



# Anciens Combattants Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2002

Canada

## Les documents budgétaires

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

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commencant 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 — 2002

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 BT31-4/16-2002

ISBN 0-660-62161-4



## 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 aux 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'engage 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 aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts 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. Les ministères et les organismes sont 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 aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer 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 des 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 à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats  
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada  
L'Esplanade Laurier  
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : [rma-mrr@tbs-sct.gc.ca](mailto:rma-mrr@tbs-sct.gc.ca)



# ANCIENS COMBATTANTS

Rapport de rendement  
du Portefeuille

Pour la période se  
terminant le 31 mars 2002

---

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député  
Ministre des Anciens Combattants





---

# Table des Matières

<b>Résumé</b> . . . . .	i
<b>Messages</b> . . . . .	1
Message du ministre . . . . .	1
Message du président du TACRA . . . . .	3
<b>Aperçu du Portefeuille</b> . . . . .	6
Notre mission . . . . .	7
Notre mandat . . . . .	7
Nos rôles et responsabilités . . . . .	8
Notre cadre de fonctionnement . . . . .	9
Notre clientèle . . . . .	11
Nos priorités stratégiques . . . . .	12
<b>Réalizations en matière de rendement</b> . . . . .	14
Programmes de prestations et de services . . . . .	15
Programme de défense des droits relatifs aux pensions . . . . .	35
Programme « Le Canada se souvient » . . . . .	37
Administration ministérielle . . . . .	45
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . . .	50
<b>Initiatives gouvernementales et enjeux de la gestion</b> . . . . .	56
Initiative d'amélioration du service . . . . .	57
Initiative de coordination des soins de santé . . . . .	59
Modernisation de la fonction de contrôleur . . . . .	61
Gouvernement en direct . . . . .	62
Paiements de transfert . . . . .	64
Stratégie de développement durable . . . . .	64
Initiatives de réglementation . . . . .	67
<b>Annexes</b> . . . . .	68
Notre rendement financier . . . . .	69
Aperçu des tableaux financiers . . . . .	70
Autres renseignements . . . . .	79
Notre organisation . . . . .	79
Liste des personnes-ressources . . . . .	80
Lois appliquées et règlements connexes . . . . .	84
Nos principaux partenaires . . . . .	89
Reconnaissance du mérite de nos employés et de leur rendement . . . . .	91
Sites Web . . . . .	95
Acronymes utilisés . . . . .	96
<b>Index</b> . . . . .	97







## Résumé

Le Portefeuille des Anciens Combattants (AC) comprend Anciens Combattants Canada (ACC) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

Le Plan stratégique quinquennal d'ACC, publié en juin 2001 et mis à jour annuellement se fonde sur deux objectifs stratégiques qui détermineront l'orientation du Ministère à long terme : *intégrité de nos programmes et amélioration des services et efficacité organisationnelle*. Les activités du Portefeuille en 2001-2002 ont soutenu ces objectifs stratégiques et contribué à la mise en oeuvre des thèmes pertinents contenus dans le rapport intitulé *Le rendement du Canada 2002*, déposé au Parlement par le président du Conseil du Trésor. Ces thèmes pertinents sont, entre autres, « la santé des Canadiens et des Canadiennes », « la vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes », et « les avenues de développement économique et l'innovation au Canada ». Dans le cadre du présent sommaire exécutif, il convient d'examiner le rendement d'ACC pour l'exercice 2001-2002 dans le contexte plus large de ces trois thèmes et des deux objectifs stratégiques du Ministère.

Le Plan stratégique quinquennal d'ACC se fonde sur deux objectifs stratégiques qui détermineront l'orientation du Ministère à long terme : intégrité de nos programmes et amélioration des services et efficacité organisationnelle.

### **La santé des Canadiens et des Canadiennes**

Les Canadiens et les Canadiennes accordent une grande importance à leur santé et à celle de leur famille et amis. ACC offre aux anciens combattants admissibles des pensions d'invalidité, des soins de santé, des services





de counselling et de soins à domicile, de même que des soins de longue durée en établissement.

Durant la dernière année, les groupes de clients admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) ont été étendus pour comprendre des pensionnés du service militaire et de certains civils au revenu admissible, et une protection accrue a été accordée aux anciens combattants atteints d'une incapacité grave. En partenariat avec la Légion royale canadienne et le Conseil canadien d'agrément des services de santé, ACC a signé un contrat afin d'intégrer les dix normes d'ACC dans le nouveau processus d'agrément, établissant ainsi des « normes nationales » en matière de soins de longue durée.

De même, un nouveau contrat a été signé avec le Service Croix Bleue de l'Atlantique en ce qui concerne le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS). Ce système assure le traitement des demandes de soins de santé et offre certains services administratifs pour appuyer les programmes et les services offerts par ACC aux anciens combattants de la guerre admissibles, aux anciens combattants et aux membres actifs des Forces canadiennes (FC) ainsi qu'aux pensionnés de la Gendarmerie royale du Canada. Le Ministère s'est également associé à des organismes d'anciens combattants dans des initiatives comme l'Identification et l'examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées, et le Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé.

L'augmentation de près de 3 p. 100 du nombre de bénéficiaires d'une pension d'invalidité constitue pour ACC un véritable défi en matière de service. Cette augmentation est attribuable en partie au fait que nos programmes et nos services sont plus connus, et aussi au fait que nous assurons dorénavant la gestion des demandes de pensions d'invalidité des membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Une Direction de la recherche a été créée afin de mieux identifier et explorer les secteurs de recherche les plus étroitement liés aux nouveaux besoins de la clientèle vieillissante des anciens combattants de la guerre, des anciens combattants des Forces canadiennes qui sont plus jeunes et des personnes qui prennent soin de ces deux groupes. En outre, le Ministère a entrepris d'accroître ses capacités en matière de politique stratégique afin d'utiliser plus efficacement son savoir-faire en





matière de programmes et de services pour contribuer aux discussions nationales sur les politiques, lesquelles pourraient profiter à un segment plus large de la population canadienne.

#### **La vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes**

Les collectivités réunissent des groupes de personnes ayant une histoire et des intérêts communs, des liens sociaux, économiques et politiques ainsi qu'une vision partagée de l'avenir. Les anciens combattants de la guerre et les anciens combattants des Forces Canadiennes constituent des communautés distinctes au Canada. L'une des principales préoccupations des anciens combattants de la guerre, qui sont au crépuscule de leur vie, est de s'assurer que leur héritage se perpétue. Quant aux anciens combattants des Forces canadiennes qui passent à la vie civile après avoir vécu des expériences uniques dans des situations d'urgence et de crise humanitaire au pays et à l'étranger ou dans des opérations de maintien ou de rétablissement de la paix partout dans le monde, ils souhaitent que les Canadiens reconnaissent la contribution qu'ils ont apportée à la sécurité mondiale. Anciens Combattants Canada contribue au renforcement de ces communautés par le biais de son programme « Le Canada se souvient », lequel comprend plusieurs volets – instruire les jeunes Canadiens, célébrer la Semaine des anciens combattants (en 2001, le thème était « Au service de la paix ») et organiser différentes activités commémoratives dans les collectivités. La création de la Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants, décernée aux personnes qui ont servi la communauté des anciens combattants de façon exceptionnelle et (ou) aux personnes qui constituent des modèles pour leurs camarades anciens combattants, a été remise pour la première fois à M. Paul Métivier, un ancien combattant de la Première Guerre mondiale.

#### **Les avenues de développement économique et l'innovation au Canada**

Le Portefeuille s'est reposé dans une large mesure sur le professionnalisme et le dévouement sans faille de son personnel pour réaliser sa mission. Quelques-unes des réalisations les plus méritoires du Portefeuille ont été reconnues officiellement par des organismes extérieurs. Ainsi, en juin 2001, l'Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) a décerné le Prix du leadership en matière de l'innovation au Programme de dysphagie de l'Hôpital Sainte-Anne. Le Prix du chef de la fonction publique a été remis par le greffier





du Conseil privé à notre sous-ministre déléguée, Verna Bruce, pour avoir valorisé et soutenu les gens au sein du Ministère.

**L'intégrité de nos programmes et amélioration des services**

Le Sondage national sur la satisfaction de la clientèle a révélé que, dans l'ensemble, le taux de satisfaction de la clientèle est de 85 P. 100. Le Portefeuille s'est servi des résultats du sondage pour établir son orientation stratégique et mettre en marche des initiatives en matière d'amélioration du service.

L'une de ces initiatives, mise en oeuvre à la suite de consultations avec le Conseil consultatif ACC-Forces Canadiennes, a consisté à organiser une conférence nationale des chefs des services aux clients d'ACC afin de sensibiliser davantage nos employés à la situation et aux besoins de notre clientèle d'anciens combattants des Forces canadiennes. Une autre initiative a consisté à obtenir du Conseil consultatif de gérontologie d'ACC des conseils éclairés pour nous aider à répondre aux besoins de nos clients et de leur famille.

Une autre initiative visait à reconnaître le rôle important joué par les anciens combattants de la marine marchande durant la guerre en leur versant une indemnité en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ils n'étaient pas admissibles à la fin de la Seconde Guerre mondiale et de la Guerre de Corée.

Notre capacité d'améliorer le service a également été renforcée grâce un nouveau système de technologie de l'information – le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) – et à des méthodes administratives améliorées. Le RPSC vise à préparer le passage à une prestation de services en direct, qui s'ajoutera aux modes de prestation actuels tels que les contacts personnel, par téléphone et par la poste.

Par ailleurs, au cours des cinq prochaines années, le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne aura pour effet de mettre l'établissement en conformité avec les normes provinciales concernant les établissements de soins de longue durée et d'offrir aux patients un environnement mieux adapté à leurs besoins. En outre, le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille (PRMCCCB) permettra de réparer, restaurer et mettre en état les treize





---

monuments canadiens de la Première Guerre mondiale créées par le Canada en Europe, dont le Monument commémoratif du Canada à Vimy.

