à englober dans le contrat aussi bien l'administration du PAAC que la gestion de la transition pour le compte d'ACC et de ses partenaires, représente des économies considérables pour les trois ministères. Il serait superflu et peu rentable pour le gouvernement que les trois ministères lancent des appels d'offres séparés et, en bout de ligne, élaborent des systèmes de traitement pratiquement identiques dans le cadre de contrats distincts.

### **Stratégie de soins de longue durée**

Conformément à sa stratégie pluriannuelle visant à offrir des soins de longue durée efficaces, ACC a :

- ▶ autorisé le paiement pour 850 lits d'accès prioritaire inutilisés;
- ▶ poursuivi le projet pilote de soins à domicile à l'égard des anciens combattants ayant servi outre-mer afin d'assurer des soins appropriés aux clients qui attendent une place dans un établissement de soins de longue durée;
- ▶ coordonné la tenue d'une réunion sur les pratiques exemplaires à l'intention des dispensateurs de soins de longue durée;
- ▶ continué de faire remplir le questionnaire sur la qualité des soins aux familles et aux clients;
- ▶ pris contact avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé afin de le sensibiliser aux clients d'ACC et à leur admissibilité dans les établissements de soins de longue durée; et
- ▶ ouvert un centre de jour à Broadmead Lodge.

#### **Résultat escompté**

- ▶ les soins qui conviennent sont fournis à l'endroit pertinent

## Stratégie nationale de promotion de la santé

On trouvera ci-après une description de ce qui a été réalisé durant l'exercice 2000-2001 dans le cadre de cette stratégie :

### *Initiative en matière de prévention des chutes*

Anciens Combattants Canada et Santé Canada ont décidé de collaborer à un programme pilote communautaire de prévention des chutes. Trois régions – Atlantique, Ontario et Colombie-Britannique – participent à ce programme.

#### **Résultat escompté**

- ▶ meilleure santé possible

Les chutes constituent la principale cause de blessures entraînant la mort chez les personnes âgées au Canada, et elles représentent plus de la moitié des blessures subies par les aînés. Elles entraînent souvent un déclin irréversible des fonctions, le placement en établissement et la mort. Elles coûtent très cher au régime de santé du Canada et ont de très graves conséquences pour les personnes âgées. Environ un million de personnes âgées vivant au sein de la collectivité (ou une personnes âgée sur trois) fait au moins une chute par an. Chez les anciens combattants de plus de 65 ans, dont l'état de santé n'est pas aussi bon que l'ensemble des aînés, l'incidence des chutes est de 38 %.

Le projet pilote pourrait rejoindre près de 70 % des clients d'ACC qui ont servi durant la guerre et environ 60 % de toutes les personnes âgées au Canada.

Anciens Combattants Canada a affecté à ce projet 10 millions dollars répartis sur quatre ans. Les fonds seront distribués par l'entremise du Fonds pour la santé de la population (Santé Canada). Le projet permettra aux deux ministères d'approfondir les connaissances sur la prévention des chutes au Canada, d'identifier les pratiques exemplaires, les modèles de programmes et les milieux communautaires susceptibles de rejoindre efficacement les anciens combattants et les aînés qui vivent dans la collectivité, et de prendre les mesures adéquates à l'égard des facteurs de risque. De par son mode d'exécution unique en partenariat, ce projet est également en accord avec l'approche de gestion horizontale adoptée par le gouvernement.

Il faut également sensibiliser davantage la société à ce problème. En faisant participer de nouveaux secteurs de la collectivité, en créant de nouveaux partenariats et en mettant au point des outils à l'intention des organismes et des communautés qui souhaitent mettre en oeuvre des stratégies de prévention des chutes, l'initiative aidera à créer un environnement plus sécuritaire pour les personnes âgées, à la maison et à l'extérieur. Les sommes affectées au projet seront versées en trois étapes. La phase 1 visera prioritairement les projets consistant à établir des partenariats entre les principaux organismes intéressés et à évaluer la capacité de la collectivité de régler les questions liées à la prévention des chutes. Les phases 2 et 3 viseront avant tout à établir des partenariats permettant de s'attaquer aux éléments prioritaires que sont le milieu physique et les habitudes personnelles chez les personnes à risque. Le projet a été mis en oeuvre selon le calendrier suivant dans les trois régions visées (Atlantique, Ontario et Pacifique) : phase 1, octobre 2000; phase 2, février 2001; et phase 3, novembre 2001.

## **Symposium sur les dispensateurs de soins**

### **Résultat escompté**

- ▶ autonomie des clients et mode de vie sain

Anciens Combattants Canada fournit actuellement des services à un groupe de clients qui fait partie du sous-ensemble le plus âgé de la population canadienne. Le Ministère est donc bien placé pour contribuer à l'élaboration de politiques sur les questions que soulèvent, en matière de prestation de soins, les tendances démographiques actuelles.

En mai 2000, ACC a parrainé un symposium sur les dispensateurs de soins à Halifax. Au cours de cette réunion, des exposés ont été présentés par un groupe de spécialistes dans le domaine, et des discussions ont eu lieu avec des personnes qui jouent actuellement le rôle de dispensateur de soins.

Le but du forum était double :

- ▶ donner l'occasion à la population canadienne de participer aux discussions en cours sur les enjeux de la prestation de soins dans notre société moderne; et
- ▶ contribuer à la création d'outils d'apprentissage pouvant être utilisés dans le cadre de programmes axés sur la gérontologie (la vidéo intitulée *Connecting Caregivers / Établir des liens entre les dispensateurs de soins*, produite récemment, pourra aussi bien servir dans le cadre de ces programmes que faire partie de la trousse du dispensateur de soins d'ACC).

L'organisation d'autres discussions ainsi que la création d'outils et de produits additionnels destinés à aider les anciens combattants et les Canadiens à sortir des dilemmes associés à leur rôle de dispensateur de soins font partie des projets futurs.

### **Téléhospice**

Ce projet pilote, réalisé dans le comté de West Prince à l'Île-du-Prince-Édouard, a pour but de mettre à l'essai des moyens plus efficaces de fournir des soins palliatifs aux membres de cette collectivité. Le projet consiste à fournir à des clients qui reçoivent des soins palliatifs (dont un certain nombre d'anciens combattants) de l'équipement leur permettant d'obtenir les services d'une infirmière par vidéo 24 heures par jour. Les données de la première évaluation, effectuée au bout de deux ans de fonctionnement, indiquent un taux de satisfaction élevé chez les clients et les dispensateurs de soins, une utilisation plus efficace des maigres ressources infirmières, et une diminution spectaculaire des consultations en clinique externe et des hospitalisations chez ces clients. Une évaluation plus complète sera effectuée dans un proche avenir. Plusieurs projets se font jour, dont celui consistant à faire fond sur les connaissances acquises pour étendre le projet à une clientèle de base plus large et celui consistant à se fonder sur les leçons apprises pour adapter ce mécanisme de prestation de services à des secteurs de soins autres que les soins palliatifs.

**« À qui de droit : j'ai beaucoup tardé à envoyer ce mot pour vous remercier de votre aide et votre sollicitude durant la dernière maladie de mon mari. (Nom) était une bonne personne qui a accepté sa maladie avec courage et abnégation. Il tenait beaucoup à rester à la maison et je suis immensément reconnaissante qu'on le lui ait permis. J'étais avec lui quand il s'est éteint et, même s'il me manque énormément, sa mort a été paisible, comme l'a été sa vie. Merci de votre gentillesse. Je vous suis si reconnaissante. »**

### **Projets d'accès à l'Internet et aux ordinateurs de la Légion royale canadienne**

En 1999, un projet pilote a été réalisé en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard en partenariat avec la LRC. Les objectifs du projet étaient les suivants : 1) permettre aux clients d'ACC d'accéder à la technologie des ordinateurs et d'acquérir les compétences nécessaires pour naviguer sur Internet; et 2) aider les clients à obtenir, sur le réseau Internet et dans leur communauté, de l'information sur la santé et d'autres renseignements pertinents.

Le projet ayant connu beaucoup de succès, on a entrepris de l'étendre à tout le pays. ACC et Industrie Canada ont joint leurs efforts et utilisé le PAC pour mettre en place l'infrastructure nécessaire à la réalisation du projet de promotion de la santé durant l'année 2001. Deux ententes intergouvernementales ont été signées entre ACC et Industrie Canada pour créer 18 sites PAC dans des filiales de la LRC en Ontario et 26 sites PAC dans des filiales de la LRC dans six autres provinces. Jusqu'ici, sept contrats ont été approuvés entre ACC et les directions provinciales de la LRC du Pacifique, de l'Alberta et des Territoires du Nord-Ouest, du Manitoba et du nord de l'Ontario, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve. À l'automne 2001, lorsque les sites PAC auront été créés, le projet de promotion de la santé sera mis en oeuvre dans un certain nombre de filiales de la LRC.

L'objectif principal du portail Internet Info-aînés est de créer des partenariats afin d'assurer la complémentarité des différentes filières de prestation de services qui offrent aux citoyens un éventail de choix pour obtenir l'information dont ils ont besoin. Les citoyens pourront alors choisir la méthode de prestation de services qui leur convient le mieux et qui est le mieux adaptée à leurs besoins et à leurs préférences.

Pour atteindre cet objectif, Anciens Combattants Canada a signé avec six partenaires fédéraux une entente de partenariat comportant un modèle de gestion, et entrepris des discussions en vue d'associer au projet l'Ontario et l'Île-du-Prince-Édouard. Le Bureau du Projet Info-aînés a en outre élaboré, à partir des résultats d'une consultation effectuée auprès d'aînés et de représentants d'associations et d'organismes de personnes âgées, une stratégie définissant la meilleure façon de faire participer les aînés à l'élaboration du portail. Une autre mesure a consisté à organiser, à Halifax et à Montréal, des séances de mise à l'essai auprès de groupes cibles (aînés, membres de leur famille et dispensateurs de soins) afin d'établir le taux de satisfaction des clients à l'égard du site et de déterminer ce qu'il faudrait y ajouter à l'avenir.

## 2.0 Défense des droits relatifs aux pensions

### Objectif stratégique :

**Protéger les droits des clients par voie de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.**

Ressources affectées à cet objectif stratégique	ETP	(millions de dollars)
	85	7,4

### Partenaire principal

- ▶ Légion royale canadienne

En 2000-2001, le BSJP s'est chargé seul de présenter les cas de clients – et de représenter ceux-ci – à 3 958 audiences de révision et à 1 821 audiences d'appel. Il a également travaillé en collaboration avec la LRC lors de 256 autres audiences de révision. La LRC s'est chargée seule de représenter les clients lors de 90 audiences de révision.

#### Résultat escompté

- ▶ préparation des dossiers et représentation par des professionnels

Le délai moyen de traitement des cas dont le Bureau s'est occupé a été de 91 jours dans le cas des révisions, et de 86 jours dans le cas des appels.

#### Résultat escompté

- ▶ des clients bien informés du processus et de leurs droits

On a prélevé dans les dossiers de 15 avocats-conseils un échantillon aléatoire de deux cas par avocat afin d'évaluer l'efficacité du travail accompli à plusieurs niveaux : regroupement des éléments de preuve, argumentation et présentation du cas au nom du client. Le chef avocat-conseil des pensions a étudié 30 dossiers du BSJP et 15 enregistrements d'audience, et il a interrogé des avocats-conseils chargés de préparer les dossiers d'appel. Le travail a été jugé excellent dans 80 % des cas, et très

satisfaisant dans 12 % des cas. Dans 8 % des cas, on a noté des points à améliorer. Le chef avocat-conseil des pensions entreprendra des discussions avec les avocats-conseils afin de trouver une solution aux sujets de préoccupation.

Une étude des décisions portant sur les mêmes indemnisations et les mêmes affections a été effectuée afin de vérifier l'uniformité par rapport aux dispositions de la loi. Le Bureau établira l'an prochain un dialogue permanent avec le TACRA et d'autres responsables du Ministère afin d'améliorer les secteurs où des lacunes ont été constatées.

L'une des préoccupations immédiates mises en évidence par l'enquête sur la satisfaction des clients effectuée en 2000 est le pourcentage relativement faible de clients qui estimaient que leur avocat leur avait consacré assez de temps avant l'audience. Pour améliorer cet élément, le Bureau a réduit le nombre d'audiences par jour afin de donner plus de temps aux avocats-conseils de rencontrer leurs clients, de les préparer en vue de l'audience et de répondre à leurs questions.

### 3.0 Commémoration

**Objectif stratégique :**

**Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation.**

Ressources affectées à cet objectif stratégique	ETP	(millions de dollars)
	33	27,7

**Principaux partenaires**

- ▶ Ministères de l'Éducation des provinces et des territoires
- ▶ Musée canadien de la guerre
- ▶ Organisations d'anciens combattants
- ▶ STEM~Net
- ▶ Commission des sépultures de guerre du Commonwealth
- ▶ Gouvernements étrangers
- ▶ Fonds du Souvenir
- ▶ Patrimoine canadien
- ▶ Défense nationale
- ▶ Industrie Canada
- ▶ Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Le Programme de commémoration, axé sur l'éducation et les activités de participation communautaire, fournit le cadre nécessaire au déploiement d'efforts renouvelés en matière de commémoration.

**Éducation**

Nous avons concentré nos efforts dans le domaine de l'éducation sur l'élaboration de produits innovateurs pour les jeunes Canadiens, y compris les deux vidéos de la trousse éducative sur la Seconde Guerre mondiale. Nous avons mis la dernière main et distribué la trousse documentaire sur la « Tombe du Soldat inconnu » et continué à distribuer les articles déjà produits. Un communiqué d'intérêt public a été rédigé, qui servira à faire la promotion de la trousse éducative sur le « Le Bataillon noir », en 2001.

L'exposition interactive intitulée « Chronique du soldat inconnu » a été présentée à quelque 2 000 cadets – y compris des cadets étrangers des États-Unis, des Bermudes et d'autres pays des Antilles – ainsi qu'au personnel au camp de cadets du NCSM Acadia en Nouvelle-Écosse, du 31 juillet au 11 août 2000. La partie de l'exposition portant sur la marine marchande a été présentée au quai 21 à Halifax, Nouvelle-Écosse durant la Semaine des anciens combattants, du 6 au 10 novembre 2000. Les jeunes ont jugé que cette exposition était remarquable et fort instructive, et qu'elle les incitait à se renseigner davantage sur l'histoire de leur famille ainsi que sur l'histoire militaire canadienne.

### Résultat escompté

- Renseigner et sensibiliser davantage les Canadiens – en particulier, les jeunes – aux questions liées à la commémoration

### Participation communautaire

Dans le domaine de la participation communautaire, nous avons concentré nos efforts sur les trois priorités suivantes : 1) l'élaboration de produits, de publications et d'expositions; 2) sur la tenue de cérémonies et autres manifestations spéciales; et 3) sur l'élaboration de la section « commémoration » du site Internet du Portefeuille.

Deux documents ont été publiés : *Canada 1945-2000 Pays-Bas* (pour le pèlerinage marquant le 55<sup>e</sup> anniversaire de la libération des Pays-Bas) et *Le Plan d'entraînement aérien du Commonwealth britannique* (pour souligner l'importante contribution du Canada à ce niveau).