**Efficacité organisationnelle**

Plusieurs activités ont été mises en oeuvre en 2001-2002 pour soutenir le second objectif stratégique d'ACC. Ainsi le Ministère a terminé l'examen de son programme de commémoration, lequel est devenu, à la suite de cette démarche, le Programme « Le Canada se souvient ».

ACC a également établi l'Initiative de coordination des soins de santé, un partenariat avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux, lequel partenariat a permis au gouvernement du Canada de réaliser des économies opérationnelles de plus de 14 millions de dollars par an.

Même si le Portefeuille a rempli cette année la plupart de ses engagements, il reste beaucoup à faire au niveau de la capacité à suivre de près les résultats stratégiques et à faire le lien entre les données sur le rendement et les résultats.

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

Le tribunal des anciens combattants (révision et appel) a mis au point du matériel de référence et des séances de formation spécialisées à l'intention de ses membres et du personnel, a institué un code de conduite pour ses membres et élaboré de nouveaux outils de travail afin d'améliorer la rapidité, l'uniformité et la structure du processus décisionnel. Le Tribunal a mis en oeuvre de nouvelles méthodes de prestation des services et amélioré la communication avec ses clients et ses représentants.







Je tiens à assurer les Canadiens qu'Anciens Combattants continuera de fournir un service exemplaire axé sur le client aux anciens combattants ainsi qu'aux autres clients et à leur famille.

## Messages

### Message du ministre

C'est, dans une large mesure, grâce aux sacrifices et aux réalisations des anciens combattants et des casques bleus canadiens qui ont servi leur pays avec courage, en temps de guerre comme en temps de paix, que le Canada est devenu un pays indépendant ayant sa propre identité. La mission d'Anciens Combattants consiste, d'une part, à rembourser cette dette en offrant un service exemplaire axé sur le client ainsi que des avantages qui répondent aux besoins de ces anciens combattants, de nos autres clients et de leur famille, en reconnaissance des services rendus au Canada, et, d'autre part, de perpétuer le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations pour tous les Canadiens.

J'ai le plaisir de présenter le Rapport de rendement du portefeuille des Anciens Combattants, dans lequel sont exposés les réalisations et les résultats stratégiques pour l'exercice se terminant le 31 mars 2002.

En 2001-2002, Anciens Combattants a continué de faire participer sa clientèle et la population canadienne en général à des initiatives visant à améliorer les programmes et les services fournis. Depuis ma nomination au poste de ministre des Anciens Combattants, plusieurs réunions fructueuses ont eu lieu avec des organismes d'anciens combattants, le Conseil consultatif Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes et le Conseil consultatif de gérontologie d'ACC. La contribution de ces organismes nous a permis d'améliorer de façon globale la prestation des soins de santé et des programmes de pension d'invalidité, tout en





maintenant l'excellence des services offerts aux anciens combattants de la guerre et en renforçant ceux fournis aux anciens combattants des Forces canadiennes.

Plusieurs projets prioritaires du Ministère visant à aider la population vieillissante des anciens combattants de la guerre ont été réalisés, dont les suivants : élargissement de la clientèle admissible au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), un programme national de soutien axé sur les soins à domicile; investissement de 14 millions de dollars pour améliorer les établissements de soins de longue durée dans la région de l'Atlantique; et engagement de moderniser l'Hôpital Sainte-Anne afin de mieux adapter les unités de soins aux besoins des résidents. On a par ailleurs amélioré les services fournis aux clients des Forces canadiennes grâce à des initiatives axées sur leurs besoins particuliers – mentionnons, entre autres, la mise en oeuvre du Projet pilote des coordonnateurs de la transition d'ACC, le Service d'aide aux anciens membres des FC et à leur famille qui ont besoin de services professionnels de counselling, et le Projet pilote (ACC-MDN) de soutien social aux victimes de stress opérationnel, qui permet d'accroître le niveau de soutien offert aux anciens combattants et membres actuels des FC victimes de stress opérationnel, dans leur milieu de travail ou à l'extérieur de celui-ci. En outre, l'expérience acquise par Anciens Combattants dans les domaines de la promotion de la santé, des soins à domicile et des soins palliatifs pour les anciens combattants continue de constituer une source de connaissance précieuse et pertinente face aux défis auxquels la population canadienne vieillissante est confrontée en matière de soins de santé.

En conclusion, je tiens à assurer les Canadiens qu'Anciens Combattants continuera de fournir un service exemplaire axé sur le client aux anciens combattants ainsi qu'aux autres clients et à leur famille. Nous collaborerons étroitement avec les associations d'anciens combattants afin de sensibiliser davantage le public aux sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi leur pays de façon si compétente. Ils sont pour nous tous une source de fierté et d'inspiration!

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député,  
Ministre des Anciens Combattants





Le Tribunal se préoccupe d'offrir un service équitable et plus efficace aux anciens combattants de la guerre, aux membres des Forces canadiennes et de la GRC ainsi qu'à leur famille.

## Message du président du TACRA

J'ai le plaisir de présenter au Parlement le rapport de rendement de 2001-2002 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Il est de tradition au Canada que le Parlement crée des organismes indépendants pour veiller à ce que des décisions justes et crédibles soient prises lorsque des personnes s'estiment lésées par des arrêts rendus par les ministères. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal administratif indépendant, distinct du ministère des Anciens Combattants. Son mandat consiste à protéger les droits individuels et à s'assurer que les clients reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la Loi.

Le Tribunal se préoccupe d'offrir un service équitable et plus efficace aux anciens combattants de la guerre, aux membres des Forces canadiennes et de la GRC ainsi qu'à leur famille. Les membres du TACRA ont reçu une formation qui leur permet de s'assurer que les clients bénéficient d'un service de haute qualité et sont traités avec respect. Des décisions de qualité sont rendues par un personnel professionnel soutenu par des employés très qualifiés et compréhensifs, qui sont tous conscients des problèmes et des préoccupations des clients.

Nous sommes sensibles aux défis auxquels sont confrontés les anciens combattants de la guerre, les membres anciens et actuels des





---

Forces canadiennes, les clients de la GRC ainsi que leur famille. Nous nous efforçons donc de répondre aux demandes des clients et d'obtenir le meilleur résultat possible. Notre politique évolue en fonction des besoins des clients, comme en témoigne le leadership que nous avons exercé au cours de la dernière décennie en effectuant des recherches – et en élargissant considérablement nos connaissances – sur les problèmes de santé de nos clients. Le niveau de compétence de plus en plus élevé du Tribunal se reflète dans son engagement à l'égard d'un processus décisionnel de qualité.

Le Tribunal examine continuellement les possibilités d'amélioration de son service et il en tire profit. Notre excellente réputation en matière de satisfaction de la clientèle démontre bien notre engagement à faire de nos clients notre unique priorité et le succès que nous obtenons à cet égard.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) effectue son travail avec équité, cohérence et professionnalisme. Le rapport de 2001-2002 illustre les succès que nous avons obtenus en utilisant cette approche axée sur le client.

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







## Aperçu du Portefeuille



---

## Aperçu du Portefeuille

### Notre mission

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

**Le portefeuille des Anciens Combattants comprend :**

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

### Notre mandat

Anciens Combattants Canada fournit des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays en temps de guerre et de paix (y compris dans le cadre d'activités de maintien de la paix), et perpétue 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 règlements et décrets.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est mandaté, en vertu de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, pour rendre des décisions dans les cas de révisions et d'appels liés aux pensions d'invalidité, aux termes de la *Loi sur les pensions* et d'autres lois du Parlement, et pour entendre les appels au dernier palier dans le cas des allocations d'ancien combattant, aux termes de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*. Le TACRA rend également des décisions dans les cas de révisions et d'appels portant sur les demandes de pensions d'invalidité liées au service, aux termes de la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada* et de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.





Le portefeuille des Anciens Combattants reconnaît l'importance des contributions faites par nos hommes et femmes pour l'édification de la nation canadienne et rend hommage aux sacrifices qu'ils ont consentis pour la défense de la liberté et le maintien de la paix dans le monde. Tout en leur exprimant la reconnaissance profonde du Canada, nous nous efforçons d'agir selon les principes nobles qu'il ont défendus.

Nous nous efforçons d'appliquer les principes suivants à la prestation de nos avantages et de nos services : *intégrité, respect, excellence du service, responsabilité, travail d'équipe et équilibre.*

## Nos rôles et responsabilités

Pour réaliser sa vision, AC remplit plusieurs rôles :

**Leader/Partenaire** - Depuis 1944, le portefeuille des AC, en coopération 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 de la guerre, des anciens combattants des membres actifs des Forces canadiennes, des membres actuels et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada et des civils admissibles.

**Fournisseur de services** - Nous offrons, de façon équitable et opportune, des indemnités pour les difficultés résultant de l'invalidité et de la perte de revenus liées au service, 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. Nous administrons également l'Hôpital Sainte-Anne, un établissement offrant 560 lits de malade aigu à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec), et nous supervisons le transfert en douceur de nos clients âgés dans un milieu hospitalier approprié lorsque cela devient nécessaire.

**Agent d'indemnisation** - Nous offrons aux anciens combattants et autres clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales (allocation pour soins,





---

allocation vestimentaire, allocation pour incapacité exceptionnelle), des allocations d'ancien combattant, des prestations de survivant ainsi que d'autre avantages financiers. Nous finançons également le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les avantages pour soins de santé ainsi que les soins de longue durée et versons des subventions au Fonds du Souvenir, au Commonwealth War Graves Commission et au Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée.

**Avocat/Conseiller** - Par l'entremise du Bureau de services juridiques des pensions, nous fournissons gratuitement des services de consultation juridique et de représentation aux anciens combattants et aux autres clients admissibles qui demandent une révision ou interjettent un appel, auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), d'une décision concernant une demande de pension ou d'allocation. Le personnel de nos bureaux régionaux, de district et auxiliaires conseillent également les anciens combattants, leurs familles et d'autres qui souhaitent présenter une demande de pension d'invalidité, obtenir des soins de santé, ou différents services, par exemple, lors d'un décès.

**Agent d'information** - Nous mettons sur pied des activités éducatives, des manifestations spéciales, des programmes de toutes sortes et diverses autres activités commémoratives, partout au pays. Ces activités visent à faire apprécier aux Canadiens les sacrifices consentis, entre autres, par les anciens combattants durant les périodes de conflit. Elles renforcent l'identité culturelle du pays et permettent de préserver cet héritage pour les générations futures. Le personnel du Ministère fournit également de l'information sur les programmes et les services d'ACC par le biais de son réseau de bureaux, de son site Internet et de son bulletin *Salut!*

**Organisme de recours** - Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme quasi-judiciaire indépendant, offre un mécanisme de recours aux clients qui demandent une révision – ou interjettent appel – d'une décision concernant une pension d'invalidité, et il entend les appels au dernier palier dans le cas des allocations d'ancien combattant.

## Notre cadre de fonctionnement

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.

De nombreux facteurs influent sur le type de services et de ressources mis à la disposition de nos clients. Ainsi, l'examen dont le système de santé canadien fait actuellement l'objet et les changements qu'il entraîne dans les services fournis par nos partenaires peuvent avoir une incidence sur la capacité d'Anciens Combattants de dispenser ses programmes et ses 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 Forces canadiennes (dont les besoins en matière de prestation de service diffèrent), continuent de représenter les facteurs extérieurs les plus déterminants sur le fonctionnement du Portefeuille. Les progrès médicaux peuvent aussi influencer sur le type de soins de santé mis à la disposition de nos clients et accroître à la fois leur espérance de vie et leur qualité de vie, ce qui exercerait une pression supplémentaire sur nos capacités en matière de prestation de services. La participation du Canada à la campagne internationale contre le terrorisme a également exigé un réexamen des avantages et des services offerts aux clients du Ministère.

Des économies sont réalisées grâce aux efforts de coopération déployés avec nos partenaires – autres ministères fédéraux, gouvernements provinciaux ou territoriaux, les organismes d'anciens combattants, organismes bénévoles et entreprises (voir nos principaux partenaires, page 89).

Nous encourageons fortement les clients et leurs dispensateurs de soins à participer aux décisions qui les touchent. L'Approche pour un service axé sur le client ainsi que le réseau de prestation de services aux clients, que nous avons mis en place, nous permettent d'offrir un service personnalisé et rapide, dont le but est de fournir au client le bon service au bon moment.

Il ne faut pas oublier qu'en plus de notre clientèle, laquelle bénéficie d'avantages et de services, nous servons l'ensemble de la collectivité par le biais de notre Programme « Le Canada se souvient ». Ce programme réorienté met l'accent sur la nécessité de s'assurer que les Canadiens –





---

en particulier, les jeunes – comprennent et reconnaissent les sacrifices et les réalisations de ceux et celles qui ont servi (et continuent de servir) le Canada pour défendre la paix et la liberté. Informer le public, effectuer des recherches, faire participer les collectivités aux activités de commémoration, prendre soin des cimetières et monuments commémoratifs canadiens et y affecter des ressources constituent des moyens essentiels pour obtenir ces connaissances et cette compréhension.

## Notre clientèle

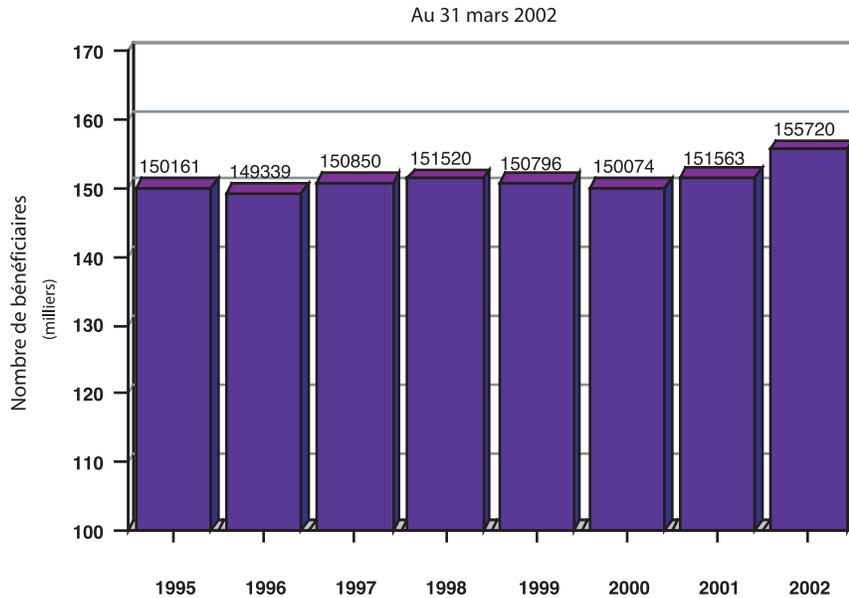
La clientèle d'ACC se compose d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre, d'anciens combattants et de membres actifs des Forces canadiennes, de membres actuels et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada et de civils admissibles.

Entre mars 2001 et mars 2002, le nombre de bénéficiaires d'une pension d'invalidité d'ACC a augmenté de 4 137 pour atteindre un total de 155 720, soit le chiffre le plus élevé depuis au moins 15 ans. L'an dernier, une pension a été accordée à plus de 10 000 nouveaux clients (anciens combattants ayant servi en temps de guerre et clients des Forces canadiennes), ce qui représente le double des moyennes annuelles récentes. De même, les 19 789 décisions rendues l'an dernier concernant une première demande dépassent de beaucoup la moyenne annuelle de 11 548, établie au cours des cinq dernières années. La figure 1 ci-dessous illustre la tendance observée au niveau des bénéficiaires de pension d'invalidité entre 1995 et 2002. On attribue leur augmentation au fait que le programme est mieux connu des anciens combattants (aussi bien ceux qui ont servi en temps de guerre que ceux qui appartiennent aux Forces canadiennes).





Figure 1 : Bénéficiaires d'une pension d'invalidité d'ACC (1995-2002)



Source: La direction des statistiques d'ACC

Les anciens combattants et les membres actifs des Forces canadiennes sont plus jeunes et, en général, leurs demandes sont plus complexes. Les affections desquelles ils souffrent sont plus compliquées, ce qui exige dans certains cas des recherches approfondies.

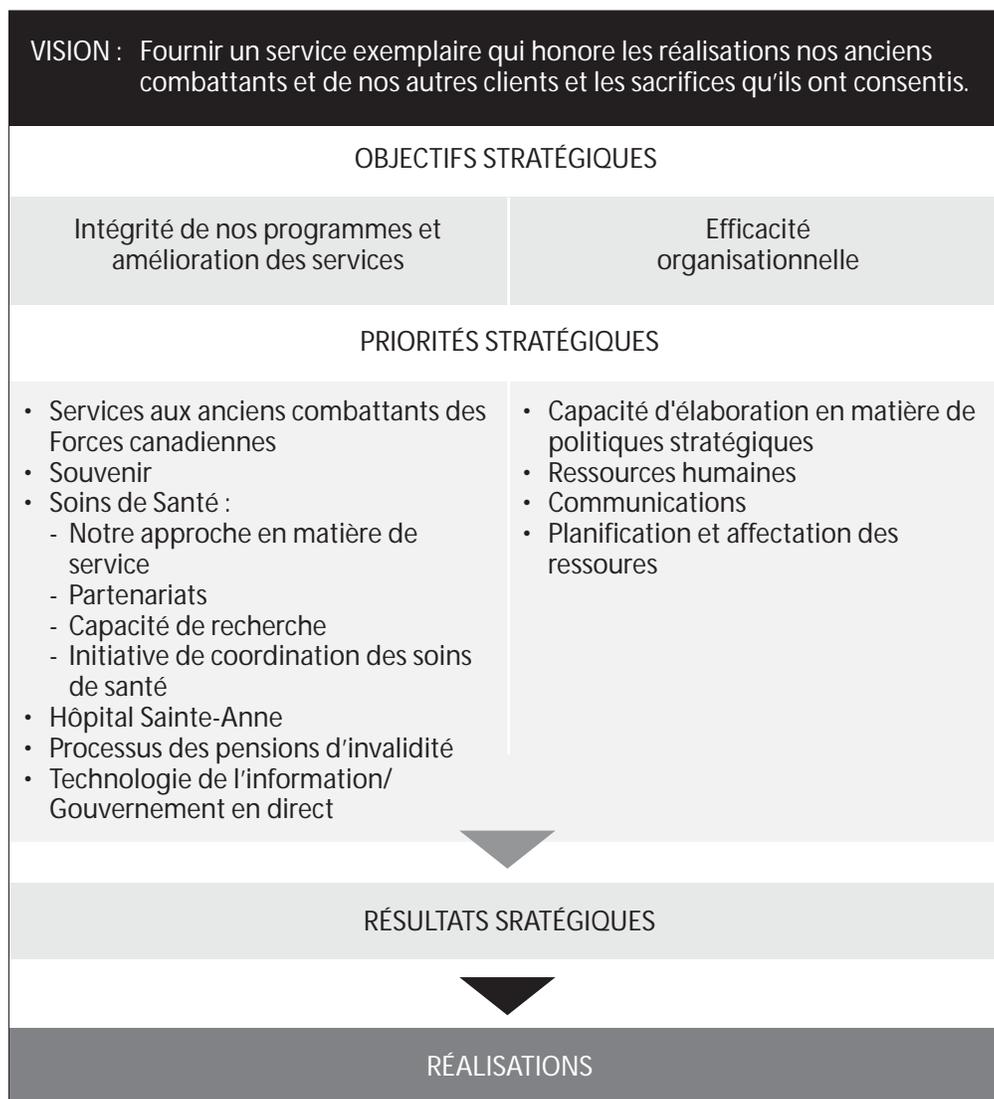
## Nos priorités stratégiques

L'exercice de planification stratégique réalisé en 2000 et 2001 nous a permis de préciser notre mission et notre vision, de réaffirmer notre engagement à l'égard du maintien de services personnalisés pour tous nos clients, et d'établir notre orientation pour les cinq prochaines années. Les dix priorités identifiées dans le *Plan stratégique quinquennal* d'Anciens Combattants soutiennent deux objectifs stratégiques : **intégrité de nos programmes** et **amélioration des services et efficacité organisationnelle**. La figure ci-dessous illustre le lien qui existe entre, d'une part, nos objectifs et nos priorités stratégiques et, d'autre part, les résultats stratégiques et les réalisations, et elle montre comment ils nous permettront de réaliser notre vision.