Des progrès importants ont été accomplis en ce qui concerne le Monument virtuel de guerre du Canada, qui a été lancé le 10 novembre 2000. On a en effet annoncé que le site peut à présent accepter les images numérisées envoyées par des particuliers et que le public peut dorénavant voir les images envoyées. Les visiteurs peuvent ainsi connaître le nom – et voir le visage – de ceux qui se sont sacrifiés pour la patrie.

Entre novembre 2000 et le 31 mars 2001, 1 377 images ont été soumises. Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 décembre 2000, 54 163 personnes ont visité le site. Ce programme permet de préserver le passé du Canada et encourage les Canadiens à participer à la construction d'un monument virtuel à leurs concitoyens morts à la guerre.

Des documents appartenant à 30 soldats de la Seconde Guerre mondiale (dont 19 sont morts à la guerre) ont été rapatriés de Russie à la fin de l'année 2000. Quarante-six images tirées de ces documents (livrets de solde, photographies et livrets militaires) ont été numérisées et intégrées au Monument virtuel de guerre du Canada. Jusqu'à présent, les documents de 27 des 30 militaires ont été rendus à leur propriétaire ou à ses proches. Cette démarche, qui a pour but de commémorer les sacrifices consentis par ces personnes et leur famille, a suscité des réponses très touchantes de la part d'un grand nombre de proches.

Les Livres du Souvenir – un outil qui fait le lien entre le passé et le présent – continuent d’être consultés par un grand nombre de visiteurs de la Chapelle du Souvenir, sur la Colline du Parlement à Ottawa. Cinquante-six nouveaux noms ont été identifiés et seront ajoutés en 2001 et 14 corrections seront apportées. Le Monument virtuel de guerre du Canada continue d’être lié directement au site Web des Livres du Souvenir.

### Décorations et citations

Le 6 novembre 2000, une cérémonie du Souvenir a eu lieu au Sénat pour marquer le lancement de la Semaine des anciens combattants et le 60<sup>e</sup> anniversaire de la mise en oeuvre du Plan d’entraînement aérien du Commonwealth britannique (PEACB). Le regretté Gildas Molgat, alors président du Sénat, a remis la

médaille canadienne du maintien de la paix à cinq anciens combattants qui ont débuté leur carrière dans l’Aviation royale du Canada sur les sites d’entraînement du PEACB et qui, après la guerre, ont participé à différentes missions de maintien de la paix. Des médailles ont également été remises à cinq membres actifs des forces aériennes en reconnaissance des services rendus lors de missions de maintien de la paix effectuées récemment. Une distinction commémorative sous forme de fanion a été dévoilée et remise aux musées et aux bases aériennes du pays qui ont oeuvré à la préservation du souvenir du PEACB et du rôle déterminant qu’il a joué dans la victoire alliée durant la Seconde Guerre mondiale.

<b>Résultat escompté</b>
► reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort

Anciens Combattants Canada offre sans frais une médaille ou décoration initiale aux anciens combattants admissibles ou à leur plus proche parent. Par contre, le client doit assumer le coût dans le cas du remplacement d’une pièce.

### Pèlerinages et cérémonies



Un pèlerinage marquant le 55<sup>e</sup> anniversaire de la libération des Pays-Bas a eu lieu du 1<sup>er</sup> au 11 mai 2000. Le rapatriement du Soldat inconnu a eu lieu du 22 au 25 mai 2000 et une cérémonie a été tenue à Ottawa, le 28 mai 2000. Le pèlerinage marquant le 55<sup>e</sup> anniversaire de la libération des prisonniers de guerre de Hong-Kong a eu lieu du 27 novembre au 8 décembre 2000.

Les restes de deux soldats canadiens ont été découverts en Europe. Une cérémonie funèbre a été organisée dans chaque cas. Les services ont eu lieu en France et en Hollande.

Comme chaque année, le Ministère a organisé des cérémonies commémoratives en France, au monument commémoratif de Beaumont-Hamel (juillet 2000) et à celui de Vimy (novembre 2000).

## Semaine des anciens combattants

En 2000, le thème de la Semaine des anciens combattants était « Le Flambeau de la paix ». Des cérémonies commémoratives et des manifestations spéciales sont organisées partout au pays durant cette semaine qui précède le jour du Souvenir. Cette semaine continue d'être l'un des moments privilégiés et les plus médiatisés en matière de commémoration.



## Funérailles et inhumation

La Corporation dite Last Post Fund (Fond du Souvenir) est un organisme à but non-lucratif étroitement liée à Anciens Combattants Canada qui est chargée de veiller, dans la mesure du possible, à ce qu'aucun ancien combattant ayant servi pour le Canada en temps de guerre ne se voit refuser des funérailles et une inhumation dignes en raison de ressources financières insuffisantes au moment du décès. Le transfert du programme de funérailles et d'inhumation au Fonds du Souvenir n'est toujours pas achevé, mais on continue de progresser dans cette direction.

## Tombes, pierres tombales et cimetières

Le Ministère continue d'assurer l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays, et de quelque 300 000 tombes situées dans environ 15 000 cimetières canadiens, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes inhumés aux frais de l'État. ACC a commencé à apporter son soutien à l'égard de l'entretien des tombes des soldats canadiens inhumés en Afrique du Sud. Le Ministère a obtenu des documents qui lui permettront d'évaluer l'état actuel de ces tombes. Des discussions ont également eu lieu avec le ministère de la Défense nationale concernant l'entretien des tombes de militaires décédés après la guerre en Europe.

## Monuments commémoratifs

Durant l'exercice 2000-2001, Le Ministère a préparé une présentation au Conseil du Trésor afin d'obtenir les sommes nécessaires à la réalisation d'un projet de restauration de ses 13 monuments commémoratifs européens, dont celui de Vimy. Le projet a reçu un accueil favorable lors des discussions préliminaires. Une évaluation de la pierre a été effectuée au monument de Vimy. Des tests ont été réalisés sur la pierre et on a retrouvé en Croatie la carrière d'origine, laquelle est toujours ouverte.

<b>Résultat escompté</b>
▶ maintenir, conserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration

D'autres mesures ont été prises pour évaluer, rétablir ou améliorer l'intégrité de nos lieux commémoratifs européens – y compris la restauration du paysage, la gestion de la forêt et la surveillance des champs de bataille. Des efforts considérables ont de nouveau été consacrés aux recherches historiques et sur place, aussi bien à Vimy qu'à Beaumont-Hamel. Les travaux visant à créer un centre d'interprétation au parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel ont progressé. La construction du

centre a commencé. Elle devrait être terminée à temps pour une ouverture le 1<sup>er</sup> juillet 2001.

ACC offre à de jeunes Canadiens la possibilité de servir de guides au Monument commémoratif du Canada à Vimy (depuis les années 1970) et au monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel (depuis 1997). Les guides sont embauchés dans le cadre du Programme d'emploi pour étudiants (PEEGF) du gouvernement fédéral. Ils proposent une interprétation du site et des visites guidées durant l'une des trois périodes de 3 mois et demi : janvier à mai; mai à août ou encore août à novembre. Durant l'exercice 2000-2001, trente-trois étudiants canadiens ont pu en apprendre davantage – et faire partager les connaissances qu'ils ont acquises – sur l'héritage laissé par les soldats canadiens durant la Première Guerre mondiale.



## **4.0 Administration ministérielle**

Même si ce secteur d'activités ne comporte aucun objectif stratégique précis, les employés qui en assument la responsabilité soutiennent leurs collègues dans la prestation de services directs aux clients. Ce secteur soutient donc le travail de tous les employés. On trouvera ci-après une description de quelques-unes des réalisations de ce secteur d'activités.

### **Plan stratégique quinquennal d'ACC**

À la suite de vastes consultations menées auprès des organisations d'anciens combattants et d'autres intervenants et partenaires, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère, ACC a élaboré un plan stratégique quinquennal qui établit le cadre dans lequel se concrétiser sa vision au cours des cinq prochaines années. Les deux objectifs stratégiques établis dans le plan – intégrité de nos programmes et amélioration des services, d'une part, et efficacité organisationnelle, d'autre part – s'appuient sur dix priorités stratégiques ayant pour but de nous assurer que nos programmes de base (soins de santé, pensions d'invalidité, indemnisation et commémoration) correspondent à l'évolution des besoins et de la situation des anciens combattants et des autres clients. Nous réaffirmons également dans le plan notre engagement de maintenir des services personnalisés pour tous nos clients tout en fournissant à nos employés l'orientation, l'infrastructure ainsi que les possibilités de formation et de perfectionnement requises pour leur permettre de mener à bien les initiatives d'amélioration du service.

Les progrès accomplis à l'égard des initiatives stratégiques mentionnées dans le plan seront examinés deux fois l'an, à partir de septembre 2001.

### **Initiatives en matière de ressources humaines**

Un large éventail d'initiatives axées sur les employés ont permis de soutenir l'effectif très compétent et très dévoué d'ACC. Une équipe chargée de coordonner la réponse du Portefeuille, formée de représentants de la direction, des syndicats et du personnel, a été mise sur pied afin de résoudre les problèmes immédiats révélés par

le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. ACC continue de manifester son engagement à l'égard d'un milieu de travail positif. Parmi les initiatives mises en oeuvre, mentionnons : la formation d'un Comité des lieux de travail pro-famille et d'un sous-comité du mieux-être dans le milieu de travail, afin d'accroître le bien-être du personnel; la mise au point d'un atelier sur le leadership, afin de rendre les gestionnaires mieux à même d'influer sur le milieu de travail; la mise en oeuvre d'un projet pilote de mentorat de l'équité en emploi et du Programme de promotion de l'équité en emploi, afin d'offrir des occasions concrètes d'avancement aux employés visés par l'équité en emploi; ainsi que différentes initiatives de sensibilisation du personnel à l'égard de l'utilisation des deux langues officielles.

### **Gestion de l'information / Technologie de l'information**

La nouvelle Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) a été créée officiellement le 3 avril 2000. Durant la période visée, des mesures de dotation de postes de cadres supérieurs ont permis de compléter l'organisation de cette entité. Le modèle de GI/TI a été mis en application et le nouveau processus de direction de la GI/TI a été confirmé et est à présent fonctionnel.

La deuxième version du RPSC a été mise en service le 19 mars 2001, suivie, une semaine plus tard, de la base de données connexe. Toutes les activités liées à la mise en oeuvre comme la formation des utilisateurs et le transfert des connaissances techniques de base ont été menées à terme avec succès.

### **Partenariat dans l'économie du savoir**

Le Partenariat dans l'économie du savoir (PES) est un partenariat entre le gouvernement fédéral, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard et des établissements d'enseignement. Le PES continue de participer à plusieurs initiatives interorganisationnelles visant à soutenir une prestation conjointe de services axés sur le client ainsi que le développement d'une économie du savoir à l'Île-du-Prince-Édouard.

### **Stratégie d'information financière**

Toutes les initiatives liées à la stratégie d'information financière (ainsi que la formation et l'orientation qui s'y rattachent) ont été réalisées dans les délais prévus, y compris la mise en place d'un nouveau système financier appelé FreeBalance et l'établissement d'un inventaire national amélioré soutenu par un nouveau système de gestion des biens et du matériel appelé Système automatisé d'information sur la gestion du matériel (SAIGM).



## Vérification et Évaluation

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation a réalisé, durant l'exercice 2000-2001, plusieurs études portant sur différentes composantes des programmes et des opérations. Les recommandations découlant de chacune de ces études ont été présentées aux cadres supérieurs et chaque rapport a par la suite été approuvé par le Conseil de régie du Ministère.

Les vérifications, évaluations et examens suivants ont été effectués durant l'exercice 2000-2001 :

- ▶ Examen du Bureau du projet de l'an 2000
- ▶ Cadre d'évaluation – Évaluation du Centre MND/ACC de soutien aux membres des FC blessés et à la retraite et à leur famille
- ▶ Vérification de la sécurité
- ▶ Examen du processus de règlement des conflits à ACC
- ▶ Examen de la phase II de l'analyse de la charge de travail
- ▶ Examen de l'administration des contrats
- ▶ Cadre d'évaluation du Comité de déontologie des Services aux anciens combattants
- ▶ Évaluation de l'examen des pensions
- ▶ Examen de l'installation de PeopleSoft à ACC
- ▶ Vérification des modifications apportées au Programme de médicaments d'ordonnance d'ACC
- ▶ Cadre d'évaluation du projet pilote de coordonnateurs de la transition d'ACC
- ▶ Étude de base de l'Unité de traitement des avantages
- ▶ Cadre d'évaluation du PAAC

On trouvera ci-après des exemples des recommandations formulées à la suite d'études effectuées par la DGVE ainsi que la réponse donnée par la direction :

	<b>Recommandations</b>	<b>Réponse de la direction</b>
<b>Examen du processus de règlement des conflits à ACC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Formation sur le règlement des conflits obligatoire pour tous les employés</li><li>▶ Promotion des services offerts</li><li>▶ Accent mis sur la facilitation et la médiation plutôt que sur les conseils</li><li>▶ Déménagement des bureaux pour des raisons de confidentialité</li><li>▶ Utilisation des statistiques pour identifier les problèmes et les tendances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Différentes solutions seront identifiées en matière de formation</li><li>▶ Des responsables de la promotion seront désignés</li><li>▶ Un nouveau modèle de facilitation / médiation sera élaboré</li><li>▶ Les bureaux seront déménagés</li><li>▶ La collecte des données et leur utilisation seront réexaminées</li></ul>

	<b>Recommandations</b>	<b>Réponse de la direction</b>
<b>Vérification des modifications apportées au Programme de médicaments d'ordonnance d'ACC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Établir un calendrier pour l'examen de la consommation pharmaceutique</li> <li>▶ Utiliser plus efficacement les infirmières d'ACC dans une approche d'équipe</li> <li>▶ Mettre à jour les politiques et en élaborer de nouvelles</li> <li>▶ Établir une piste de vérification pour suivre de près l'accès au système et son utilisation</li> <li>▶ Mettre en oeuvre des initiatives de gestion des coûts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'examen de la consommation pharmaceutique fera dorénavant partie intégrante de l'administration du programme</li> <li>▶ Le rôle de l'infirmière sera précisé et renforcé</li> <li>▶ Engagement à l'égard de la réévaluation et de la mise à jour des politiques</li> <li>▶ Des demandes concernant l'utilisation du système de points de vente des médicaments seront faites périodiquement</li> <li>▶ La gestion des coûts demeure prioritaire</li> </ul>

Trois études prévues dans le Rapport des plans et priorités 2000-2001 ont été remplacées par d'autres travaux en raison de changements au niveau des priorités et de la situation opérationnelle. L'étude sur le fonctionnement et les avantages du Programme de pensions a été reportée en raison de la mise en place d'un nouveau système d'exécution des programmes. On n'a pas eu besoin d'apporter l'aide prévue pour les études d'évaluation des résultats puisque ces études n'ont pas été réalisées durant l'année. Enfin, l'étude sur le Projet ACC-FC a été reportée et remplacée entre-temps par deux cadres d'évaluation portant sur des activités précises réalisées dans le cadre de ce projet.

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

**Objectif stratégique :**  
**Équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité**

<b>Ressources affectées à cet objectif stratégique</b>	<b>ETP</b>	<b>(millions de dollars)</b>
	105	10

### **Prestation de services**

Le TACRA s'est engagé à offrir à ses clients, dans les deux langues officielles, un accès plus rapide, plus pratique et continu aux renseignements concernant le Tribunal

lui-même et son programme. La modernisation de la prestation de services a permis d'établir deux nouveaux points d'accès : le site Web du TACRA et un numéro sans frais pour les demandes de renseignements des clients.