**Figure 2 : Relation entre nos objectifs et priorités stratégiques, nos résultats stratégiques et nos réalisations**





Réalisations en matière  
de rendement



## Réalisations en matière de rendement

Ressources financières en 2001-2002 pour le portefeuille des Anciens Combattants (en millions de dollars)		
	Anciens Combattants Canada	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Dépenses prévues (Partie III du Budget)	2 097,8	10,6
Autorisations totales	2 252,3	10,4
<b>Dépenses réelles</b>	<b>2 236,3</b>	<b>10,3</b>
<b>ETP réels (équivalents temps plein)</b>	<b>3 403</b>	<b>104</b>

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 2001-2002). Nous avons ajouté le nombre d'équivalents temps plein (ETP) pour l'exercice.

Pour réaliser sa mission, le Portefeuille s'est basé, dans une large mesure, sur le professionnalisme et le dévouement sans faille de son personnel. Certaines des réalisations les plus méritoires ont été reconnues par le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et par le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). On en trouvera un compte rendu à la page 91 du présent rapport.

## Programmes de prestations et de services

Les programmes de pensions, d'allocations et de soins de santé d'Anciens Combattants Canada ont pour but d'offrir aux clients un éventail complet d'avantages et de services. On trouvera des renseignements généraux sur les programmes de pensions d'invalidité, d'allocations d'ancien combattant (avantages basés sur une évaluation de l'état des revenus) ainsi que sur les programmes de soins de santé sur notre site Web ([www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=services](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services)).

### Enjeu

Jusqu'à tout récemment, nombre de programmes d'ACC fonctionnaient à peu près indépendamment les uns des autres. Cette situation découlait





---

de la façon dont les programmes avaient été mis sur pied et des besoins qu'ils étaient appelés à combler à un moment précis. Aujourd'hui, un grand nombre de nos clients ont accès à plusieurs de nos programmes (pension d'invalidité, soutien financier et soins de santé) simplement parce que leur âge avancé ou leur situation personnelle crée de plus grands besoins. ACC a donc tout avantage à organiser ses services en fonction de l'ensemble des besoins de chaque client et non en fonction de programmes compartimentés. Dans bien des cas, les besoins du client peuvent être satisfaits dans le cadre de nos programmes actuels; dans d'autres cas, par des programmes ou des services offerts à l'extérieur du Ministère. Il nous faudra adapter continuellement notre approche axée sur le client afin de répondre de façon efficace aux nouveaux besoins des anciens combattants - aussi bien ceux qui ont servi en temps de guerre que ceux qui appartiennent aux Forces canadiennes - et de leur famille.

En ce qui concerne les programmes de prestations et de services d'ACC, le tableau suivant donne une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.





Légende :		
⊕	Attente dépassée	▲ Progrès réalisé
☐	Attente satisfaite	▼ Aucun progrès réalisé
Résultat stratégique	Résultats anticipés	Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants de guerre, aux anciens combattants ainsi que des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membre de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	• Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie	☐
	• Amélioration du niveau de vie de base	▲
	• Services et programmes axés sur le client offerts de façon opportune, équitable et uniforme	▲
	• Autonomie des clients et mode de vie sain	▲
	• Optimisation de la santé	▲
	• Soins appropriés dans le lieu le plus propice	▲
	• Amélioration de la qualité de vie	▲
	• Soins de qualité au terme de la vie	▲
<b>Ressources affectées au résultat stratégique</b>		
ETP 2 664	(en millions de dollars) 2 108,6 \$	

### **Indemnisation des anciens combattants de la marine marchande**

Le 1er février 2000, le gouvernement a annoncé le versement de paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande et aux conjoints survivants. 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. Au 31 mars 2002, le Ministère avait reçu 14 335 demandes et versé 92,4 millions de dollars pour les 7 736 demandes acceptées. Le Ministère a également reçu 3 015 demandes de révision. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web d'ACC ([http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=services/mnavy](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services/mnavy)).

### **Politique sur les anciens combattants autochtones**

Une Table ronde nationale (TRN) sur les anciens combattants des Premières nations a été mise sur pied en février 2000 afin d'examiner les préoccupations soulevées par les anciens combattants des Premières





nations au sujet du traitement qui leur a été réservé, à eux et à leur famille, pendant et après la guerre. Le rapport de la TRN a été remis aux ministres d'Anciens Combattants (ACC), des Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) et du ministère de la Défense nationale en mai 2001. Suite à la publication du rapport, les anciens combattants des Premières nations ont présenté séparément aux ministres une résolution faisant état de leurs attentes et de leurs préoccupations. Même si les questions qu'on y aborde sont très complexes, le rapport de la TRN a permis au gouvernement du Canada de mieux comprendre les problèmes auxquels les anciens combattants des Premières nations ont fait face à leur retour de la guerre. Des fonctionnaires des trois ministères ont examiné les conclusions du rapport et les recommandations faites par les membres des Premières nations qui faisaient partie de la table ronde. Le ministre des Anciens Combattants a annoncé que le gouvernement fédéral répondra sous peu aux anciens combattants des Premières nations.

Des fonctionnaires collaborent également avec les Métis et les Indiens non inscrits afin de déterminer ce qui est arrivé à ces anciens combattants après les guerres. ACC a terminé récemment l'examen des dossiers sur cette question et des fonctionnaires rencontreront des représentants de l'Association des anciens combattants Métis et de l'Association nationale d'anciens combattants autochtones pour discuter des résultats de cet examen.

#### **Gestion des pensions d'invalidité de la GRC**

Au cours des deux dernières années, Anciens Combattants Canada (ACC) et le Service Croix Bleue de l'Atlantique (SCBA) ont aidé à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) à fournir des avantages pour soins de santé à ses membres réguliers toujours actifs. Vu le grand succès de ce partenariat, le commissaire intérimaire de la GRC nous a demandé, en janvier 2001, d'assumer l'entière responsabilité de la gestion des pensions d'invalidité pour les membres réguliers et civils de la Gendarmerie, y compris les décisions relatives aux pensions et le paiement de celles-ci. La GRC nous a également demandé de l'aider à fournir des avantages pour soins de santé aux civils et aux membres à la retraite qui touchent une pension d'invalidité.

Jusqu'à présent, plus de 3 900 pensionnés de la GRC se sont vu accorder une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions. Entre mars 2001 et janvier 2002, ACC a rendu des décisions à l'égard de 1 009





premières demandes et de 882 réévaluations de pension pour le compte de la GRC. Ces chiffres représentent, au niveau des demandes de pension de la GRC, une augmentation de 50 % par rapport à l'année précédente. Une telle augmentation peut être attribuée à l'adoption du projet de loi C-41 qui autorise le versement de pensions aux membres toujours actifs des Forces canadiennes et de la GRC. En plus de fournir des services de décision et de paiement aux pensionnés, aux membres ainsi qu'aux civils de la GRC, ACC aide la Gendarmerie à fournir des avantages et des services pour soins de santé aux civils et aux membres réguliers qui sont admissibles à la retraite.

#### **Recours collectif Authorson**

Conformément aux lois fédérales, Anciens Combattants Canada peut prendre en charge l'administration des avantages monétaires et autres fonds personnels d'un client si celui-ci refuse ou est incapable de gérer ses affaires dans son intérêt ou dans celui de sa famille. Entre 1916 et 1990, aucun intérêt n'a été versé, de façon générale, sur les sommes contenues dans les comptes sous tutelle. Des procédures ont été intentées pour le compte d'un ancien combattant par M. Authorson, qui soutenait que l'État aurait dû verser des intérêts sur les comptes sous tutelle avant 1990. Le recours collectif a été jugé recevable en décembre 1999. Le 11 octobre 2000, la Cour supérieure de l'Ontario a rendu un jugement qui impose une responsabilité pour dommages sous forme d'intérêt, en rapport avec les sommes administrées pour le compte d'anciens combattants avant 1990. Dans un jugement publié le 13 mars 2002, la Cour d'appel de l'Ontario a confirmé à l'unanimité la décision du tribunal inférieur. Cette décision déclarait qu'ACC était tenu de verser aux personnes couvertes par le recours collectif des intérêts rétroactifs sur les comptes qu'il a administrés pour le compte de celles-ci. Les avocats du portefeuille des Anciens Combattants et du ministère de la Justice étudient présentement attentivement le jugement de la cour d'appel. Le gouvernement du Canada disposait de 60 jours pour décider s'il demanderait l'autorisation d'en appeler à la Cour suprême du Canada.





### **Projet de réforme ou de rationalisation des décisions sur les pensions**

Cette réforme, entreprise le 7 juin 2001, avait pour but de modifier les méthodes et les procédés associés au processus de décision touchant les demandes de pension d'invalidité afin que des améliorations puissent être apportées aussi bien aux délais de traitement qu'à la qualité des décisions rendues par les arbitres. La réforme du processus décisionnel a également eu pour effet de modifier la procédure associée à la préparation des demandes, si bien que le temps requis, le cas échéant, pour préparer la demande d'un client pourrait être raccourci.

Dans le cadre de la réforme, on a mis à l'essai le Protocole pour les décisions relatives aux pensions des Forces canadiennes (FC) afin de s'assurer que les prestations de pension auxquelles ont droit les membres des FC sont bien établies avant la libération du service, de manière à faciliter la continuité des soins et le passage à la vie civile.

Progrès réalisé à ce jour :

- Le cadre de référence et les lignes directrices du projet ont été élaborés et sont présentement mis à l'essai;
- Des sites pilotes et des participants ont été choisis : bases des FC d'Edmonton et de Cold Lake/Bureau de district d'ACC à Edmonton, et base des FC d'Esquimalt /Bureau de district de Victoria et Administration centrale à Charlottetown;
- des téléconférences sont organisées chaque mois afin de faire le point sur les progrès, d'identifier les défis, de recommander des changements, etc.