*« Cette dame compatissante et compréhensive a montré qu'elle était consciente du fait que, derrière chaque numéro de dossier, il y a une personne qui, comme tout un chacun, a des émotions et des soucis. »*

En janvier 2001, le TACRA a lancé son site Web dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct, afin d'améliorer la prestation de services et les communications avec ses clients. Le site permet de sensibiliser les clients, leurs représentants et d'autres intervenants au rôle et au mandat du Tribunal et de leur expliquer son fonctionnement.



Il a fallu, pour créer le site, élaborer une présentation visuelle qui reflète la clientèle et le rôle quasi-judiciaire du Tribunal. Le résultat est très évocateur de cette réalité.

Le site du TACRA permet aux internautes du monde entier – et, en particulier, à notre clientèle des FC – d'accéder électroniquement à de l'information sur le Tribunal et son programme et d'envoyer des demandes de renseignements par courriel tous les jours, 24 heures sur 24. L'adresse du site est la suivante : <http://www.vrab-tacra.gc.ca>.

Le TACRA a également mis en service un numéro sans frais afin de fournir aux clients un moyen pratique d'obtenir des renseignements sur l'état de leur demande. Ce numéro est le 1-800-450-8006.

Les services et les renseignements en direct offerts à nos clients anglophones et francophones sont d'aussi bonne qualité dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

### **Sensibilisation aux problèmes et aux besoins nouveaux des membres des Forces canadiennes**

Le TACRA est très sensible aux besoins des membres anciens et actuels des FC et il a participé à plusieurs initiatives réalisées conjointement par ACC et les FC. En 2000-2001, 49 % de toutes les demandes de révision et d'appel ont été présentées par des clients des FC. Cette clientèle étant en augmentation par rapport aux autres groupes de clients d'ACC, le Tribunal a réagi en offrant une formation ciblée à ses membres et à son personnel afin de les sensibiliser davantage aux problèmes et aux besoins nouveaux des membres des FC et de leur permettre de faire face à la complexité plus grande de leurs demandes et aux différences qui existent à ce niveau par rapport aux autres clients.

### **Sondage sur la satisfaction de la clientèle du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

En 1999-2000, le TACRA a effectué un **sondage sur la satisfaction de la clientèle** afin de donner aux clients la possibilité de s'exprimer sur la qualité des services qu'il

fournit. La majorité des clients (72 %) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des services fournis par le TACRA. Ces résultats sont excellents, compte tenu que 30 % seulement des clients interrogés ont eu droit à une décision entièrement favorable. Le TACRA a publié les résultats du sondage et les réactions ont été très positives.

### Résultat escompté

- les clients sont informés de leurs droits

Afin d'accroître le niveau de satisfaction de sa clientèle, le Tribunal maintient son engagement à l'égard de la qualité du service en évaluant les occasions de s'améliorer qui s'offrent à lui et en tirant profit. Il a par exemple pris des mesures pour résoudre les problèmes soulevés dans le sondage en ce qui concerne les salles d'audience, le déroulement des audiences, les communications orales et écrites ainsi que le traitement des décisions en temps opportun. La formation demeure un processus continu, les réactions des clients

**« Certes, il y a toujours matière à amélioration, mais ils ont fait du très bon boulot. »**

ayant fort utilement amené le Tribunal à s'assurer que ses membres et son personnel reçoivent la formation qu'il faut pour que le processus de révision et d'appel soit uniforme, opportun et indépendant et pour que les clients soient bien informés de leurs droits.

### Formation des membres

Conformément à son engagement de fournir des services professionnels, le Tribunal offre à ses membres, de façon continue, différents programmes de perfectionnement. Après avoir reçu leur formation de base, tous les membres participent à des séances de formation et à des ateliers organisés à différents moments au cours de l'année.

**« Plus on proposera de cours de formation aux membres mieux ce sera, car je crois que la formation est très importante. »**

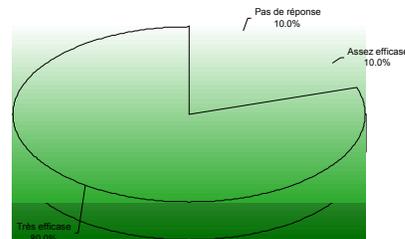
Chaque année, le Tribunal organise à l'intention de ses membres une conférence d'une semaine qui fait partie de leur perfectionnement professionnel. Cette année, dans la foulée du sondage sur la satisfaction de la clientèle, le TACRA a organisé une séance de formation additionnelle d'une semaine constituée d'ateliers sur la prise sténographique, la rédaction de décisions, le déroulement des audiences, les scénarios de cas, la Table des invalidités et les lignes directrices sur l'admissibilité à une pension ainsi que sur le professionnalisme.

Pour évaluer l'uniformité et l'efficacité de son programme de formation, le Tribunal a effectué un sondage sur la formation des membres. Le sondage avait pour but d'aider le Tribunal à améliorer son programme d'éducation et de formation et de répondre aux besoins de perfectionnement professionnel de ses membres.

Quatre-vingt-dix pour cent des membres ont répondu au sondage. Parmi ceux-ci, 80 % ont jugé que la formation reçue avait été très efficace et qu'elle les avait préparés adéquatement à remplir leurs fonctions.

Même si le sondage a révélé un niveau élevé de satisfaction et réaffirmé les bienfaits du programme de formation, le Tribunal met actuellement en oeuvre plusieurs initiatives additionnelles en matière de formation et de perfectionnement.

### Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la formation que vous avez reçue?



### Suivi de l'enquête auprès des employés de la fonction publique

En plus de participer activement aux activités organisées par le Portefeuille à la suite de l'enquête auprès des employés de la fonction publique, le TACRA a pris des mesures afin de s'attaquer aux problèmes signalés par ses membres et son personnel. Le Tribunal a ainsi entrepris avec son personnel une démarche liée à des objectifs précis, y compris l'organisation d'activités d'apprentissage et de perfectionnement individuels, l'établissement d'un milieu de travail harmonieux et coopératif, et l'amélioration des communications avec les employés. Cette démarche a permis d'élaborer des lignes directrices sur l'apprentissage; d'accroître l'aide accordée aux employés pour identifier et réaliser leurs objectifs d'apprentissage et de perfectionnement professionnel; et d'améliorer les communications dans l'ensemble du Tribunal. Le TACRA a également offert à tout son personnel une formation sur le règlement des conflits afin de réaffirmer son engagement d'établir un milieu de travail exempt de harcèlement et de discrimination.

### Processus de révision et d'appel

#### Résultat escompté

- ▶ un processus d'appel et de révision indépendant, uniforme et opportun

Conformément à l'article 40 de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, « dans la mesure où les circonstances et l'équité le permettent, le Tribunal fonctionne sans formalisme et en procédure expéditive. »

Les audiences du Tribunal ont lieu à plus de 40 endroits au pays. Lorsque la situation le justifie, le TACRA s'organise aussi pour tenir des audiences ailleurs (par exemple, à Cold Lake, en Alberta) afin de répondre aux besoins des clients des FC. Dans

l'esprit d'une prestation de services axée sur le client et afin d'accroître l'accessibilité et l'efficacité du Tribunal, différentes solutions sont proposées aux clients en matière d'audiences : présence du client à l'audience, vidéoconférence, présentations par écrit et audition devant un seul membre. Les vidéoconférences sont très efficaces et permettent de surmonter les obstacles que présentent les grandes distances et les demandes urgentes. En 2000-2001, le Tribunal a entendu 824 demandes par vidéoconférence.

La procédure d'audience du Tribunal est informelle et non contradictoire et les clients peuvent s'attendre à une communication franche et respectueuse pendant toute la durée de l'audience. Le récent sondage sur la satisfaction de la clientèle a révélé que les clients étaient très satisfaits de leur audience. Ils ont jugé, dans une proportion de 94 % que les membres du Tribunal les avaient traités avec courtoisie et respect.

Au niveau de révision, les clients ont la possibilité de témoigner ou de demander à des gens de témoigner pour eux. Les clients ne sont pas tenus d'assister à l'audience

**« Même si la décision n'a pas été favorable, je ne peux blâmer les membres du Tribunal, qui se sont montrés courtois et respectueux à tous égards durant l'audience. »**

d'appel mais, s'ils choisissent de le faire, ils ne peuvent présenter que des preuves documentaires. Les décisions du Tribunal sont rédigées en termes simples et clairs afin de fournir aux clients des

explications qu'ils pourront comprendre concernant la décision rendue. Le texte des décisions est normalement publié un mois après la tenue de l'audience et, dans le cas de présentations par écrit, environ un mois après la date à laquelle le Tribunal a reçu la demande et la présentation. Le Tribunal surveille de près tous les problèmes d'équité et de transparence et il enquête là-dessus chaque fois qu'un client formule une plainte par écrit. Si la plainte est justifiée, le Tribunal prend les mesures appropriées pour résoudre le problème.

### **Étude Whitehead**

Le Tribunal a constaté ces dernières années qu'une part importante de la charge de travail était constituée de demandes relatives à une hypoacousie causée par le bruit, nombre de ces demandes provenant de membres actuels ou retraités depuis peu des FC. Les documents soumis témoignent de la souffrance et de la perte de qualité de vie des personnes dont l'ouïe a été endommagée par le bruit associé aux fonctions militaires. Le nombre considérable de demandes reçues a incité le Tribunal à commander à M. Gordon Whitehead, un audiologiste et professeur éminent, une étude sur les demandes liées à l'hypoacousie.

Les résultats de l'étude ont été communiqués aux FC qui envisagent, conjointement avec Anciens Combattants Canada, de réaliser d'autres études à partir des conclusions formulées par M. Whitehead.

### **Tribunal des anciens combattants (révision et appel) – Unité des services juridiques**

L'Unité des services juridiques du Tribunal surveille les décisions rendues par la Cour fédérale du Canada concernant les décisions du TACRA portées devant elle en recours judiciaire. Les documents de formation et les outils d'interprétation du TACRA sont mis à jour de façon continue afin de refléter les décisions de la Cour fédérale.

### **Nomination de nouveaux membres**

Durant l'exercice 2000-2001, les membres actuels du TACRA ont vu leur mandat renouvelé et quatre nouveaux membres ont été nommés. Chaque nouveau membre reçoit une formation approfondie sur tous les aspects du processus de décision, y compris la loi, le droit administratif, les questions d'ordre juridique et médical, le

déroulement des audiences, le règlement des conflits et la rédaction des décisions. On jumelle les nouveaux membres avec des membres plus anciens et avec des analystes des pensions et des allocations, qui jouent le rôle de mentors, afin qu'ils puissent se familiariser avec la complexité des processus de décision et d'audience.

### **Liaison avec les organisations d'anciens combattants**

La liaison avec les groupes et les organisations d'anciens combattants constitue une priorité absolue pour le Tribunal. Au cours de l'année écoulée, le président et la haute direction du Tribunal ont assisté au Congrès biennal de la LRC à Halifax. Le Tribunal a également participé à la Conférence annuelle des agents d'entraide de la LRC, qui a eu lieu l'an dernier à Charlottetown. Un groupe formé de membres et de cadres supérieurs du TACRA a alors communiqué son point de vue sur les processus de révision et d'appel en fonction des pratiques exemplaires, et répondu aux questions des agents d'entraide. Le Tribunal organise également, de façon régulière, des consultations et des visites auprès des Amputés de guerre du Canada, du Conseil national des associations d'anciens combattants, de l'Association des anciens combattants de Hong-Kong ainsi que des Anciens combattants de l'Armée, de la Marine et des Forces aériennes au Canada.

### **Séances d'information sur la Table des invalidités**

Durant l'exercice 2000-2001, les membres du Tribunal ont participé à plusieurs séances d'information sur la révision de la Table des invalidités et des lignes directrices relatives à l'admissibilité au droit à pension, dans le cadre du processus de familiarisation et d'information concernant les révisions en cours.

### **Résultats de l'évaluation des normes de service**

Le TACRA s'engage à fournir à ses clients un service rapide. Lorsqu'un client présente une demande de révision ou d'appel, le Tribunal s'efforce de rendre sa décision dans un délai d'un mois suivant la tenue de l'audience. Dans le cas des présentations écrites, le Tribunal s'efforce de traiter la demande et de communiquer sa décision dans un délai d'un mois. Le TACRA publie ses normes de service dans la brochure intitulée *À votre service* et sur son site Web.

En 2000-2001, le TACRA a rendu une décision dans 4 281 causes de révision et dans 1 758 causes d'appel et il a entendu 281 demandes de réexamen. Le TACRA a aussi rendu une décision dans 84 causes d'appel relatives à des demandes d'allocation d'ancien combattant.



## **1.0 Entente cadre sur l'Union sociale**

Les activités suivantes sont conformes à l'esprit de l'Entente cadre sur l'Union sociale.

### **Tous les Canadiens sont égaux**

#### ***Peuples autochtones du Canada***

Pendant nombre d'années, les anciens combattants autochtones ont affirmé que le gouvernement du Canada ne les avait pas traité équitablement, eux et leurs familles, durant et après les guerres. En novembre 2000, une TRN a été mise sur pied avec les anciens combattants des Premières Nations et l'Assemblée des Premières Nations dans le but d'effectuer des recherches sur les lois, politiques et programmes qui concernent les anciens combattants des Premières Nations et leurs conjoints; de recueillir le témoignage d'anciens combattants des Premières Nations; et de réunir des données sur le nombre exact d'anciens combattants et de conjoints survivants. La TRN constitue une action concertée du gouvernement du Canada, de l'Assemblée des Premières Nations, de la Fédération des nations indiennes de la Saskatchewan et des anciens combattants autochtones de tout le Canada.

La TRN devrait terminer ses travaux en mai 2001. Une analyse des conclusions du rapport sera effectuée durant l'été. Le processus a permis d'améliorer les relations et la compréhension entre le gouvernement et les anciens combattants des Premières Nations.

Les Métis et les Indiens non inscrits qui ont servi durant la guerre ont également formulé des griefs relativement au traitement qui leur a été accordé durant et après les conflits armés. Des discussions sont en cours avec les organismes qui les représentent afin d'établir un processus d'enquête qui permettra d'examiner leurs griefs.

### **Informers les Canadiens – Responsabilité et transparence de l'administration gouvernementale**

#### **Atteindre les objectifs et évaluer les résultats**

##### ***Questionnaires sur la satisfaction des clients et de la famille***

Depuis 1999, le personnel d'ACC remplit chaque année des questionnaires sur la satisfaction des clients en interrogeant les anciens combattants hospitalisés dans les établissements offrant des lits d'accès prioritaire (LAP). Le questionnaire porte sur dix

aspects des soins dispensés : sécurité; qualité de la nourriture; accès aux services cliniques; médicaments; accès à des conseillers spirituels; insertion sociale et loisirs; activité et marche; soins personnels; hygiène; et accès à des services spécialisés. Tous les anciens combattants occupant un LAP ou un lit dans un établissement communautaire (ou les membres de leur famille) sont interrogés au sujet de leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus.

On a également mis au point un projet consistant à interroger tous les trois ans les anciens combattants hospitalisés dans les plus petits établissements (ou les membres de leur famille) afin de poursuivre la surveillance en ce qui concerne la qualité des soins.

Si l'ancien combattant ou sa famille fait état de problèmes durant l'entrevue, le conseiller de secteur veillera à ce que des mesures de suivi appropriées soient prises. Ces mesures pourront consister, entre autres, à résoudre le problème avec l'administrateur de l'établissement ou à demander qu'une infirmière de district d'ACC se rende sur place pour effectuer une inspection.

Après avoir rempli tous les questionnaires, on prépare un rapport statistique récapitulatif. Ce rapport fournit à la direction d'ACC des renseignements très utiles pour assurer la qualité des soins.

### ***Questionnaires sur les établissements***

Chaque année, des professionnels de la santé des bureaux de district d'ACC font remplir un questionnaire détaillé par les gros établissements offrant des LAP. Le même questionnaire est rempli tous les trois ans par les plus petits établissements offrant des LAP ainsi que par les établissements communautaires.

### **Travailler en partenariat pour les Canadiens**

#### ***Politique relative au continuum de services***

L'objectif de la politique d'ACC concernant les services aux clients est d'offrir un continuum holistique de services qui permet de combler les besoins des clients en matière de soins de santé et de services, dans le cadre d'un partenariat avec les organismes de santé et les organismes sociaux et bénévoles des provinces et des collectivités dans l'ensemble du pays.

Cet objectif vise la prestation d'un continuum de services aux clients admissibles, indépendamment des divers critères d'admissibilité des programmes. Le continuum de services ne tient pas compte des limites de compétences et de programmes, et il permet de dépister les besoins des clients qui peuvent être à risque et d'offrir à ces derniers un plan de soins et un suivi plus intensifs, en fonction des besoins décelés.

## **Rendement du Portefeuille**

### ***Faire partager les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée***

Les 16 et 17 mai 2000, Anciens Combattants Canada a été l'hôte à Calgary de la première réunion de réseautage des dix plus gros établissements offrant des LAP dans l'ouest du pays. Les établissements ont pu exposer leurs pratiques exemplaires dans le domaine des soins dispensés aux anciens combattants (démence, soins palliatifs et services de relève).

À la fin de la réunion, les participants ont été invités à faire part de leurs commentaires au sujet de l'événement. Les réactions ont été très positives et on s'est dit très intéressé à ce qu'une réunion nationale sur les pratiques exemplaires soit organisée. Ces résultats ont incité ACC à organiser au printemps de 2001 une réunion sur les pratiques exemplaires dans les soins de longue durée.

### ***Conseil canadien d'agrément des services de santé***

La prestation des soins de santé directs est du ressort des gouvernements provinciaux. ACC se repose donc sur les normes provinciales en matière de soins de santé. Pour s'assurer que le niveau des soins fournis répond aux besoins des anciens combattants, ACC encourage fortement tous les établissements offrant des LAP à obtenir l'agrément du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS). En partenariat avec la LRC, ACC collabore avec le CCASS afin de s'assurer que le Conseil comprend bien les besoins particuliers et les critères d'admissibilité des anciens combattants et qu'il intègre au processus d'agrément les dix objectifs établis par le Ministère en matière de soins.

### ***Projet de la Légion royale canadienne sur les autres choix de logement***

ACC a lancé, en collaboration avec la LRC, un projet visant à élaborer et mettre en oeuvre un

***« Il vit une période difficile...mais vous l'avez aidé à se sentir à l'aise chez lui et heureux d'être parmi les siens. »***

programme de logement permettant de répondre aux besoins actuels et à long terme des anciens combattants et des aînés du Canada. Ce projet a été prolongé d'un an.

Au cours des douze premiers mois, les activités suivantes ont été mises en oeuvre par le bureau du coordonnateur du projet, en collaboration avec la Direction nationale ainsi qu'avec plusieurs directions provinciales et filiales de la LRC : le répertoire national des logements a été mis à jour; un manuel pratique a été rédigé afin d'aider les filiales de la LRC à démarrer des projets d'habitation; des partenariats ont été établis avec plusieurs bureaux de la SCHL; des discussions ont été entreprises afin d'examiner les possibilités de financement privilégiées avec la Banque royale du Canada; une aide a été fournie aux directions provinciales sur les questions relatives aux biens immobiliers; et une aide pratique a été offerte aux filiales de la LRC qui participent à des projets d'habitation et qui ont à régler différentes questions liées aux biens immobiliers.

## **Projet pilote d'intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants**

ACC s'est engagé à réaliser, en partenariat avec les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard et de l'Ontario, un projet pilote d'intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants (ISPAAC). Ce projet, mis en oeuvre entre novembre 1999 et mars 2001 dans le cadre de l'initiative du Conseil du Trésor désignée Service Canada, avait pour objectif d'offrir aux citoyens un guichet unique pour un large éventail de services gouvernementaux et ce, de façon rapide, fiable, pratique et rentable.



Les sites choisis pour le projet – Charlottetown (Î.P.É.) ainsi qu'Owen Sound et London (Ontario) – offrent aux anciens combattants et aux aînés un point de service à partir duquel ils peuvent accéder, de façon efficace, fiable et opportune, aux différents programmes de santé et de services sociaux. Le projet consiste à examiner la viabilité d'un modèle d'intégration des services aux clients destiné aux anciens combattants et aux aînés et à offrir les services suivants : accès, examen préalable et évaluation grâce à une approche axée sur le client et à une collaboration dans la prestation des soins de santé. Le projet pilote encourage, dans la mesure du possible, le regroupement des services sous un même toit.

L'un des principaux objectifs de Service Canada est d'élargir les réseaux de prestation de services et de créer un contenu plus large et mieux adapté aux besoins. Des liens peuvent être créés aussi bien horizontalement que verticalement avec d'autres ministères fédéraux, comme Développement des ressources humaines Canada ainsi qu'avec des ministères et organismes provinciaux.

## **2.0 Initiative d'amélioration du service**

### **Positionner ACC pour réaliser l'Initiative d'amélioration du service**

Anciens Combattants Canada a toujours été considéré comme un leader dans la prestation de services de qualité au sein de l'administration fédérale. Notre engagement à l'égard de l'amélioration du service est mis en évidence dans le Plan stratégique quinquennal (2001-2006) annoncé récemment. L'amélioration du service ne constitue pas seulement l'un des objectifs stratégiques essentiels énumérés dans le plan, elle est aussi solidement ancrée dans les valeurs et l'éthique adoptées par le Ministère. Ces dernières années, le Portefeuille a mis en oeuvre un nombre important d'initiatives destinées précisément à évaluer et à améliorer la satisfaction de la clientèle. L'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants, l'Enquête auprès des clients des FC, les sondages sur la satisfaction des clients effectués par le TACRA et le BSJP ainsi que la création de la Direction générale de la qualité du service au sein du Secteur des services aux anciens combattants ne sont que quelques-uns des exemples des efforts déployés par le Ministère pour améliorer constamment ses services. Le portefeuille des Anciens Combattants est donc bien placé pour la mise en oeuvre de l'Initiative d'amélioration du service, annoncée par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Au sein du Ministère, la direction de l'Initiative d'amélioration du service a été confiée à la Direction générale de la planification ministérielle. En 2000-2001, un plan de travail a été élaboré et approuvé par la haute direction. La phase initiale du projet consistera à établir des données de base fiables sur le niveau de satisfaction général de la clientèle à l'égard de nos principaux services et programmes. Pour ce faire, ACC a mis au point un sondage national sur la satisfaction de la clientèle, qui sera effectué en juin 2001. Le sondage s'articule autour de cinq grands paramètres, à savoir la rapidité du service, les connaissances et la compétence du personnel, la courtoisie du personnel, l'équité au niveau du traitement, et les résultats. Outre les cinq éléments susmentionnés, le questionnaire comprend des questions sur les méthodes de communication préférées avec l'organisation, l'accessibilité aux services et aux installations, ainsi que les activités de commémoration.

### **Activités d'évaluation de la satisfaction de la clientèle**

Dans le cadre de la stratégie établie à l'égard de l'Initiative d'amélioration du service, on effectuera régulièrement un sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de déterminer les progrès réalisés vers l'objectif global consistant à augmenter de 10 %, d'ici 2005, le niveau de satisfaction de la clientèle.

### **Cartes-commentaires**

La carte-commentaire *Aidez-nous à vous servir* est toujours disponible dans tous les points de service au pays. Cette carte donne la possibilité aux clients d'évaluer la qualité des services reçus et de suggérer des améliorations à apporter. En 2000-2001, nous avons reçu 1 685 cartes et, cette année encore, 97 % des répondants ont estimé que la qualité du service était bonne ou très bonne. On trouvera un résumé des résultats à la figure 6 à la page 50.

### **Normes de service du Portefeuille**

On projette de réexaminer les normes de service du Portefeuille suite à la divulgation des résultats du Sondage national sur la satisfaction de la clientèle, prévue en août 2001.

On trouvera à la figure 7 (page 51) un résumé de l'évaluation des normes de service ainsi que des résultats obtenus durant l'exercice.

**Figure 6 : Données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'ACC en 2000-2001**

Critère de qualité	Oui	Non	Très bien	Bien	Passable	Médiocre	Sans objet	Pas de réponse
<b>Qualité du service dans l'ensemble</b>			82,6	14,7	1,0	0,1	0,3	1,1
<b>Courtoisie</b>			85,7	12,4	0,7	0,0	0,1	0,9
<b>Obligeance</b>			85,1	12,3	0,9	0,0	0,1	1,3
<b>Rapidité</b>			71,8	22,0	3,1	0,7	0,7	1,4
<b>Respect de la vie privée</b>			84,0	12,9	0,3	0,0	1,4	1,0
<b>Clarté de l'information/des explications</b>			79,1	17,6	1,3	0,4	0,3	1,0
<b>A obtenu toute l'information, l'aide et la documentation demandées</b>	95,1	2,4						2,4
<b>A été servi dans la langue officielle de son choix</b>	98,2	0,5						1,1
<b>Bureau d'accès facile</b>	86,1	4,4						9,3
<b>Heures d'ouverture pratiques</b>	90,8	1,1						8,0

## **Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants en 2000-2001**

---

### **Heures de service**

#### *Résumé :*

Les bureaux sont ouverts au moins huit heures par jour chaque jour ouvrable. Un avis indiquant les heures d'ouverture est affiché dans chaque bureau.

#### *Résultats :*

#### **Huit heures d'ouverture :**

Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

#### **Heures d'ouverture affichées :**

Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

---

### **Préférence linguistique**

#### *Résumé :*

Nous offrons des services dans la langue officielle de votre choix dans plusieurs de nos bureaux.

#### *Résultat :*

#### **Préférence linguistique :**

Le Portefeuille a utilisé différents moyens (vérifications ponctuelles, cartes-commentaires des clients et plaintes) pour surveiller son rendement à ce niveau. Le commissaire aux langues officielles n'a reçu que quatre plaintes, deux d'entre elles provenant de sources extérieures au Portefeuille.

---

### **Visites au bureau**

#### *Résumé :*

Si vous vous présentez à un de nos bureaux, vous pourrez discuter de votre cas avec un employé qui sera en mesure d'y donner suite immédiatement ou de vous diriger vers quelqu'un qui pourra s'en charger.

#### *Résultat :*

#### **Discussion des besoins avec un employé d'AC :**

Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

---

## **Demandes téléphoniques**

*Résumé :*

Nous nous efforcerons de répondre personnellement, et non par système de messagerie vocale, à tout appel effectué durant les heures ouvrables. Nous répondrons dès le premier appel à toutes les demandes courantes qui ne nécessitent pas de recherche. Dans les cas où une recherche s'impose, nous communiquerons avec vous dans un délai d'une semaine afin de vous donner une réponse ou de vous informer sur le statut de votre requête.

*Résultats :*

### **L'appel est pris par un employé :**

Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

### **Délai de réponse aux demandes de renseignements par téléphone :**

Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

---

## **Messages téléphoniques**

*Résumé :*

Nous donnons suite aux messages téléphoniques avant la fin du jour ouvrable suivant.

*Résultat :*

### **Délai de réponse aux messages téléphoniques :**

Norme respectée dans 100 % des cas par tous les bureaux.

---

## **Correspondance**

*Résumé :*

Nous répondons à la correspondance ou nous en accusons réception par écrit ou par téléphone dans les trois semaines qui suivent la date de réception.

*Résultat :*

### **Réponse à la correspondance :**

Norme respectée par tous les bureaux du Secteur des services aux anciens combattants.

---

## **Confidentialité**

*Résumé :*

Tous les renseignements personnels que vous nous confiez seront traités de façon

---

strictement confidentielle et utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été fournis.

*Résultat :*

**Confidentialité :**

Sur les 1 124 demandes liées à la confidentialité et les 165 demandes d'accès à l'information traitées par ACC durant l'exercice 2000-2001, aucune plainte ou violation de la confidentialité n'a été rapportée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

---

**Paiements mensuels**

*Résumé :*

Votre chèque mensuel de pension d'invalidité ou d'allocation d'ancien combattant sera expédié à votre domicile (ou déposé dans votre compte en banque) au plus tard l'avant-dernier jour ouvrable bancaire du mois.

*Résultat :*

**Versement des paiements mensuels :**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2000 et le 31 mars 2001, ACC a émis des chèques et effectué des virements automatiques par l'entremise de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dans les délais prévus, conformément à la norme de service publiée.

---

**Changement d'adresse et dépôt direct**

*Résumé :*

Si vous déménagez, vous devez en informer le ministère des Anciens Combattants afin que tout paiement ou toute correspondance soit expédié à votre nouvelle adresse. Vous pouvez également demander que vos paiements d'allocation d'ancien combattant ou de pension soient déposés directement dans votre compte en banque ou dans une autre institution financière. Si votre demande de changement d'adresse ou d'institution financière nous parvient au cours des cinq premiers jours ouvrables du mois, le paiement de ce même mois sera envoyé à la nouvelle adresse.

*Résultat :*

**Demandes de changement d'adresse ou de dépôt direct**

La mise en place du RPSC permet de traiter immédiatement toutes les demandes de changement d'adresse et de dépôt direct.

---

## **Pensions d'invalidité**

### *Résumé :*

Si vous présentez une demande pour une pension d'invalidité, nous vous ferons connaître notre décision dans les 18 semaines qui suivent la date où vous et votre représentant aurez rempli votre demande et fourni l'information médicale et autres documents requis.

### *Résultat :*

#### **Décisions relatives aux pensions d'invalidité :**

Dans 8 984 cas sur 12 059 (ou 74,5 %), la décision a été rendue en moins de 18 semaines.

### *Résumé :*

Si vous souffrez d'une affection indemnisée et pensez qu'elle s'est aggravée, nous la réévaluerons et vous communiquerons les résultats dans les 15 semaines qui suivent la date de réception de votre demande, à moins que la consultation d'un spécialiste ne s'impose, ou que l'examen ait lieu à l'extérieur du Canada.

### *Résultat :*

#### **Décisions relatives aux réévaluations :**

Dans 3 755 cas sur 6 199 (ou 60,6 %), la décision a été rendue en moins de 15 semaines.

### *Résumé :*

Si vous présentez une demande d'allocations pour soins, d'allocation vestimentaire ou d'allocation d'incapacité exceptionnelle, nous vous ferons connaître notre décision dans les huit semaines.