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

Ce projet a pour but d'élaborer et de mettre en oeuvre des nouvelles lignes directrices en matière d'admissibilité et d'évaluation pour le programme de pensions d'invalidités. Le projet avait pour objectif d'améliorer l'uniformité, l'équité et la qualité des décisions portant sur l'attribution et l'évaluation des pensions d'invalidité; de rendre le processus et les décisions plus transparents; et d'accroître la responsabilisation.

La Table des invalidités révisée permet d'aborder de façon plus holistique l'évaluation des invalidités, car on y évalue aussi bien l'invalidité que la





qualité de vie. En mars 2001, on a mis la dernière main à une ébauche détaillée de la Table des invalidités ([www.vac-acc.gc.ca/providers\\_f/sub.cfm?source=tabodis](http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=tabodis)) et des lignes directrices sur l'admissibilité. Des consultations dans les régions et auprès des organismes d'anciens combattants ont lieu actuellement et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est toujours informé de cette initiative. En raison de problèmes de financement, la décision de mettre en oeuvre la nouvelle Table des invalidités a été reportée à l'exercice 2003-2004. On est en train d'élaborer des plans et un module de formation ainsi que des stratégies nationales de mise en oeuvre de la Table, tout en menant des activités d'établissement des coûts du programme.

Les lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension ([www.vac-acc.gc.ca/providers\\_f/sub.cfm?source=eguidelines](http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=eguidelines)) comprennent une description médicale et scientifique des blessures et des maladies pour lesquelles une demande de pension peut être présentée. Les lignes directrices ont été publiées en 2001-2002. D'autres lignes directrices seront publiées en 2002-2003.

Cinquante-cinq questionnaires médicaux ont été mis au point afin d'uniformiser la collecte et l'évaluation des données sur les invalidités pour le Programme de pension d'invalidité. Dans le cadre du projet « Gouvernement en direct », ACC a mis la dernière main à des guides d'examen médical en direct pour les besoins du Programme de pension d'invalidité et se servira de ces questionnaires/guides pour mettre à l'essai, en 2002-2003, la transmission électronique de renseignements médicaux.

#### **Projet de continuum des services (PCS)**

Ce projet vise à moderniser l'éventail des services et avantages offerts aux anciens combattants des Forces canadiennes et à leur famille.

Des consultations ont été effectuées auprès de différents groupes d'intervenants afin de réunir des représentants de plusieurs ministères fédéraux et provinciaux, le but visé étant d'examiner la contribution qu'ils pourraient apporter à titre de partenaires pour aider les membres des FC à passer avec succès de la vie militaire à la vie civile. Des forums intergouvernementaux ont été organisés cette année en Ontario, en Alberta, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et en Saskatchewan. Des comités de travail ont été mis sur pied dans chaque province afin d'assurer une intégration efficace des programmes et des





services pour les clients des FC. Un forum d'évaluation a également réuni des employés d'ACC possédant une expérience dans les FC et une liaison permanente est établie avec le Conseil consultatif ACC-FC ([www.vacacc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/consul](http://www.vacacc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/consul)). Le Conseil a représenté des groupes d'anciens combattants de guerre et d'anciens combattants du maintien de la paix, des universitaires, des chercheurs et des praticiens, ainsi que des représentants des FC et des ministères et organismes fédéraux.

Les sommes obtenues dans le cadre du Programme sur la qualité de la vie ont permis de fournir un soutien et des services de transition aux anciens combattants des FC, de mettre sur pied des programmes d'éducation et de formation sur les FC à l'intention des employés, et de mettre en oeuvre un programme de recherches et d'évaluation sur les problèmes associés aux FC.

**Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes (ACC-FC)**

L'objectif de ce projet 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 Forces canadiennes (FC). Un échange d'employés – en l'occurrence, des agents de liaison du MDN et d'ACC – a également été mis en place afin de faire mieux connaître et comprendre les programmes et les services de chaque ministère.

Depuis le 25 mars 1999, les responsables du Projet ACC-FC 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 Forces canadiennes présenté au Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants (CPDNAC). On trouvera des renseignements généraux sur les réponses que le gouvernement du Canada et ACC ont faites au CPDNAC à l'adresse suivante : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/qualityreport](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/qualityreport).

Durant tout l'exercice 2001-2002, ACC a collaboré étroitement avec le MDN et d'autres intervenants à une foule d'activités ou d'initiatives visant à régler quelques-uns des problèmes sociaux et économiques auxquels est confrontée la clientèle des FC du Ministère. Mentionnons, entre autres :





- Les *Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles* : ACC a créé un poste de directeur adjoint, qui travaillera en étroite collaboration avec le directeur (nommé par le MDN). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Centre, visiter le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/cfcentre](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfcentre).
- Dans le cadre du *Projet pilote des coordonnateurs de la transition d'ACC* ([www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/trans/coorpil](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/trans/coorpil)), sept employés à temps plein ont été postés dans des sites clés des FC afin d'aider les membres des FC à passer de la vie militaire à la vie civile. Les coordonnateurs ont servi d'agent de liaison entre le gestionnaire de cas des FC et le bureau de district d'ACC. Ils ont également aidé les membres toujours actifs à accéder aux avantages et aux services d'ACC auxquels les membres des FC ont droit.
- Le *Service d'aide* d'ACC, qui consiste en une ligne téléphonique sans frais (1-800-268-7708), est mis à la disposition des anciens membres des FC et de leurs proches qui ont besoin de conseils professionnels. On peut consulter la brochure du *Service d'aide* sur le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/assiserie](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/assiserie).
- Le *Projet pilote de soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO)* (ACC et MDN) ([www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/reestab](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/reestab)) a permis d'accroître le niveau de soutien social offert aux anciens combattants et membres actifs des FC victimes de blessures liées au stress opérationnel, aussi bien dans le milieu de travail qu'à l'extérieur.
- La brochure intitulée *Le syndrome de stress post traumatique (SSPT) et le stress lié à la guerre* a été très bien accueillie par les clients, les médecins et les employés d'ACC. On en a imprimé jusqu'ici 40 000 exemplaires. Pour de plus amples renseignements sur le SSPT, visiter le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/stress](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/stress).

#### **Projet de carte double**

Ce projet a été mis sur pied pour identifier les membres actifs des FC qui souffrent d'un état indemnisé pouvant avoir un effet négatif sur leur





capacité d'exercer leurs fonctions militaires. L'échange d'information sur les pensions d'invalidité entre ACC et le MDN permet de protéger la santé et la sécurité de ces clients et de ceux avec qui ils servent. On peut obtenir de plus amples renseignements sur cette initiative en visitant le site Web d'ACC à l'adresse suivante : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/infoshare](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/infoshare).

#### **Meilleure connaissance des programmes**

L'information sur les services et les avantages offerts par le Ministère est communiquée par l'entremise d'ACC, des FC et du MDN. Des séances d'information ont été organisées à l'intention du personnel des Forces régulières et des Forces de réserve dans le cadre des breffages pré- et post-déploiement ainsi que des séminaires du Service de préparation à une seconde carrière (SPSC).

#### **Conférence nationale des chefs des services aux clients d'ACC**

On a planifié, organisé et tenu une Conférence nationale des chefs des services à la clientèle, à laquelle tous les chefs des bureaux de district, des bureaux régionaux et de l'Administration centrale ont participé. On s'est concentré, durant cette conférence, sur l'amélioration de la capacité des gestionnaires à servir la jeune clientèle des FC.

#### **Conseil consultatif de gérontologie d'ACC**

Le Conseil a été créé par ACC en octobre 1997 dans le but d'informer le Ministère sur les politiques, les programmes, les services et les tendances qui ont une incidence sur la population vieillissante des anciens combattants du Canada. Les conseils éclairés et les recommandations du Conseil ont joué un rôle important dans l'élaboration de nouvelles politiques et dans la révision des politiques ou des services existants afin de répondre aux besoins de nos clients et de leur famille.

Le Conseil, qui se réunit deux fois par année, est présidé par le professeur Victor Marshall, Ph.D., l'un des sociogérontologues les plus éminents en Amérique du Nord. Les 13 autres membres du Conseil figurent parmi les sommités au Canada dans les domaines du vieillissement et des questions relatives aux personnes âgées et aux anciens combattants.

Le Conseil a donné son avis au Ministère sur plusieurs questions pressantes, notamment : la question des dispensateurs de soins, les





tendances quant au choix de logement pour les anciens combattants, les soins de longue durée, la promotion et l'éducation en matière de santé ainsi que les recherches du Ministère. Un bon nombre des recommandations du Conseil ont été mises en oeuvre. Le Conseil a également joué un rôle important pour ce qui est de sensibiliser le personnel du Ministère et le grand public à la question de la fourniture des soins et de la promotion de la santé, en organisant une série de symposiums un peu partout au pays. On trouvera de plus amples renseignements au sujet du Conseil sur le site d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/providers\\_f/sub.cfm?source=gac](http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=gac).

### **Initiatives en matière de recherche**

Afin de combler une lacune dans sa capacité de générer, de recueillir et d'utiliser des connaissances essentielles aux différents aspects de son travail, le Ministère a mis sur pied une fonction de recherche, dont le but est d'aider ACC à améliorer ses systèmes de soins et à mettre en place, en matière de gestion, un processus décisionnel davantage axé sur les éléments de preuve. ACC reconnaît également que la recherche et l'analyse constituent des outils indispensables pour trouver les renseignements essentiels aux discussions sur les politiques.

Afin d'établir stratégiquement le rôle de la nouvelle fonction, on a commencé à identifier les secteurs de recherche les plus étroitement liés aux nouveaux besoins de la clientèle vieillissante des anciens combattants de la guerre, des anciens combattants plus jeunes des FC qui souffrent d'invalidité et des personnes qui prennent soin de ces deux groupes. De plus, le Ministère a commencé à renforcer sa capacité d'élaborer des politiques stratégiques en misant davantage sur son expertise en matière de programmes et de services, laquelle servira de fondement aux débats de politique nationale et, ainsi, en faire profiter la population canadienne en général.