### *Résultat :*

#### **Décisions relatives aux allocations spéciales :**

Dans 4 387 cas sur 5 800 (ou 75,6 %), la décision a été rendue en moins de huit semaines.

### *Résumé :*

Si vous avez de nouveaux éléments justificatifs et demandez au Ministère une révision de la décision initiale, nous vous communiquerons les résultats de la révision dans les quatre semaines.

### *Résultat :*

#### **Décisions relatives aux révisions ministérielles :**

Dans 375 cas sur 607 (ou 61,8 %), la décision a été rendue en moins de quatre semaines.

## **Demandes d'allocation d'ancien combattant**

### *Résumé :*

Lorsque vous présentez votre demande d'allocation, la décision vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent la réception de votre demande et de tous les documents nécessaires.

### *Résultat :*

#### **Décisions relatives à l'allocation d'ancien combattant :**

Des décisions ont été rendues relativement à 3 086 demandes d'allocation d'ancien combattant. La norme de service établissant le délai de traitement à sept semaines a été respectée.

---

## **Demandes relatives au Fonds de secours**

### *Résumé :*

Si vous faites une demande d'aide financière du Fonds de secours pour une situation d'urgence, vous serez informé de la décision en moins d'une semaine.

### *Résultat :*

#### **Décisions relatives au Fonds de secours :**

La norme a été respectée par tous les bureaux.

---

## **Examen du revenu aux fins des avantages de soins de santé**

### *Résumé :*

Si vous présentez une demande de prestations de soins de santé qui nécessite un examen du revenu, nous vous communiquerons les résultats de cet examen dans les sept semaines qui suivent la date de réception de votre demande et de tous les documents nécessaires.

### *Résultat :*

#### **Décisions relatives à l'évaluation des revenus :**

La norme a été respectée par tous les bureaux qui exercent cette activité.

### *Résumé :*

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision relative à votre demande d'allocation ou d'examen du revenu et demandez une révision, la décision subséquente vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent.

Résultat :

**Révision des décisions :**

La norme a été respectée par tous les bureaux qui exercent cette activité.

---

**Rendez-vous et entrevues avec le BSJP**

Résumé :

Si vous désirez rencontrer un avocat, une réponse à votre demande de rendez-vous sera fournie dans un délai d'une semaine, et un rendez-vous sera fixé à une date qui convient de part et d'autre. Si le BSJP vous représente à une audience de révision ou d'appel, vous pourrez au préalable discuter de votre dossier avec votre avocat, en personne ou par téléphone, selon les circonstances.

Résultats :

**Rendez-vous dans un délai d'une semaine :**

**Révisions**

17 sites : 8 sites (ou 47 %) ont respecté la norme  
9 sites (ou 53 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas

**Appels**

18 sites : 9 sites (ou 50 %) ont respecté la norme  
9 sites (ou 50 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas

**Possibilité offerte de discuter du cas :**

18 sites : 10 sites (ou 55 %) ont respecté la norme  
8 sites (ou 45 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas

---

**Communications avec le BSJP**

Résumé :

On vous communiquera le nom de la personne qui vous représentera, du processus qui s'appliquera à votre cas et du délai approximatif prévu avant l'audition de votre cas pour révision ou appel.

Résultats :

**Clients informés du nom du représentant :**

18 sites : 11 sites (ou 61 %) ont respecté la norme  
7 sites (ou 39 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas

**Clients informés de la façon dont l'avocat instruira l'affaire :**

18 sites : 11 sites (ou 61 %) ont respecté la norme  
6 sites (ou 33 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas  
1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 50 à 75 % des cas

**Clients informés du délai approximatif :**

18 sites : 7 sites (ou 39 %) ont respecté la norme

---

4 sites (ou 22 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas  
7 sites (ou 39 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas

*Résumé :*

Nous nous engageons à faire entendre votre cas aux fins de révision par le Tribunal des anciens combattants dans les quatre mois qui suivent la réception de votre demande d'audience, et à faire entendre votre appel dans les trois mois qui suivent votre demande.

*Résultats :*

**Présentation des cas de révision au TACRA dans les quatre mois :**

4 214 cas ont été présentés au TACRA par le Bureau, seul ou conjointement avec la LRC, dans un délai moyen de 91 jours\*.

76 % de tous les cas présentés par le Bureau, seul ou conjointement avec la LRC, ont été présentés en moins de quatre mois.

**Présentation des cas d'appel au TACRA dans les trois mois :**

1 821 cas ont été présentés au TACRA par le Bureau dans un délai moyen de 86 jours\*.

1 095 (ou 60,1%) de ces cas ont été présentés en moins de trois mois.

Une autre tranche de 462 cas (ou 25,4 %) ont été présentés dans un délai de 91 à 120 jours suivant la prise de contact par le client.

\* La période visée va du 1<sup>er</sup> avril 2000 au 28 février 2001. Les statistiques n'étaient pas disponibles pour le mois de mars 2001 en raison de la base de données de rapport.

**Demandes de révision ou d'appel présentées au TACRA**

*Résumé :*

Lorsque vous présentez une demande de révision ou d'appel au TACRA, on vous communiquera la décision dans un délai d'un mois suivant la tenue de l'audience.

*Résultats :*

**Révision des décisions :**

2 398 (ou 56 %) des 4 281 cas présentés ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement a varié entre 0,7 mois et 1,3 mois. Quatre-vingt pour cent de toutes les décisions ont été rendues moins de 40 jours après l'audience.

**Appel des décisions :**

1 108 (ou 63 %) des 1 758 cas présentés ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement a varié entre 0,8 mois et 1,2 mois. Quatre-vingt pour cent de toutes les décisions ont été rendues moins de 38 jours après l'audience.

*Résumé :*

Si vous présentez par écrit votre demande de révision ou d'appel au TACRA, votre cas sera traité et vous serez informé de la décision dans un délai d'un mois.

*Résultats :*

**Révision des décisions :**

18 (ou 78 %) des 23 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement a varié entre 0,3 mois et 1,2 mois.

**Appel des décisions :**

94 (ou 56 %) des 167 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,8 mois à deux mois.

---

**Décisions et demandes de remboursement relatives aux soins de santé**

*Résumé :*

Si vous communiquez avec nous concernant un avantage lié à des soins de santé auxquels vous croyez avoir droit, ou si vous soumettez une demande de remboursement pour un avantage dont vous bénéficiez actuellement : nous vous informerons de notre décision ou nous traiterons votre demande dans les quatre semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.

*Résultat :*

**Décisions ou demandes de remboursement relatives aux soins de santé :**

La norme a été respectée par tous les bureaux.

---

**Appels relatifs aux soins de santé**

*Résumé :*

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision, vous pouvez faire appel, et vous serez informé de la décision subséquente dans les huit semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.

*Résultat :*

**Appels relatifs aux soins de santé :**

La norme a été respectée par tous les bureaux qui exercent cette activité.

---

**Établissements de soins de longue durée**

*Résumé :*

Le ministère des Anciens Combattants offre une aide financière aux clients ayant besoin de soins de longue durée, à l'égard de soins dans un établissement qui

---

satisfait aux normes établies par le Conseil canadien d'agrément des services de santé, ou aux normes provinciales ou territoriales, ou aux directives du Ministère.

*Résultat :*

**Soins de longue durée :**

La norme a été respectée par tous les bureaux.

---

**Aide aux frais de funérailles et d'inhumation**

*Résumé :*

Vous recevrez une décision dans les cinq semaines suivant la date à laquelle vous aurez soumis toute la documentation nécessaire.

*Résultat :*

**Décisions relatives à l'aide aux frais de funérailles et d'inhumation :**

La norme a été respectée dans 95 % des cas.

*Résumé :*

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Fonds du Souvenir concernant votre demande, vous avez le droit de demander un examen de celle-ci et une réponse vous parviendra dans les quatre semaines.

*Résultat :*

**Révision des décisions :**

Il y a trop peu de cas à suivre, mais nous participons au recours.

---

**Décorations et citations**

*Résumé :*

Le portefeuille des Anciens Combattants offre sans frais une médaille ou décoration initiale aux anciens combattants ou à leur plus proche parent. Par contre, le client doit assumer le coût dans le cas du remplacement d'une pièce.

*Résultat :*

**Frappe de médailles :**

5 251 médailles initiales ont été remises à 1 990 clients.

2 628 médailles ont été remplacées pour 772 clients.

---

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

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS), mise sur pied en 1994, consiste à élaborer et mettre en oeuvre, pour les clients du gouvernement fédéral, une stratégie d'achat de produits et de services de santé au plus bas coût possible, grâce à une conjugaison des efforts entre les ministères et les organismes. Dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont constitué un partenariat dans le but de réduire au minimum l'inefficacité et les doublons dans la prestation des programmes de soins de santé, tout en maintenant (ou en améliorant) la qualité des services offerts. Anciens Combattants Canada est un partenaire majeur de l'ICSS, dont il administre le secrétariat.

Les responsables de l'ICSS ont publié à l'automne 2000 leur deuxième rapport annuel et terminé, au printemps 2001, la rédaction d'un rapport cumulatif sur les résultats obtenus au cours des trois années correspondant à la période visée par le premier plan d'activités (1998-2001). Ces rapports ont clairement démontré les avantages, aussi bien quantitatifs que qualitatifs, de la gestion horizontale en matière de soins de santé. Durant la période visée par ces rapports, l'ICSS a dépassé toutes les attentes. Grâce aux efforts conjugués des ministères participants, les activités mises en oeuvre durant le présent exercice continueront de générer encore longtemps des économies de neuf millions de dollars par an.

Les ministères participants ont conclu des ententes sur les soins de la vue dans six provinces et deux ententes sur les produits pharmaceutiques en Saskatchewan – ces ententes permettront de réaliser, à partir de la troisième année, des économies annuelles de plus de 2,5 millions de dollars. Les ministères ont également conclu une entente pour l'achat d'appareils auditifs qui devrait générer une économie de 2,2 millions de dollars par an. Une offre permanente signée en Colombie-Britannique relativement à l'oxygénothérapie permettra de réaliser une économie de plus de un million de dollars par an dans cette seule province. Un plan a aussi été mis en place pour le recyclage des instruments médicaux. Toutes ces initiatives permettront aux ministères participants d'économiser plus de neuf millions de dollars par an.

Durant le présent exercice, les ministères ont commencé à travailler à l'élaboration d'une stratégie de gestion de l'information sur la santé applicable à la compétence fédérale en matière de santé. Ils ont convenu de collaborer afin de régler plusieurs questions complexes comme la sécurité des données, la protection des renseignements personnels et la liaison avec les initiatives provinciales.

Les ministères ont également participé à des activités ayant pour but d'améliorer la gestion des programmes. La mise sur pied des comités consultatifs mixtes prévus pour les soins dentaires et les produits pharmaceutiques a été approuvée – le comité des produits pharmaceutiques se réunit déjà depuis un an. Suite aux examens conjoints des politiques effectués pour les programmes d'audiologie et d'oxygénothérapie, les ministères ont apporté certains changements à leurs politiques.

Les ministères participants ont élaboré un deuxième plan d'activités triennal pour les années 2001 à 2004. Ce plan s'inscrit dans un cadre redditionnel bien défini, axé sur les résultats, le but étant d'évaluer le rendement et d'établir des objectifs permettant d'assurer le suivi de chaque résultat et d'en rendre compte. Parmi les activités

prévues durant cette période figurent des ententes dans le domaine de l'audiologie, des soins dentaires, de l'oxygénothérapie, des produits pharmaceutiques et des soins de la vue ainsi qu'un programme de recyclage de l'équipement. De nouvelles initiatives sont également prévues dans d'autres domaines (gestion de la douleur, fourniture de services de santé professionnels, élaboration d'une stratégie de gestion des renseignements sur la santé ainsi que programme conjoint de promotion de la santé).

## **4.0 Gouvernement en direct**

Le Projet Info-aînés Canada est une initiative dirigée par ACC dans le but de fournir des services aux clients en direct. Le nouveau site Internet permet d'améliorer l'accès aux renseignements déjà disponibles dans des centaines de sites du gouvernement fédéral, tout en soutenant l'engagement pris par le gouvernement du Canada de mieux informer les Canadiens. Le site assurera à tous les aînés, y compris les anciens combattants, un accès rapide et facile aux renseignements dont ils ont besoin pour améliorer leur bien-être, conserver leur dignité et maintenir leur autonomie.

Le portail Info-aînés Canada représente une importante innovation dans le site Internet du Canada ([www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)), qui vient d'être restructuré. La restructuration de ce site et la mise au point du portail Info-aînés constituent les deux premiers résultats tangibles de l'initiative « Gouvernement en direct », qui permettra à tous les Canadiens d'accéder directement à tous les renseignements et services fédéraux d'ici 2004.

Le Portefeuille a satisfait aux exigences du « volet 1 » en décembre 2000. Les exigences du Conseil du Trésor relativement à la planification du « volet 2 », qui devaient être remplies le 30 septembre 2000, ont également été satisfaites (y compris dans les domaines exigeant un financement central). On a commencé à travailler au « volet 3 » du projet. Le Conseil du Trésor a identifié plusieurs initiatives pouvant constituer des étapes vers la réalisation de l'objectif consistant à offrir des services aux clients en direct. Anciens Combattants Canada travaille en partenariat avec d'autres ministères et joue un rôle directeur en ce qui concerne le portail Info-aînés, qui est lié au site du gouvernement du Canada.

## **5.0 Modernisation de la fonction de contrôleur**

Le Ministère a posé cette année un jalon important dans sa démarche de modernisation de la fonction de contrôleur. Deux évaluations (Évaluation des pratiques de gestion modernes et Vérification de la capacité des Ressources humaines) ont été effectuées afin d'obtenir un tableau complet et détaillé de la capacité de gestion du Ministère par rapport à une fonction de contrôleur moderne. Ces évaluations se sont révélées très utiles en aidant la haute direction à identifier les secteurs-cibles de la fonction de contrôleur qui doivent être améliorés et en établissant un point de référence important, auquel les progrès futurs du Ministère pourront être comparés. On trouvera de plus amples renseignements sur les deux évaluations (y compris le texte complet des rapports) à l'adresse suivante : [http://www.tbs-sct.gc.ca/CMO\\_MFC/contents.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/CMO_MFC/contents.asp).

Au départ, les deux évaluations devaient servir de base à l'élaboration d'un plan d'action pluriannuel intégré visant à améliorer la capacité de gestion de la fonction de contrôleur. On a finalement décidé qu'une approche comportant une flexibilité incorporée qui permettrait de cibler les secteurs à améliorer constituerait une solution plus pratique et plus féconde. Ayant adopté cette approche, la haute direction a identifié trois priorités à court terme : 1) améliorer le cadre des valeurs et de l'éthique du Ministère; 2) créer un environnement plus évolué de gestion intégrée des risques; et 3) établir des pratiques de gestion modernes en faisant mieux connaître et comprendre ce qu'est une fonction de contrôleur moderne au sein du cadre de gestion du Ministère. À mesure que les conditions évolueront, ACC continuera d'identifier, de classer par ordre de priorité et de rechercher les occasions d'améliorer la capacité de la fonction de contrôleur.

Outre le travail déjà entrepris par rapport aux priorités susmentionnées, ACC a réussi à combler plusieurs lacunes qui existent dans certaines pratiques fondamentales de la fonction de contrôleur. Le Ministère a élaboré et fait approuver un plan stratégique qui fixe les priorités pour les cinq prochaines années et propose un cadre qui servira de guide à la direction dans l'établissement de son ordre du jour. On a révisé le processus de planification des activités afin de le régler sur le plan stratégique et de faciliter la répartition des ressources internes. De même, les efforts du Ministère à l'égard de la Stratégie d'information financière ont permis d'atteindre les objectifs fixés et continueront de représenter un élément-clé de la fonction de contrôleur moderne (c.-à-d. la liaison entre les données financières et non financières et les résultats obtenus).

## 6.0 Paiements de transfert

<b>Programme des Anciens Combattants Avantages et services Subventions et contributions (en millions de dollars)</b>					
			<b>2000-2001</b>		
	<b>1998- 1999 Réelles</b>	<b>1999- 2000 Réelles</b>	<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisation s totales</b>	<b>Réelles</b>
<b>Subventions</b>					
Pensions d'invalidité	1 154,3	1 182,4	1 199,2	1 245,7	<b>1 244,7</b>
Allocations d'ancien combattant et allocations pour les civils	42,9	37,9	36,9	36,9	<b>34,1</b>
Fonds du Souvenir	12,1	13,6	16,3	16,3	<b>11,4</b>
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	6,8	6,9	7,6	7,6	<b>6,6</b>
<b>Contributions</b>					
Contributions versées aux anciens combattants dans le cadre du PAAC pour les aider à payer les soins de santé complémentaires non couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux	152,5	156,4	163,3	168,1	<b>162,7</b>

Seules les subventions et les contributions supérieures à cinq millions de dollars ont été mentionnées. Toutes les subventions et contributions versées à ACC sont prévues par des textes législatifs. On trouvera les résultats prévus de ces subventions et contributions dans la section « Pensions et allocations et soins de santé » à la page 18.

## 7.0 Développement durable

Anciens Combattants Canada a élaboré, en parallèle avec son Plan stratégique, une deuxième stratégie de développement durable qui a été déposée au Parlement le 14 février 2001.

La Stratégie de développement durable pour les années 2001 à 2004 contient, à la page 33 de l'annexe B, une évaluation de la première stratégie (on peut consulter ce document à l'adresse suivante :

[http://www.vac-acc.gc.ca/content/departement/reports/susdev2001\\_f.pdf](http://www.vac-acc.gc.ca/content/departement/reports/susdev2001_f.pdf).)

On indique, dans l'évaluation, ce qui a été réalisé et ce qui ne l'a pas été.

La deuxième stratégie s'articule autour de quatre thèmes :

### **Soutien des activités gouvernementales**

Les efforts à ce niveau viseront principalement à établir et à favoriser des partenariats destinés à améliorer la prestation de services ainsi que la préservation et la mise en valeur de nos lieux commémoratifs.

### **Soutien du développement de la connaissance et de l'information**

Le développement et le partage de la connaissance et de l'information sont mis en évidence par l'engagement que nous prenons d'intégrer le développement durable à nos processus d'orientation et de décision, ce qui nous permettra de façonner et de soutenir les valeurs sociales de la population canadienne.

### **Maintien de la santé de nos clients**

Les activités liées à ce thème seront réalisées par le biais de la promotion de la santé et d'un partenariat avec le ministère de la Défense nationale afin de faciliter le passage à la vie civile des anciens combattants des FC.

### **Maintien de la santé de notre personnel**

Nos employés jouent un rôle essentiel dans la prestation de services à nos clients. Nos activités liées à ce thème seront avant tout axées sur l'équilibre entre, d'une part, un milieu d'apprentissage productif et sûr et, d'autre part, les pressions qui s'exercent sur les familles dont les deux parents travaillent.

La présente stratégie constitue un prolongement de la première stratégie déposée en décembre 1997. Le but visé est de faire fond sur les expériences vécues et les partenariats établis.

L'évaluation de la première stratégie a permis d'identifier ce qui a été réalisé et ce qui ne l'a pas été. Les recommandations suivantes ont alors été faites :

- ▶ Évaluer les niveaux de financement actuels consacrés à la Stratégie de développement durable;
- ▶ Définir clairement les rôles et les responsabilités des directions générales et les faire approuver par le CRM;
- ▶ Former et sensibiliser tout le personnel au développement durable, en donnant une formation plus intensive et appuyée aux personnes qui sont chargées de mettre en oeuvre et de gérer l'initiative; et
- ▶ Une fois terminé, le guide SGE devra être soumis à l'approbation de l'agent en chef de l'environnement, sous-ministre adjoint, Services ministériels.

Le document énumère également les buts et les objectifs de la première stratégie, indique ceux qui ont été atteints, mentionne les personnes qui ont fait avancer le développement durable à ACC et souligne, dans certains cas, les objectifs qui n'ont

pas été atteints. Ces renseignements figurent à la page 39 du document, qui est reproduit à l'adresse mentionnée précédemment.

En juin 2000, nous avons célébré la Semaine de l'environnement en installant des kiosques d'information dans nos bureaux partout au pays. La réalisation de ce projet a été facilitée grâce à nos équipes écologiques et à nos champions écologiques. L'Administration centrale à Charlottetown a également été l'hôte, en mars 2001, d'une Journée hivernale de l'environnement.

Enfin, nous avons mis au point au cours de l'année un Système de gestion de l'environnement pour le Ministère et pour l'Hôpital Sainte-Anne (ces renseignements figurent sur notre site Web, dont l'adresse est mentionnée à la page 93.)

## 8.0 Réservoirs de stockage

### **État des réservoirs de stockage sur les terrains appartenant à Anciens Combattants**

#### **Rapport annuel au 30 avril 2001**

On trouvera ci-après les données exigées à l'annexe II du Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial, mis à jour le 31 décembre 2000 (partie IV de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement*).

#### **Nombre de réservoirs de stockage hors sol :**

Inscrits à Anciens Combattants : 7.

Conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 7.

Non conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 0.

Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* :

a)   0   en 2001

b)   0   en 2002

#### **Nombre de réservoirs de stockage souterrains :**

Inscrits à Anciens Combattants : 0.

Conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 0.

Non conformes aux *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* : 0 en 2001.

Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des *Directives techniques fédérales sur les réservoirs de stockage hors sol* :

a)   0   en 2001

b)   0   en 2002

## 9.0 Initiatives de réglementation

Initiative (*)	Résultats souhaités (*)	Résultats obtenus
<p><i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i></p>	<p>Apporter des modifications en rapport avec l'Initiative sur la qualité de vie afin d'améliorer les avantages et les services offerts aux membres des FC dont l'invalidité est liée au service effectué en temps de paix ailleurs que dans une zone de service spécial</p> <p>Effectuer divers ajustements au programme (anciens combattants gravement handicapés, admissibilité en fonction du revenu et soins prolongés)</p> <p>Donner suite aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation</p> <p>Apporter d'autres modifications d'ordre administratif</p>	<p>Des modifications au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants ont été soumis à l'examen en octobre 2000, conformément aux dispositions de la <i>Loi sur les textes réglementaires</i>. Depuis, le Ministère et ses conseillers juridiques ont poursuivi le travail sur ce texte qui rend admissibles au PAAC les bénéficiaires de pension d'invalidité qui ont servi en temps de paix ainsi que certains groupes de civils qui ont servi outre-mer durant la guerre (texte qui complète le projet de loi C-41, L.C. 2000, c. 34, voir p. 25). Des ajustements au programme sont également prévus qui profiteront aux anciens combattants gravement handicapés, aux anciens combattants à faible revenu et à ceux qui ont besoin de soins prolongés.</p> <p>Des modifications conformes aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation ainsi que d'autres changements d'ordre administratif ont été publiés en janvier 2001 et sont entrés en vigueur en avril 2001 (DORS/2001-157).</p>

Initiative (*)	Résultats souhaités (*)	Résultats obtenus
Modernisation des avantages et des obligations	Moderniser les avantages et les obligations figurant dans les règlements d'Anciens Combattants Canada	Plusieurs règlements appliqués par Anciens Combattants Canada contiennent des dispositions concernant le conjoint ou le conjoint de fait des anciens combattants admissibles. On a élaboré des modifications afin d'accorder un traitement égal à tous les conjoints de fait, mettant ainsi en application les politiques contenues dans la <i>Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations</i> , devenu le chapitre 12 des <i>Lois du Canada</i> de 2000. Les modifications apportées au <i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i> sont entrées en vigueur en 2000-2001. Les modifications à d'autres textes comme le <i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i> , le <i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants</i> et le <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i> suivent le processus réglementaire. (Voir aussi « Projet de loi C-23 », page 26.)
<i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants de 1995</i> et <i>Règlement sur la corporation dite Fond du Souvenir de 1995</i>	Fusionner les deux règlements  Céder l'administration du programme d'inhumation au Fonds du Souvenir  Donner suite aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation  Apporter d'autres modifications d'ordre administratif	Le nouveau projet de <i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants</i> , qui regroupe les programmes d'inhumation des anciens combattants dans un seul texte de loi et délègue l'exécution du programme au Fonds du Souvenir a été soumis à l'examen de Justice Canada en octobre 2000 conformément à la <i>Loi sur les textes réglementaires</i> . Le nouveau Règlement comprend également des modifications d'ordre technique et administratif ainsi que des corrections faisant suite aux observations du Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.

Initiative (*)	Résultats souhaités (*)	Résultats obtenus
<p>Modifications aux règlements consécutives à l'adoption des projets de loi omnibus C-61 (devenu L.C. 1999, c. 10) et C-41 (devenu L.C. 2000, c. 34)</p>	<p>Mettre à jour les règlements afin de refléter les modifications apportées au cadre législatif et aux lois habilitantes</p> <p>Diverses modifications corrélatives visant à mettre en application la politique du gouvernement</p>	<p>Des modifications consécutives à l'adoption du projet de loi C-61, ainsi que d'autres petits ajustements au programme, ont été publiés de nouveau dans la <i>Gazette du Canada Partie I</i> en janvier 2001 et sont entrés en vigueur en avril 2001 (DORS/2001-157). Ces modifications constituent l'une des étapes d'un processus continu destiné à améliorer l'accès aux soins de santé pour les anciens combattants et d'autres clients. Elles clarifient les règlements et facilitent leur utilisation pour administrer les programmes de soins de santé destinés aux anciens combattants, précisent les règles de remboursement des dépenses de soins de santé antérieures et mettent à jour la liste des personnes autorisées à prescrire des produits pharmaceutiques.</p> <p>Le <i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i> a été modifié à compter du 1<sup>er</sup> mars 2001 (TR/2001-40) afin, d'une part, d'étendre l'admissibilité aux membres volontaires de certains groupes de civils ayant servi outre-mer durant la guerre, complétant ainsi les modifications adoptées récemment par le Parlement (L.C. 2000, c. 34), et d'autre part, de refléter les modifications adoptées concernant le personnel de la marine marchande (L.C. 1999, c. 10).</p> <p>Des modifications au <i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i> ont été soumises à l'examen de Justice Canada en octobre 2000. Elles visent notamment à établir une nouvelle définition de la cécité, suite à l'abrogation de la <i>Loi sur les aveugles</i>, à faciliter le recouvrement des trop-payés et à harmoniser la période comptable pour les absences temporaires hors du pays.</p>

(\*) Nota : les initiatives et les résultats prévus sont mentionnés dans le *Rapport sur les plans et priorités d'Anciens Combattants Canada*.





## 1.0

### Aperçu du rendement financier

#### Anciens Combattants Canada

Les autorisations totales de dépenses pour le Programme des Anciens Combattants en 2000-2001 ont été de 2 129,3 millions de dollars, soit 134,2 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais de mandats spéciaux du gouverneur général, par le biais du Budget des dépenses supplémentaire ainsi que par le recours aux crédits 5, 10 et 15 du Conseil du Trésor (programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- ▶ financement additionnel net de 51,3 millions de dollars pour les paiements de pension d'invalidité et les contributions dans le cadre du PAAC;
- ▶ augmentation de 21,5 millions de dollars du budget de fonctionnement pour terminer le PRP et d'autres projets reliés à la TI;
- ▶ financement additionnel de 20 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux ACMM;
- ▶ financement additionnel de 19,7 millions de dollars pour l'achat de services dans le cadre du Programme des autres services de santé achetés;
- ▶ financement additionnel de 7,5 millions de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées et les ententes sur l'équité salariale;
- ▶ budget de fonctionnement de 4,5 millions de dollars, reporté de 1999-2000; et
- ▶ autres autorisations de dépenses de 9,7 millions de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

En 2000-2001, les dépenses réelles du Programme des Anciens Combattants ont été inférieures aux autorisations totales. La différence de 30,6 millions de dollars représente un écart de 1,5 %. Le gros de cette somme – 18,4 millions – provient de légers écarts dans les différentes subventions et contributions et d'un écart de 7,4 millions dans les autres services de santé achetés. Le reste provient d'un écart de 4,8 millions pour divers projets liés au budget de fonctionnement du Ministère.

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

Les autorisations totales de dépenses pour le TACRA en 2000-2001 ont été de 10,3 millions de dollars, soit 0,6 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais de mandats spéciaux du gouverneur général ainsi que par le biais du Budget des dépenses supplémentaire. Elles concernent les postes suivants :

sommes reportées de 1999-2000, financement additionnel à titre de compensation pour les conventions collectives signées et les ententes sur l'équité salariale et prime sur le transfert de fonds du poste « salaires » à d'autres postes de fonctionnement.