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

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. De nombreux résultats positifs ont été obtenus dans le cadre de ce programme, dont ceux-ci :

- 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 en toute dignité » dans leur maison, entourés de leurs proches et de leurs amis.

En août 2001, les groupes de clients admissibles au PAAC ont été étendus pour comprendre ceux des pensionnés du service militaire et de certains civils au revenu admissible, et une protection accrue a été accordée aux anciens combattants atteints d'une incapacité grave. En 2001-2002, environ 69 363 clients ont eu accès à ce programme, auquel le Ministère a consacré 171 millions de dollars. Le chiffre des dépenses vient confirmer le fait que le nombre d'éléments et les niveaux de dépenses par client sont en augmentation, les clients vulnérables et âgés qui ont des besoins de soins de santé plus complexes et plus considérables étant de plus en plus nombreux. En outre, l'extension du programme aux groupes susmentionnés et le fait que notre clientèle âgée a davantage besoin du PAAC ont contribué à faire augmenter le nombre réel de clients.

- c Pour de plus amples renseignements sur les services offerts et sur les critères d'admissibilité, consulter le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/lients\\_f/sub.cfm?source=services/vip](http://www.vac-acc.gc.ca/lients_f/sub.cfm?source=services/vip).

#### **Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)**

Le RPSC s'inscrit dans la stratégie d'ACC visant à préparer le passage à une prestation de services en direct. La version 2 du RPSC a été entièrement mise en oeuvre le 19 mars 2001. Comme pour tout nouveau système, les employés ont été confrontés à un certain nombre de défis lorsqu'il leur a fallu apprendre à utiliser le nouveau logiciel intégré. Ils subissaient au même moment la pression d'une charge de travail additionnelle en raison de l'augmentation du nombre de demandes de pension reçues. Un plan d'action complet et détaillé a donc été mis en oeuvre pour permettre de relever ces défis et, ainsi, de stabiliser les opérations. Le Portefeuille a pu annoncer, en octobre 2001, que ses opérations étaient revenues à la normale. On s'est alors concentré – et on continue de le faire – sur la rationalisation et la modernisation des procédés administratifs afin d'accroître au maximum les économies que l'utilisation du RPSC permet de réaliser. Cette démarche renforce du





même coup la capacité d'ACC d'offrir un meilleur service à ses clients tout en soutenant le principe de l'excellence en matière de prestation de service.

Les principaux avantages du RPSC sont les suivants :

1. maintien et amélioration des services aux clients;
2. continuité à long terme des services aux anciens combattants;
3. sécurité et exactitude des renseignements sur les clients;
4. efficacité opérationnelle; et
5. milieu de travail qui offre un travail enrichissant et qui favorise le bien-être des employés.

#### **Projet de Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés (SIACA)**

Des programmes sont mis sur pied à l'intention des aînés par les municipalités, par les gouvernements fédéral et provinciaux, et par des organismes sans but lucratif. Les projets pilotes des SIACA ont pour but de rationaliser les services offerts aux aînés et aux anciens combattants par ACC et par les provinces de l'Î.-P.-É., de l'Ontario et du Manitoba. Un manuel a été publié à l'intention des organismes qui fournissent des services aux aînés. Ce manuel intitulé *Guide pratique des partenariats intergouvernementaux – un exemple du Projet de services intégrés pour les anciens combattants et les aînés: l'Île-du-Prince-Édouard*, résume les expériences de partenariat entre plusieurs juridictions ainsi que les leçons qui en ont été tirées.

#### **Initiative du secteur bénévole**

Anciens Combattants Canada a fait approuver les projets suivants :

- L'étude intitulée *Identification et examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées*, a été effectuée. Une réunion des fondateurs, à laquelle ont participé des représentants des principaux intervenants, a eu lieu en février. ACC a pour partenaires la Légion royale canadienne, le Conseil national des associations d'anciens combattants ainsi que les Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada. Pour de plus amples renseignements, visiter le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=140](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=140).





- ***Répondre aux besoins des aînés et des anciens combattants*** est un projet réalisé en partenariat avec les Infirmières de l'Ordre de Victoria. Une entente de contribution a été préparée et devait être signée en avril.

### **Hôpital Sainte-Anne**

Cet hôpital, situé dans l'ouest de Montréal à Sainte-Anne-de-Bellevue, est le seul établissement gérontopsychiatrique et de soins de longue durée encore administré par Anciens Combattants Canada ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=steannes](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes)). Plus de 560 anciens combattants et civils admissibles y sont hospitalisés alors qu'environ deux cents cinquante anciens combattants fréquentent le Centre de jour.

Reconnu comme un centre d'excellence, l'Hôpital Sainte-Anne offre une vaste gamme de programmes et services d'avant-garde visant à préserver l'autonomie et la dignité des anciens combattants et à améliorer leur qualité de vie. À titre d'exemple, signalons le programme de prévention des chutes, le programme de réduction des contentions, le programme de sensibilisation à la douleur comme 5e signe vital et le programme de soins en fin de vie. Le programme de dysphagie a valu à l'Hôpital le prestigieux prix du leadership pour l'innovation de l'Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX), remis en juin 2001.

Tout en continuant d'effectuer des recherches afin d'offrir des services de pointe à une population vieillissante, l'Hôpital Sainte-Anne est résolument tourné vers l'avenir, notamment en participant à tous les trois ans au rigoureux processus d'accréditation administré par le Conseil canadien d'agrément des services de santé et, à l'interne, en poursuivant son processus d'amélioration continue de la qualité. Au cours de l'année 2001-2002, l'Hôpital Sainte-Anne a élargi la gamme des services offerts en mettant sur pied, en collaboration avec la Défense nationale, une approche permettant de répondre aux besoins de santé mentale des militaires, des anciens combattants des Forces canadiennes et de leurs familles ayant des traumatismes liés au stress opérationnel, survenus pendant le service militaire. Une équipe





multidisciplinaire de professionnels dispense des services d'évaluation et de traitement, notamment du syndrome de stress post-traumatique. D'autres services sont actuellement en préparation.

De plus, on a annoncé un investissement de 67,7 millions de dollars visant à moderniser l'Hôpital Sainte-Anne d'ici l'an 2006. Le projet vise à mieux adapter les unités de vie aux besoins des bénéficiaires. Le projet prévoit le réaménagement du pavillon principal, soit la conversion de 560 lits existants, lits de salles communes pour la plupart, en lits de chambre privées. En outre, une nouvelle annexe de 130 lits sera construite, ce qui portera à 460 le nombre de chambres privées de l'Hôpital. Un autre édifice, le pavillon Edith-Temple, sera rénové et une nouvelle centrale thermique sera construite. Les rénovations de l'Hôpital Saint-Anne rendront cet établissement conforme aux normes provinciales en vigueur dans les centres d'hébergement de soins de longue durée et procureront aux bénéficiaires un environnement mieux adapté à leurs besoins.

### **Stratégie de soins en établissement et Enjeu national des soins de longue durée**

La Stratégie de soins en établissement, qui est à la fois un document sur l'amélioration continue et une initiative en cours de réalisation, évolue en fonction des nouveaux besoins ou des nouvelles exigences. Cette stratégie englobe les initiatives qui permettent de s'assurer collectivement que les besoins – actuels et futurs – des anciens combattants en matière de soins de longue durée sont satisfaits. On trouvera ci-après une liste des principales activités réalisées dans ce domaine en 2001-2002 :



- Le projet pilote de soins « à domicile » pour les anciens combattants ayant servi outre-mer, qui permet d'offrir les services et les avantages du PAAC aux clients admissibles qui sont en attente d'un lit d'accès prioritaire (LAP), a été étendu, en novembre 2001, à tous les sites où existe une liste d'attente.
- En décembre 2001, quelque 1 000 lits supplémentaires ont été mis à la disposition de clients admissibles dans le cadre du processus de gestion des listes d'attente.





- Le 24 janvier 2002, ACC a signé un contrat, en partenariat avec la Légion royale canadienne et le Conseil canadien d'agrément de services de santé (CCASS), afin d'intégrer les dix normes d'ACC dans le nouveau processus d'agrément de l'organisme, établissant ainsi des « normes nationales » en matière de soins de longue durée. Le Ministère encourage fortement les établissements de lits d'accès en priorité (LAP) non agréés à obtenir l'agrément du CCASS.
- ACC a été l'hôte à Montréal, du 23 au 25 avril 2002, d'une réunion nationale sur les soins de longue durée. Une réunion sur les « pratiques exemplaires » a également été organisée avec les dix plus importants établissements de LAP de l'ouest du pays. Ces réunions ont donné aux participants l'occasion de constituer des réseaux et d'échanger sur les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée.
- L'Initiative nationale de soins aux personnes atteintes de démence a été mise en oeuvre afin d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants qui souffrent de cette maladie ainsi que la qualité des soins qui leur sont dispensés, tout en fournissant aux employés une formation dans ce domaine.



Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Stratégie de soins en établissement et sur ses principes directeurs, consulter notre site Web : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=services/residentcare](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services/residentcare).

#### **Initiative de prévention des chutes**

L'Initiative de prévention des chutes, mise en oeuvre par ACC en partenariat avec Santé Canada, comporte trois phases de financement. Les projets de la phase I, à présent terminée, ont mis l'accent sur l'aspect « création de capacités » de l'initiative. Treize projets en tout ont ainsi été réalisés, qui ont permis de créer des partenariats multisectoriels avec, entre autres, des services sociaux et de santé, des services d'urgence, des gouvernements municipaux et provinciaux, des universités, des centres de prévention des accidents, des groupes ethno-culturels, le secteur privé, des associations de gérontologie et des organismes





communautaires. On a invité les principaux intervenants – en particulier, les représentants des groupes d’anciens combattants et de personnes âgées – à participer à l’évaluation et à la conception des projets afin de les sensibiliser davantage à la prévention des chutes et de les mettre mieux à même d’appliquer, dans leur communauté, les pratiques exemplaires établies dans ce domaine. On trouvera de plus amples renseignements sur cette initiative à l’adresse suivante : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=health](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health).