## 2.0 Tableaux financiers récapitulatifs

	Tableau	Page
1	Sommaire des crédits approuvés	73
2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	74
3	Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	75
4	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité	76
5	Recettes non disponibles	77
6	Paiements législatifs	77
7	Paiements de transfert	78
8	Sommaire de l'état d'avancement des grands projets de l'État	79
9	Prêts, investissements et avances	81
10	Passif éventuel	81

## Tableaux financiers récapitulatifs

### Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés 2000-2001

<b>Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)</b>				
		<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisations totales</b>	<b>Dépenses réelles</b>
<b>Programme des Anciens Combattants</b>				
1	Dépenses de fonctionnement	535,8	615,1	<b>602,9</b>
5	Subventions et contributions	1 429,6	1 480,9	<b>1 462,5</b>
(S)	Ministre des Anciens Combattants - traitement et allocation pour automobile	--	--	--
(S)	Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i> , de redressements de compensation effectués en conformité avec la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,1	<b>0,1</b>
(S)	Utilisation de produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	--	0,1	<b>0,1</b>
(S)	Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	--	--	--
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	29,4	32,9	<b>32,9</b>
<b>Total pour le programme</b>		<b>1 995,1</b>	<b>2 129,3</b>	<b>2 098,6</b>
<b>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>				
10	Dépenses du programme	8,2	8,7	<b>8,4</b>
(S)	Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	1,5	1,6	<b>1,6</b>
<b>Total pour le programme</b>		<b>9,7</b>	<b>10,3</b>	<b>10,0</b>
<b>Total pour le Portefeuille</b>		<b>2 004,8</b>	<b>2 139,6</b>	<b>2 108,6</b>

- Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé achetés.  
2. Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au budget des dépenses principal et supplémentaires et des autres autorisations.  
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

## Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités  
(en millions de dollars)

Secteurs d'activités	ÉTP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions votées	Total des dépenses brutes	Moins: recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
<b>Avantages et services</b>	2 848	523,8	4,0	1 429,8	1 957,6	--	<b>1 957,6</b>
<i>(autorisations totales)</i>	2 848	556,2	4,0	1 481,1	2 041,3	--	<b>2 041,3</b>
<i>(réelles)</i>	<b>2 637</b>	<b>548,3</b>	<b>4,0</b>	<b>1 462,6</b>	<b>2 014,9</b>	--	<b>2 014,9</b>
<b>Administration ministérielle</b>	462	37,5	--	--	37,5	--	<b>37,5</b>
<i>(autorisations totales)</i>	462	88,0	--	--	88,0	--	<b>88,0</b>
<i>(réelles)</i>	<b>575</b>	<b>83,7</b>	--	--	<b>83,7</b>	--	<b>83,7</b>
<b>Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>	123	9,7	--	--	9,7	--	<b>9,7</b>
<i>(autorisations totales)</i>	123	10,3	--	--	10,3	--	<b>10,3</b>
<i>(réelles)</i>	<b>105</b>	<b>10,0</b>	--	--	<b>10,0</b>	--	<b>10,0</b>
<b>Total Portefeuille</b>	<b>3 433</b>	<b>571,0</b>	<b>4,0</b>	<b>1 429,8</b>	<b>2 004,8</b>	--	<b>2 004,8</b>
<i>(autorisations totales)</i>	3 433	654,5	4,0	1 481,1	2 139,6	--	<b>2 139,6</b>
<i>(réelles)</i>	<b>3 317</b>	<b>642,0</b>	<b>4,0</b>	<b>1 462,6</b>	<b>2 108,6</b>	--	<b>2 108,6</b>
<b>Autres recettes et dépenses</b>							
<b>Recettes non disponibles**</b>							<b>(33,8)</b>
<i>(autorisations totales)</i>							<b>(33,8)</b>
<i>(réelles)</i>							<b>(33,7)</b>
<b>Coût des services offerts par d'autres ministères</b>							<b>22,1</b>
<i>(autorisations totales)</i>							<b>22,1</b>
<i>(réelles)</i>							<b>23,4</b>
<b>Coût net du programme</b>							<b>1 993,1</b>
<i>(autorisations totales)</i>							<b>2 127,9</b>
<i>(réelles)</i>							<b>2 098,3</b>

\* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »

\*\* Anciennement « Recettes affectées au Trésor »

Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé ainsi que les postes suivants prévus par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.

2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.

3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

4. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent le montant ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

**Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**

Comparaison historique des dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	2000-01		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Avantages et services	1 915,6	1 950,1	1 957,6	2 041,3	<b>2 014,9</b>
Administration ministérielle	72,7	117,1	37,5*	88,0*	<b>83,7</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	8,5	9,4	9,7	10,3	<b>10,0</b>
<b>Total Portefeuille</b>	<b>1 996,8</b>	<b>2 076,6</b>	<b>2 004,8</b>	<b>2 139,6</b>	<b>2 108,6</b>

Nota: Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montant ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

**Tableau 4 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité**

Comparaison des dépenses prévues de 2000-2001 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activités (en millions de dollars)					
Organisation	Programme / Secteurs d'activités				
	Programme des Anciens Combattants			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
	Secteur d'activités Avantages et services	Secteur d'activités Administration ministérielle	Total Programme des Anciens Combattants	Secteurs d'activités Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
<b>Secteur des services aux anciens combattants</b>	1 910,1	--	1 910,1	--	1 910,1
(Autorisations totales)	1 985,3	--	1 985,3	--	1 985,3
(réelles)	<b>1 967,0</b>	--	<b>1 967,0</b>	--	<b>1 967,0</b>
<b>Services ministériels</b>	1,1	32,4	33,5	--	33,5
(Autorisations totales)	1,1	82,2	83,3	--	83,3
(réelles)	<b>1,1</b>	<b>78,5</b>	<b>79,6</b>	--	<b>79,6</b>
<b>Commémoration et relations publiques, et Bureau de services juridiques des pensions</b>	37,9	--	37,9	--	37,9
(Autorisations totales)	44,7	--	44,7	--	44,7
(réelles)	<b>37,1</b>	--	<b>37,1</b>	--	<b>37,1</b>
<b>Remaniement des prestations</b>	8,5	--	8,5	--	8,5
(Autorisations totales)	10,2	--	10,2	--	10,2
(réelles)	<b>9,7</b>	--	<b>9,7</b>	--	<b>9,7</b>
<b>Services exécutifs du Portefeuille</b>	--	1,6	1,6	--	1,6
(Autorisations totales)	--	1,9	1,9	--	1,9
(réelles)	--	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	--	<b>1,6</b>
<b>Vérification et évaluation</b>	--	2,1	2,1	--	2,1
(Autorisations totales)	--	2,1	2,1	--	2,1
(réelles)	--	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	--	<b>2,0</b>
<b>Planification ministérielle</b>	--	1,4	1,4	--	1,4
(Autorisations totales)	--	1,7	1,7	--	1,7
(réelles)	--	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	--	<b>1,6</b>
<b>Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>	--	--	--	9,7	9,7
(Autorisations totales)	--	--	--	10,3	10,3
(Total réelles)	--	--	--	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>
<b>Total Portefeuille</b>	1 957,6	37,5	1 995,1	9,7	2 004,8
(Autorisations totales)	2 041,3	87,9	2 129,2	10,3	2 139,5
(Total réelles)	2 014,9	83,7	2 098,6	10,0	2 108,6
<b>% du total</b>	<b>95,5%</b>	<b>4,0%</b>	<b>99,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>100,0%</b>

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué

**Tableau 5 Recettes non disponibles \***

Recettes non disponibles par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Recettes réelles 1998- 1999	Recettes réelles 1999- 2000	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisations réelles	Recettes réelles
Avantages et services	37,2	32,3	32,6	32,6	<b>32,5</b>
Administration ministérielle	1,6	1,2	1,2	1,2	<b>1,2</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
<b>Total partiel</b>	38,8	33,5	33,8	33,8	<b>33,7</b>
Dépenses non prévues	--	--	--	--	--
<b>Total des recettes non disponibles</b>	<b>38,8</b>	<b>33,5</b>	<b>33,8</b>	<b>33,8</b>	<b>33,7</b>

\* Anciennement « Recettes affectées aux recettes du gouvernement fédéral »

**Tableau 6 Paiements législatifs**

Paiements législatifs par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1998- 1999	Dépenses réelles 1999- 2000	2000-2001		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Avantages et services	0,3	0,3	0,2	0,2	<b>0,2</b>
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
<b>Total des paiements législatifs</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>

**Tableau 7 Paiements de transfert**

<b>Paiements de transfert par secteur d'activités (en millions de dollars)</b>					
<b>Secteurs d'activités</b>	<b>Dépenses réelles 1998- 1999</b>	<b>Dépenses réelles 1999- 2000</b>	<b>2000-2001</b>		
			<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisa- tions totales</b>	<b>Dépenses réelles</b>
<b>Subventions</b>					
Avantages et services	1 219,1	1 244,3	1 265,1	1 311,6	<b>1 299,9</b>
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
<b>Total des subventions</b>	<b>1 219,1</b>	<b>1 244,3</b>	<b>1 265,1</b>	<b>1 311,6</b>	<b>1 299,9</b>
<b>Contributions</b>					
Avantages et services	158,0	157,7	164,7	169,5	162,7
<b>Total des contributions</b>	<b>158,0</b>	<b>157,7</b>	<b>164,7</b>	<b>169,5</b>	<b>162,7</b>
<b>Total des paiements de transfert</b>	<b>1 377,2</b>	<b>1 402,0</b>	<b>1 429,8</b>	<b>1 481,1</b>	<b>1 462,6</b>

Nota: Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

## Tableau8 Rapport d'étape sur les grands projets de l'État

Projet de remaniement des prestations	
<b>1. Aperçu</b>	
<p>Dans le cadre du Projet de remaniement des prestations, on a élaboré et mis en place un nouveau réseau intégré, le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), qui permet de soutenir la prestation des services et des avantages associés à trois secteurs de programme du Ministère : les pensions d'invalidité, le soutien financier et les soins de santé. Le RPSC a été mis en place par étapes (ou versions). La mise en oeuvre a débuté en février 1999 (Version 1) et s'est terminée en mars 2001.</p> <p>Le RPSC – la solution technologique retenue pour la prestation des services et des avantages d'ACC – permet de rendre plus rapidement des décisions équitables et uniformes, d'obtenir un traitement plus rapide et plus fiable des dossiers et des paiements et d'offrir des services plus complets aux clients.</p>	
<b>2. Ministères responsables et participants</b>	
Ministère promoteur :	Anciens Combattants Canada
Autorité contractante :	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ministères participants :	Secrétariat du Conseil du Trésor Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Un comité consultatif supérieur, composé de représentants de tous les ministères qui pourraient être touchés, a également été créé.	
<b>3. Principal entrepreneur et principal sous-traitant et adresses</b>	
EDS	45, rue O'Connor, suite 5000, Ottawa (Ontario) K2P 1A4
AGRA Monenco	1145, chemin Hunt Club, suite 600, Ottawa (Ontario) K1V 0Y3
<b>4. Principaux jalons</b>	
Lancement du projet	avril 1993
Initiation (concept)	août 1993
Approbation préliminaire du projet - Définition	février 1995
Approbation effective du projet	
- Mise en oeuvre	octobre 1997
- Borne 1 Homologation	novembre 1998
- Version 1	février 1999
- Borne 2 Homologation	novembre 1999
- Version 2	mars 2001
- Fin du projet	juin 2001

## Projet de remaniement des prestations

### 5. Rapport d'étape et explication des écarts

Le PRP a débuté en 1993. Le 30 octobre 1997, le Ministère a obtenu du Conseil du Trésor l'autorisation de parachever le projet à un coût approximatif de 95,2 millions de dollars, financé par le Ministère et le Conseil du Trésor. La part du Conseil du Trésor au financement est un prêt à intérêt de 60 millions de dollars.

Conformément à la politique relative aux grands projets de l'État et au *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, les bornes du projet ont été établies par le Conseil du Trésor, et les crédits ont été débloqués par étapes une fois que les exigences relatives à une borne donnée étaient satisfaites.

Les exigences relatives aux deux premières bornes ont été satisfaites en novembre 1998 et en novembre 1999 respectivement. Le Conseil du Trésor a alors débloqué les sommes nécessaires pour passer à la borne suivante.

Le 15 février 1999, la Version 1 du RPSC est devenue le système d'enregistrement officiel pour administrer l'allocation d'ancien combattant (AAC) et déterminer l'admissibilité des anciens combattants ayant servi au Canada aux programmes et aux services de soins de santé. On utilise dorénavant le RPSC pour traiter les paiements mensuels d'AAC. Les anciens systèmes d'AAC ont été désactivés.

Le 19 mars 2001, la Version 2 a été mise en oeuvre pour soutenir l'exécution du Programme des pensions d'invalidité.

Des retards nous ont obligés à modifier les dates de mise en oeuvre des versions, mais ils ont eu peu d'incidence sur le coût estimatif total du projet, qui est passé à 98,3 millions de dollars, soit 3,1 millions de dollars de plus que l'estimation originale établie en 1997.

### 6. Retombées industrielles

Afin que les entreprises aient la possibilité d'utiliser le PRP pour accroître leur compétitivité ainsi que leur capacité de mettre en oeuvre des projets semblables ailleurs, le contrat avec EDS comportait des objectifs au titre des retombées industrielles régionales, qui ont été évalués à différentes étapes du projet.

**Tableau 9 Prêts, investissements et avances**

<b>Prêts, investissements et avances (en millions de dollars)</b>			
<b>Secteur d'activités</b>	<b>Dépenses réelles</b>		
	<b>1998-1999</b>	<b>1999-2000</b>	<b>2000-2001</b>
<b>Administration ministérielle - Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)</b>			
Nombre de comptes	1 089	558	32
Solde	2,4	1,3	0,7
Montants dus -versements et arriérés *	1,4	--	--
Montants perçus	1,3	1,1	0,7
Pourcentage perçu *	93,2%	--	--

\* Information non disponible pour 1999-2000

**Tableau 10 Passif éventuel**

<b>Passif éventuel (en millions de dollars)</b>			
<b>Liste des éléments de passif éventuel</b>	<b>Montant des éléments de passif éventuel</b>		
	<b>Au 31 mars 1999</b>	<b>Au 31 mars 2000</b>	<b>Courant au 31 mars 2001</b>
<b>Revendications et causes en instance ou imminentes</b>			
Litiges	600	480	500
Non litigieux	--	--	--
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>480</b>	<b>500</b>

La législation d'Anciens Combattants Canada est actuellement l'objet de litige dans de nombreux cas. Les questions en cause sont très importantes et des décisions en faveur des demandeurs auraient des répercussions financières marquées pour le gouvernement.





## 1.0 Liste de personnes-ressources

La préparation du présent document a été coordonnée par la Direction générale de la planification ministérielle pour le compte du Portefeuille.

Tous les commentaires ou suggestions destinés à améliorer le contenu du présent document sont les bienvenus. Nous vous invitons à communiquer vos observations à l'adresse suivante :

Direction générale des communications  
Anciens Combattants Canada  
C.P. 7700 (n° 012)  
Charlottetown, (Î.P.É.) C1A 8M9

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent document ainsi que sur le Rapport sur les plans et priorités, veuillez communiquer avec le :

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

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

### Accès Internet

On peut aussi obtenir des renseignements supplémentaires en consultant le site multimédia primé d'Anciens Combattants Canada à l'adresse suivante : <http://www.vac-acc.gc.ca> .

On peut obtenir des renseignements sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'adresse suivante : <http://www.vrab-tacra@gc.ca>.

Pour obtenir de l'information sur les tombes et monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens et Terre-Neuviens qui ont combattu avec courage et donné leur vie pour la patrie, se rendre à l'adresse suivante : <http://www.virtualmemorial.gc.ca> . Ce site contient aussi des images numérisées de photographies et de souvenirs personnels de Canadiens.