Trente-six projets, d’une valeur approximative de 5 millions de dollars, ont été approuvés récemment pour les phases II et III de l’initiative. Les projets comportent différentes stratégies axées sur le milieu physique, les pratiques d’hygiène personnelle, la sensibilisation et l’action communautaires. Une évaluation à mi-mandat de l’ensemble de l’initiative est en cours; un rapport final devrait être déposé à l’automne 2002.

#### **Info-aînés Canada**

Anciens Combattants Canada, en partenariat avec six autres ministères et organismes fédéraux et les provinces de l’Ontario et de l’Île-du-Prince-Édouard, a dirigé l’élaboration et la mise en oeuvre du site Web « Info-aînés Canada » ([www.aines.gc.ca](http://www.aines.gc.ca)). Ce projet du Gouvernement en direct sera mené à bien en trois étapes entre 2000 et 2004. Le tableau ci-après compare les résultats obtenus avec les engagements figurant dans le Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002 pour ce projet.





Légende:  Attente dépassée Attente satisfaite		Progrès réalisé Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Engagements du RPP</b>	<b>Résultats</b>		
Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes une information opportune, pertinente et accessible à l'intention et au sujet des membres âgés de la population canadienne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliste en 2001 du Prix de la technologie dans l'administration fédérale, l'équipe a été reconnue comme chef de file dans les domaines de la gestion des projets et des systèmes.</li> <li>Ce site a offert une autre voie de service aux anciens combattants, à leurs familles, aux dispensateurs de soins et aux organismes d'appui en donnant plus facilement accès à l'information du gouvernement.</li> <li>Depuis son lancement, en janvier 2001, le site Web a accueilli 289 000 visiteurs. Le nombre de personnes qui utilisent le site de façon répétée a continué d'augmenter chaque mois pour atteindre, au 31 mars 2002, le chiffre de 22 000. Les liens avec les partenaires et avec les sites Web du Comité consultatif du groupe des services aux aînés se sont révélés efficaces pour faire connaître le site et accroître le nombre de visiteurs.</li> <li>Du matériel promotionnel et des articles à publier ont été préparés afin de faire connaître davantage le site Web.</li> </ul>		
Diriger l'élaboration et la mise en oeuvre d'un guichet unique d'information pertinente à l'adresse des membres âgés de la population canadienne, à leurs familles, aux dispensateurs de soins ainsi qu'aux organisations qui leur offrent des services.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le site Web a été conçu comme un service axé sur le client et contenant de l'information fournie par le Comité consultatif du groupe des services aux aînés, qui représente des organismes d'aînés de partout au pays.</li> <li>Des ententes de partenariat ont été conclues avec des ministères fédéraux et provinciaux afin d'obtenir d'eux l'engagement de lier le contenu de leur site Web.</li> <li>Des liens ont été créés avec des sites de chaque province et territoire. Des négociations en vue d'augmenter le contenu du site sont en cours.</li> <li>Des partenariats fructueux ont été établis et maintenus avec le projet GED du Secrétariat du Conseil du Trésor, le portail et les gestionnaires du groupe. L'équipe a dirigé de nombreux comités et groupes de travail, et elle a participé</li> </ul>		
	[suite]		





Légende:  Attente dépassée		 Progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
 Attente satisfaite		 Aucun progrès réalisé	
<b>Engagements du RPP</b>	<b>Résultats</b>		
	<p>activement à plusieurs projets pilotes (p. ex. sur la sensibilisation et l’alphabétisation des clients) afin de s’assurer que les besoins des clients sont pris en compte lors de l’élaboration des politiques et des lignes directrices.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Partenariat canadien sur les services aux aînés a été créé en novembre 2001 afin de servir de forum aux cadres supérieurs des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi qu’au secteur bénévole, qui oeuvrent de concert dans le but de mettre en oeuvre des projets pilotes d’intégration des services, de réunir tous les portails pour aînés au Canada, d’élaborer une approche commune à l’égard d’une stratégie de service multivoie et d’accroître le nombre de membres de cet organisme bénévole.</li> </ul>		
<p>Mettre à profit les leçons tirées de cette initiative d’information-orientation pour favoriser une évolution de soutien en direct aux clients au-delà de la simple transmission d’information.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les résultats présentés dans le rapport d’évaluation de la phase I et ceux du sondage réalisé auprès de groupes cibles ont confirmé le taux élevé de satisfaction des utilisateurs du site en ce qui concerne : la présentation, l’utilité, l’exactitude et la quantité d’information ainsi que la vitesse de navigation et de téléchargement.</li> <li>Des éléments comme le courriel, « Contactez-nous », Information en retour, « Restez en contact » ainsi que des sondages en direct ont été mis en place afin d’évaluer le rendement.</li> <li>On a mis au point un outil de diagnostic qui servira de modèle de validation de principe pour proposer au visiteur du portail des aînés une liste de liens avec des sites Web mieux adaptés à sa situation. L’outil a été mis au point pour l’important événement que constitue un décès et la nécessité d’obtenir des soins à domicile ou de longue durée.</li> <li>Une aide audiovisuelle a été mise au point aux fins de validation de principe et a été bien accueillie par un groupe d’essai. Il s’agit d’un bande vidéo portant sur un guide qui aide des utilisateurs débutants d’Internet à se familiariser avec la navigation et la recherche d’informations.</li> </ul>		





### **Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé**

Ce projet a d'abord été un projet pilote mis en oeuvre en 1999 dans quatre sites, en partenariat avec la Légion royale canadienne (LRC). L'an dernier, 44 sites du Programme d'accès aux collectivités (PAC) ont été créés dans des filiales de la LRC, dans sept provinces.

Dans le cadre de cette initiative, nos clients reçoivent une formation en informatique et peuvent ainsi accéder, par le biais du réseau Internet, à des renseignements qui leur permettent d'être mieux informés sur leur santé

*« Je sais maintenant comment trouver sur Internet de l'information sur la santé. Je peux donc discuter avec mon médecin et tirer davantage de profit de mes visites à son cabinet. »*

*Commentaire d'un participant au cours*

*« Je n'aurais jamais pu y arriver sans ce cours. Merci de m'avoir ouvert un monde nouveau! »*

*Commentaire d'un participant au cours*

En 2001-2002, un certain nombre de filiales de la LRC, dans chacune des sept provinces, ont été choisies pour offrir un cours d'informatique et de promotion de la santé d'une durée de huit semaines. Un manuel de l'animateur, dans lequel on explique comment organiser et donner le cours, a été préparé par ACC et peut être téléchargé à partir du site Web du Ministère : [www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=health/legion](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health/legion).

Parmi les projets en cours d'élaboration, mentionnons l'extension du cours à d'autres provinces et la collaboration avec d'autres partenaires en vue d'étendre le projet à une clientèle plus large.

### **Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

Ce système remplace les cartes du Système de comptabilisation des traitements (SCT) et assure le traitement des demandes de soins de santé et offre certains services administratifs à Anciens Combattants Canada (ACC) de même qu'aux Forces canadiennes (FC) et à la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le contrat et le système sont administrés par ACC pour le compte de tous les partenaires. Un nouveau contrat a été signé le 7 janvier 2002 avec le Service Croix Bleue de l'Atlantique. Ce contrat, qui comporte une mise en oeuvre de dix-huit mois, a une valeur totale de 183 millions de dollars, répartis en deux montants : 100 millions de dollars pour le contrat initial de cinq ans et 83 millions de dollars pour deux périodes d'option de deux années chacune. La souplesse du





Le système constitue le changement le plus important pour les clients d'ACC, puisqu'ils pourront dorénavant payer les avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants avec leur carte-santé.

## Programme de défense des droits relatifs aux pensions

Le Programme de défense des droits relatifs aux pensions est offert par le Bureau de services juridiques des pensions. Ce programme fournit des conseils juridiques et de représentation aux anciens combattants et aux autres clients admissibles qui ont obtenu une décision défavorable ou partiellement favorable relative à la pension, une évaluation insatisfaisante ou une décision de première instance relative à l'allocation, ou qui veulent tenir une décision d'appel finale relative à l'allocation d'ancien combattant. Le Bureau représente également les membres actifs des Forces canadiennes et les clients de la Gendarmerie royale du Canada. On trouvera des renseignements généraux sur les rôles et responsabilités du Bureau sur le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1).



Le tableau ci-bas donne, en ce qui concerne le programme de défense des droits relatifs aux pensions, une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.





Légende:  Attente dépassée Attente satisfaite		Progrès réalisé Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Résultat stratégique</b>	<b>Résultats anticipés</b>		
Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer les clients du processus et de leurs droits</li> <li>• Préparation et représentation professionnelle des cas</li> <li>• Amélioration du service</li> </ul>		<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
<b>Ressources affectées au résultat stratégique</b>			
ETP 83	(en millions de dollars) 7,4 \$		

On continue d'informer les clients au sujet de leurs droits (et du processus de défense des droits relatifs aux pensions) de différentes manières : individuellement, par le biais de colloques sur le Service de préparation à une seconde carrière, par vidéo ainsi que par divers autres moyens.

Même si elle a été moins élevée que prévue, la charge de travail du Bureau continue de représenter environ 90 % des audiences tenues par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

La haute direction a procédé à un examen de dossiers choisis au hasard afin d'évaluer la qualité de la préparation des cas.

Afin d'améliorer le service, le Bureau a réaffecté dans les régions où la demande est forte les ressources dont il disposait dans les régions où la demande est plus faible. On a ainsi fermé deux bureaux dans les Prairies et réaffecté le personnel là où la demande de service en matière de conseils juridiques avait augmenté. Le BSJP a mis au point un nouveau système de gestion de la charge de travail, qui permet une répartition centralisée du travail et, ainsi, assure un meilleur équilibre tout en réduisant les retards dans les régions où le volume de travail est élevé.

Tout en convenant que le nouveau Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) présente des avantages, le personnel du Bureau a éprouvé certaines difficultés à se familiariser avec le système, à l'adapter et à le





régler de façon à ce qu'il réponde aux besoins des clients et à ses propres besoins.

D'autres initiatives visant à améliorer le service, entre autres l'utilisation des révisions ministérielles pour renvoyer une demande au Ministère au lieu de faire appel aux mécanismes de recours, et l'utilisation accrue de lignes téléphoniques sans frais – figurent parmi les moyens mis en oeuvre pour offrir aux clients un service plus rapide et plus attentionné.