## **Bureaux régionaux du ministère des Anciens Combattants**

Bureau régional de l'Atlantique  
Anciens Combattants Canada  
Belmont House, 3<sup>e</sup> étage  
33, promenade Alderney  
Dartmouth (N.-É.) B2Y 2N4  
Numéro sans frais : 1-800-565-1528  
Numéro sans frais pour  
malentendants :  
1-800-757-6308

Sous-bureau régional de l'Atlantique  
Anciens Combattants Canada  
Place Cabot  
10, Barters Hill  
C.P. 5068  
St. John's (T.-N.) A1C 5V4

Bureau régional du Québec  
Anciens Combattants Canada  
4545, ch. Queen Mary  
Montréal (Qc) H3W 1W4  
Numéro sans frais : 1-800-361-7705

Bureau régional de l'Ontario  
Anciens Combattants Canada  
145, chemin Government ouest  
Sac postal 4000  
Kirkland Lake (Ont.) P2N 3P4  
Numéro sans frais : 1-800-387-0930

Bureau régional des Prairies  
Anciens Combattants Canada  
234, rue Donald, bureau 610  
C.P. 6050  
Winnipeg (Man.) R3C 4G5  
Numéro sans frais : 1-800-665-8717

Bureau régional du Pacifique  
Anciens Combattants Canada  
605, rue Robson, bureau 900  
C.P. 5600  
Vancouver (C.-B.) V6B 5J3  
Numéro sans frais : 1-800-647-1822

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

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)  
C.P. 9900  
Charlottetown (Î.P.É.) C1A 8V7

## 2.0 Lois appliquées et règlements connexes

### Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

<i>Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
<i>Loi sur les allocations aux anciens combattants</i>	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
<i>Loi sur l'assurance des anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée
<i>Loi de l'assurance des soldats de retour</i>	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
<i>Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-2, modifiée
<i>Loi sur les avantages liés à la guerre pour les civils</i>	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
<i>Loi d'établissement des soldats</i>	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
<i>Loi sur le Corps féminin de la Marine royale de la South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [Prestations]</i>	S.R.C. 1952, ch. 297
<i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
<i>Loi sur le ministère des Anciens Combattants</i>	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
<i>Loi sur les pensions</i>	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
<i>Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux</i>	S.R.C. 1952, ch. 256
<i>Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants</i>	S.R.C. 1952, ch. 258
<i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
<i>Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	L.C. 1994-95, ch. 17, 18, modifiée

**Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :**

<i>Loi sur l'aéronautique, article 9</i>	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, (ministre des Transports)
<i>Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5</i>	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, modifiée (Solliciteur général)
<i>Loi sur les Indiens (Établissement des soldats)</i>	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
<i>Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34</i>	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32- 34, modifiée (Solliciteur général)
<i>Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax</i>	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)

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

<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
<i>Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands</i>	DORS/49-533
<i>Décret désignant Charlottetown (Î.P.É.) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	SI/96-66
<i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i>	SI/94-62, modifié
<i>Décret sur les prestations pour bravoure</i>	SI/90-95, modifié
<i>Ordonnance sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 399, modifiée
<i>Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État</i>	C.P. 1944-45/8848
<i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres</i>	C.R.C. 1978, ch. 1599

<i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit</i>	C.R.C. 1978, ch. 1600
<i>Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations</i>	DORS/91-620, modifié
<i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
<i>Règlement sur l'assurance des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1587
<i>Règlement sur l'assurance des soldats de retour</i>	C.R.C. 1978, ch. 1390
<i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1582
<i>Règlement sur les compensations</i>	DORS/96-66, modifié
<i>Règlement sur la corporation dite Fond du Souvenir de 1995</i>	DORS/95-468
<i>Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1579
<i>Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations</i>	DORS/96-68
<i>Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
<i>Règlement sur la formation des pensionnés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
<i>Règlement sur les indemnités de service de guerre</i>	C.R.C. 1978, ch. 1601, modifié
<i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants de 1995</i>	DORS/95-467
<i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>	DORS/90-594, modifié
<i>Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
<i>Règlement sur le traitement des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
<i>Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)</i>	DORS/96-67

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

*Décret sur la pension dans les zones de service spécial*

C.R.C. 1978, ch. 350, modifié  
(ministre de la Défense nationale)

*Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation*

C.R.C. 1978, ch. 10, modifié  
(ministre des Transports)

*Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial*

C.R.C. 1978, ch. 1586  
(président du Conseil du Trésor)

### **3.0 Reconnaissance du mérite de nos employés et de leur rendement**

Les plus vibrants témoignages de reconnaissance à l'endroit de nos employés viennent, dans bien des cas, des clients.

*« Merci du soutien que vous nous avez apporté au moment où nous en avons besoin. Nous n'oublierons jamais ce que vous avez fait pour nous et tous vos efforts pour nous aider aussi bien pendant qu'après les heures de travail. Nous nous souviendrons toujours de votre gentillesse et de votre sollicitude, surtout qu'à cette époque, nous ne savions pas trop ce qui se passait et vers où nous allions. Merci encore pour tout et puisse Dieu vous venir en aide dans tout ce que vous entreprenez. »*

#### **Prix pour services insignes**

Le Prix pour services insignes se distingue des autres prix parce qu'il est accordé par le Premier ministre et constitue la plus haute expression de reconnaissance que le gouvernement du Canada confère à ses employés. Ce prix reconnaît l'exercice soutenu et exceptionnel des fonctions, ainsi que les réalisations des hauts fonctionnaires. Considéré comme la distinction la plus prestigieuse dans la fonction publique, ce prix souligne l'importance que le gouvernement du Canada accorde à l'exécution efficace des activités de la fonction publique et à la qualité des services offerts au public canadien.

#### **Rachel Corneille Gravel, directrice générale, Hôpital Sainte-Anne**

Pour le leadership prévenant, humain et visionnaire qu'elle met au service de l'excellence à l'Hôpital Sainte-Anne, un exemple que le Premier ministre du Canada juge digne d'émulation dans la fonction publique, au Canada et dans le monde entier.

#### **Mentions élogieuses du sous-ministre et du président du TACRA**

Cette distinction du sous-ministre et du président du TACRA a pour but de saluer les réalisations exceptionnelles du personnel d'Anciens Combattants. Elle est remise pour avoir mené à bien une activité ou une entreprise qui dépassait les exigences des fonctions habituelles, pour une réalisation liée au service communautaire ou bénévole ou encore pour un succès qui profite au Portefeuille ou qui ajoute à son prestige. Les personnes et les équipes mentionnées ci-après ont obtenu une mention élogieuse du sous-ministre pour l'année 2000, distinctions qui leur ont été remises « en reconnaissance de la contribution remarquable apportée à Anciens Combattants Canada et au TACRA. »

**Équipe spéciale de la V2 (Lloyd Bryenton, Bernard Butler, Doug Clorey, Sandra Gaudet, Suzanne Lalonde, John MacAskill, Heather Parry, Derek Sullivan, et Howard Williams)**

Pour la contribution remarquable apportée à l'équipe d'examen de la V2, qui a permis de mettre en oeuvre avec succès le RPSC.

**Nancy McLure et Kathy Stewart**

On a voulu souligner l'excellence de leur travail et leur engagement pour ce qui est de servir les clients et de soutenir les membres et le personnel du TACRA sur les questions liées aux systèmes. Ces deux employées ont également représenté le Tribunal au sein d'équipes et de comités oeuvrant à la mise en oeuvre du RPSC et ont été, dans toutes leurs activités, des parangons du travail en équipe.

**Pat Atkinson, Karen Clare, Joe Cormier, Dan Fenety, Jim Mitchell, Catherine Murray-Grandjean, David Robinson et Deborah Wood-Salter**

Pour le remarquable travail d'équipe et l'exceptionnelle contribution apportée à la production du Plan stratégique quinquennal d'ACC.

**Martin MacDonald**

En reconnaissance du leadership remarquable dont il a fait preuve lors de la conception et de l'institution d'une récompense spéciale pour les anciens combattants de la marine marchande.

**Suzanne Lalonde**

Pour les efforts exceptionnels qu'elle a déployés dans le but d'améliorer la qualité de vie du personnel des FC et pour sa contribution exemplaire à titre de chef de l'équipe du Projet ACC-FC.

**Patricia Smith**

Pour sa contribution exceptionnelle au succès de la Semaine des anciens combattants 2000 et pour sa sollicitude et sa compassion inébranlables à l'égard des anciens combattants canadiens.

**Bob Atkinson**

Pour sa contribution remarquable au Projet d'examen des besoins en soins de santé des anciens combattants.

**Prix d'équité en emploi d'Anciens Combattants Canada**

**Groupe Harmonie - Hôpital Sainte-Anne**

Ces personnes, qui représentent différents groupes minoritaires, étaient chargées d'organiser une Journée multiculturelle. Le but du groupe, en mettant sur pied cette

activité intéressante et originale, était de mettre en relief la diversité des groupes culturels présents à l'hôpital, tout en atteignant l'objectif de l'établissement, qui est de promouvoir un milieu de travail agréable.

### **Prix du chef de la fonction publique (décerné par le Conseil du Trésor)**

Cette récompense rend hommage aux employés qui témoignent le mieux des efforts des fonctionnaires pour relever les défis mentionnés dans le Rapport annuel du greffier du Conseil privé au premier ministre du Canada. Ce trophée, gravé au nom du récipiendaire, est remis chaque année.

**Équipe de coordination du Projet de la Tombe du Soldat inconnu (William Aikman, Simon Coakeley, Moniques Deschênes, Lorraine Gailey, Bob Gardham, Mireille Labelle, Sandra Lavigne, Teresa MacLean, Richard Massicotte, Jacques Morel, Larry Murray, Kevin Mycroft, J. André Smith, Janice Summerby et Diane Turmaine)**

La récompense a été décernée à toute l'équipe de mise en oeuvre du projet en reconnaissance de ses efforts exceptionnels dans le domaine de la prestation de services.

Le projet de la Tombe du Soldat inconnu, qui constituait le projet de la LRC pour l'an 2000, a été réalisé grâce à un partenariat stratégique extraordinaire établi entre plusieurs ministères fédéraux et organismes de l'extérieur. Le projet comportait une logistique complexe et l'équipe a dû coordonner, en France et au Canada, toutes les questions diplomatiques et du cérémonial.

### **Prix de distinction de technologie dans la fonction publique, édition 2000**

#### **Projet de remaniement des prestations**

Lors de la 8<sup>e</sup> Célébration annuelle de l'excellence dans la gestion de l'information et de technologie dans la fonction publique, une médaille d'or a été décernée au PRP pour la mise en oeuvre d'un projet de TI de grande envergure dans la catégorie « mieux servir les Canadiens grâce aux innovations en GI et TI ».

Les responsables du projet ont été honorés pour avoir utilisé avec succès la technologie de l'information afin d'améliorer la façon de faire du gouvernement et, plus précisément, d'offrir un service plus efficace à nos clients très particuliers. Le personnel affecté au PRP dans tout le Ministère a contribué à la conception, à l'élaboration et à la mise en oeuvre du projet au cours des dernières années.

## **Prix d'excellence d'Anciens Combattants Canada 2000**

### **Lynn Landry – Hôpital Sainte-Anne**

Reconnue pour les soins de santé et les services de gestion exceptionnels qu'elle a toujours fournis aux clients et aux membres de leur famille, sa contribution dépassant les exigences de son poste. Elle a toujours pris la défense des clients et ses réalisations au fil des ans sont nombreuses. Elle crée un milieu de travail positif en partenariat avec ses pairs et les autres employés. Cette personne très dévouée est toujours disponible et très proche des clients à qui elle rend visite. Ferme et convaincue de la mission d'ACC, de l'Hôpital Sainte-Anne et de la Direction des soins infirmiers, elle en fait toujours plus que ce qu'on lui demande.

### **Debbie Thomas – Administration centrale du TACRA**

Reconnue pour l'importante contribution apportée à Anciens Combattants relativement au *Journal de guerre de ma grand-mère*. On devine à son dynamisme, à son engagement, à sa détermination ainsi qu'aux innombrables heures passées à réviser et à corriger les textes la publication éventuelle des récits envoyés par les employés et leur famille, de partout au Canada. On a également voulu saluer les efforts constants qu'elle déploie pour améliorer les délais de traitement des décisions du TACRA et pour atteindre l'excellence à ce niveau; sa sollicitude à l'endroit du personnel de son unité; ainsi que son sens de l'humour qui fait que le personnel a du plaisir à venir travailler, malgré la lourde charge de travail.

### **Aimée Chatelaine et Shelley Fiset – Région de l'Ontario**

Nommées pour le travail qu'elles ont accompli à l'égard du livre *2000 Souvenirs – Jason et la boîte de souvenirs*. Cet ouvrage est dédié à tous les hommes et à toutes les femmes qui ont servi leur patrie au Canada et à l'étranger ainsi qu'aux familles restées au pays. On en a fait la promotion dans les écoles primaires et dans les bibliothèques dans toute la province.

### **Sharel Duplessis, Penny MacLaughlin et Sean Rigter – Région du Pacifique**

Nommés pour l'innovation et le leadership dont ils ont fait preuve lors de la conception d'un programme valable et crédible qui met en évidence les principes associés au mandat du Ministère et qui est adapté aux intérêts des anciens combattants de la Colombie-Britannique et de leur famille. Les membres de l'équipe ont oeuvré bien au-delà des exigences de leurs postes. Ils ont envisagé ce qu'il serait possible de réaliser et ils ont concrétisé leur vision à l'intérieur comme à l'extérieur du Ministère.

## 4.0 Sites Web

<b>Anciens Combattants Canada</b>	
Page d'accueil d'ACC	<a href="http://www.vac-acc.gc.ca/">http://www.vac-acc.gc.ca/</a>
Budget des dépenses d'AC 2001-2002, Partie II Rapport sur les plans et priorités	<a href="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</a>
Rapport de rendement d'AC pour la période se terminant le 31 mars 2000	
Stratégie de développement durable d'AC	
Page d'accueil du TACRA	<a href="http://www.vrab-tacra.gc.ca">http://www.vrab-tacra.gc.ca</a>
<b>Secrétariat du Conseil du Trésor</b>	
Gouvernement en direct	<a href="http://www.ged-gol.gc.ca/index_f.asp">http://www.ged-gol.gc.ca/index_f.asp</a>
Norme générale de classification	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/francais/accueil.html">http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/francais/accueil.html</a>
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/res_can/siglist_f.html">http://www.tbs-sct.gc.ca/res_can/siglist_f.html</a>
Rapport du Secrétariat du Conseil du Trésor	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/repproj_f.html">http://www.tbs-sct.gc.ca/repproj_f.html</a>
Stratégie d'information financière	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis-sif/">http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis-sif/</a>
Initiative d'amélioration du service	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/sii-ias/home_f.shtml">http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/sii-ias/home_f.shtml</a>
<b>Autres liens</b>	
Entente cadre sur l'Union sociale	<a href="http://www.socialunion.gc.ca/menu_f.html">http://www.socialunion.gc.ca/menu_f.html</a>
Discours du Trône ouvrant la première session de la trente-septième Législature, le 31 janvier 2001	<a href="http://www.sft-ddt.gc.ca/">http://www.sft-ddt.gc.ca/</a>
Info-aînés Canada	<a href="http://www.seniors.gc.ca">http://www.seniors.gc.ca</a>

## 5.0 Acronymes utilisés

AAC	Allocation d'ancien combattant
AC	Anciens Combattants
ACC	Anciens Combattants Canada
ACC-FC	Anciens Combattants Canada – Forces canadiennes
ACMM	Anciens combattants de la marine marchande
ASAC	Approche pour un service axé sur le client
BSJP	Bureau de services juridiques des pensions
ETP	Équivalent temps plein
FC	Forces canadiennes
GI/TI	Gestion de l'information / Technologie de l'information
GRC	Gendarmerie royale du Canada
ICSS	Initiative de coordination des soins de santé
ISPAAC	Intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants
LAP	Lit d'accès prioritaire
LRC	Légion royale canadienne
MDN	Ministère de la Défense nationale
PAAC	Programme pour l'autonomie des anciens combattants
PAC	Programme d'accès aux collectivités
PEEGF	Programme d'emploi pour étudiants du gouvernement fédéral
PES	Partenariat dans l'économie du savoir
PRP	Projet de remaniement des prestations
RPSC	Réseau de prestation des services aux clients
SSPT	Syndrome de stress post-traumatique
TACRA	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
TRN	Table ronde nationale