## Programme « Le Canada se souvient »

Le Programme « Le Canada se souvient » remplit une fonction de gérance et joue un rôle catalyseur. Sa fonction de gérance consiste à perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et en période de paix. À titre de catalyseur, il incite les collectivités à se souvenir de ces sacrifices et de ces réalisations, et à réfléchir à l'incidence qu'ils ont eue sur le mode de vie que les Canadiens connaissent aujourd'hui.

### Enjeu

En 2001-2002, suite à une révision en profondeur du Programme de commémoration, le Programme « Le Canada se souvient » a vu le jour et on a entrepris de répartir ses activités en trois éléments : Monuments commémoratifs nationaux et internationaux, Sensibilisation du public et recherche, et Participation des collectivités.

Le tableau ci-bas donne, en ce qui concerne le Programme « Le Canada se souvient », une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.





Légende:  Attente dépassée  Attente satisfaite		 Progrès réalisé  Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Résultat stratégique</b>	<b>Résultats anticipés</b>		
Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada et tant que nation	• Approfondissement des connaissances et de la sensibilisation du public canadien, et surtout des jeunes, en ce qui a trait à la commémoration		▲
	• Reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès		▲
	• Entretien, protection et présentation des ressources commémoratives du Canada.		▲
<b>Ressources affectées au résultat stratégique</b>			
ETP 32	(en millions de dollars) 29,0 \$		

Dans le cadre du volet **Monuments commémoratifs nationaux et internationaux**, le Programme « Le Canada se souvient » a continué d'assumer ses responsabilités aussi bien au Canada qu'à l'étranger ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=memorials](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials)). Cette composante a pour mandat d'assurer la conservation et la mise en valeur des monuments et des sites de champs de bataille canadiens de par le monde, dont le Monument commémoratif du Canada à Vimy ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy)) et le Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/beaumont-hamel](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/beaumont-hamel)). Le mandat concerne les monuments commémoratifs



qui relèvent exclusivement d'Anciens Combattants ainsi que les responsabilités qu'assume le Canada à l'égard des monuments entretenus par le *Commonwealth War Graves Commission* ([www.cwgc.org](http://www.cwgc.org)) et par les Nations Unies.

En 2001, le Secrétariat du Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle subvention de 30 millions de dollars, dans le cadre de l'Initiative « Intégrité des programmes », en vue de la réparation, de la restauration et de la remise en état des 13





monuments commémoratifs de champ de bataille de la Première Guerre mondiale appartenant au Ministère en France et en Belgique. Le **Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille (PRMCCCB)** sera réalisé sur une période de cinq ans et devrait être achevé au plus tard en juillet 2006. Le projet a débuté officiellement à l'automne 2001 par des travaux préliminaires portant sur la pierre à remplacer au Monument de Vimy et par des études en laboratoire d'échantillons de pierre de ce monument, par des observations du terrain à Vimy et Beaumont-Hamel, par l'évaluation des arbres sur tous les sites, ainsi que par des évaluations au géoradar et au magnétomètre des éléments souterrains à Vimy et Beaumont-Hamel.

Des projets pilotes ont été mis en oeuvre en mars 2002 à Courcellette, Le Quesnel, Gueudecourt et Masnières afin d'établir des pratiques exemplaires pour la réparation des plus petits monuments ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=Memorials/ww1mem](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Memorials/ww1mem)) ainsi que le coût-efficacité de tels travaux. Les rapports, les investigations et les visites sur place qui ont été réalisés ont permis de préparer des demandes de propositions, qui sont prêtes à être envoyées en appel d'offres. Elle portent, entre autres, sur l'investigation des éléments souterrains ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/subterr](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/subterr)), la restauration de la forêt et la remise en état générale du site de Vimy ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/vimyrestor](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/vimyrestor) et [www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/batterr](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials/cbmr/batterr)). On trouvera de plus amples renseignements au sujet de ce projet sur le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr).

Le tout nouveau centre d'interprétation du **Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel**, en France, qui relève également du volet « Monuments commémoratifs nationaux et internationaux », a été inauguré officiellement le 1er juillet 2001 dans le cadre du 85<sup>e</sup> anniversaire de la bataille de la Somme. Une délégation composée de quelque 90 Terre-Neuviens et d'autres Canadiens a assisté aux cérémonies d'inauguration, sur le site où le Régiment de Terre-Neuve a eu son baptême de feu en France durant la Première Guerre mondiale.

Cette année, le Programme « Le Canada se souvient » a de nouveau offert à de jeunes Canadiens la possibilité de servir de guides au Monument commémoratif du Canada à Vimy et au Monument commémoratif de





Terre-Neuve à Beaumont-Hamel ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=youthfeature/studentguide](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=youthfeature/studentguide)).

Les guides sont embauchés dans le cadre du Programme d'emploi pour étudiants du gouvernement fédéral. Ils donnent une interprétation du site et des visites guidées durant l'une des trois périodes de 14 semaines : janvier à mai; mai à août ou encore août à novembre. Durant l'exercice 2001-2002, 45 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.

*« Le Programme a changé ma vie, et m'a donné une solide expérience de travail au gouvernement fédéral, tout en me permettant de vivre ma vie d'étudiant. Je recommande cette expérience à tout le monde qui y est admissible. »*

*Matthew Janes étudie à la University of Newfoundland. Il a travaillé à la crête de Vimy et à Beaumont-Hamel.*

Le volet « Monuments commémoratifs nationaux et internationaux » comprend en outre la prestation de services de funérailles et d'inhumation. **La Corporation dite Last Post Fund (Fonds du souvenir)** est un organisme à but non-lucratif qui oeuvre en étroite association avec Anciens Combattants Canada. Le Programme « Le Canada se souvient » a continué d'appuyer le processus de transfert au Fonds du Souvenir de l'administration du programme de funérailles et d'inhumation du Ministère. En 2001-2002, 3 003 demandes de funérailles et d'inhumation ont été approuvées, ce qui représente au total 11 millions de dollars de subventions. Pour de plus amples renseignements sur le Fonds du Souvenir, consulter le site Web d'ACC ([www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=bereavement/lpf](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=bereavement/lpf)).

Dans le cadre de ce partenariat, le Programme « Le Canada se souvient » a coordonné la livraison et l'installation de dix nouveaux ordinateurs dans les bureaux de la Corporation au Canada; ces ordinateurs sont reliés directement au réseau à haute vitesse d'ACC – le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC).

En outre, par l'entremise de l'Agence canadienne du *Commonwealth War Graves Commission* ([www.cwgc.org](http://www.cwgc.org)), le Programme « Le Canada se souvient » a continué d'assumer ses responsabilités à l'égard de l'entretien des tombes d'environ 116 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays. Le Ministère paie également pour l'entretien de





plus de 300 000 tombes qui se trouvent dans environ 15 000 cimetières canadiens, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes admissibles. Au cours de l'année, six grands projets de restauration de cimetières ont été réalisés au coût de 306 207 \$. Ces projets concernaient deux cimetières du Ministère – le cimetière des anciens combattants à Esquimalt, en Colombie-Britannique (108 350 \$), et le cimetière de Fort Massey, à Halifax, Nouvelle-Écosse (108 360 \$) – et quatre autres cimetières à Winnipeg, Vancouver, Saint John et St. John's.

Anciens Combattants 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 nominal dans le cas du remplacement d'une pièce. En 2001-2002, 7 800 médailles initiales et de remplacement ont été remises à 2 161 clients. Pour obtenir des renseignements généraux sur les *Médailles militaires canadiennes et décorations*, consulter le site Web d'ACC : [www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=collections/cmdp/mainmenu](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/cmdp/mainmenu).

Dans le cadre du volet **Sensibilisation du public et recherche**, le Programme « Le Canada se souvient » a continué de mettre au point et de distribuer des produits d'apprentissage innovateurs pour les jeunes Canadiens. Afin d'assurer la perpétuation du message, on incite les jeunes à devenir des ambassadeurs du souvenir. Au nombre des activités de cette année figurent les possibilités d'apprentissage interactif en direct (p. ex. la visite virtuelle du Monument commémoratif de Vimy en France), les partenariats avec des organismes voués à l'éducation ou à la jeunesse, et la fourniture de ressources pédagogiques aux éducateurs, entre autres, la trousse éducative sur la « Tombe du Soldat inconnu ». Pour de plus amples renseignements sur chacune de ces activités, consulter les sites Web suivants : ([www.vac-acc.gc.ca/youth\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/), [www.vac-acc.gc.ca/youth\\_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy](http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/sub.cfm?source=memorials/ww1mem/vimy) et [http://www.vac-acc.gc.ca/youth\\_f/sub.cfm?source=teach\\_resources](http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/sub.cfm?source=teach_resources)).

D'autres possibilités d'apprentissage ont été offertes aux jeunes sous la forme de rencontres avec des anciens combattants. Ainsi, plusieurs élèves du niveau secondaire de la Nouvelle-Écosse ont pu se renseigner sur la Seconde Guerre mondiale, dans le cadre d'un événement de deux jours, au cours duquel ils ont pu bavarder avec Gunnar Sonstebj, l'ancien combattant le plus décoré de Norvège, ainsi qu'avec d'autres anciens combattants norvégiens et canadiens.





Par ailleurs, environ 1 600 cadets de la Base des FC de Gagetown, à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ont participé à l'exposition interactive intitulée « Chronique du soldat inconnu ». Cette activité d'apprentissage interactif, qui leur a permis de mieux connaître les expériences vécues



par les Canadiens durant la guerre, au pays et à l'étranger, était présentée en partenariat avec le ministère de la Défense nationale et le Musée canadien de la guerre.

**Le Mémorial virtuel de guerre du Canada (MVGC)**, qui fait partie du volet **Recherche du Programme**, est un répertoire sur les monuments commémoratifs et les tombes de plus de 116 000 Canadiens qui ont servi le Canada et sont morts pour la patrie. Les visiteurs peuvent conserver une copie numérique de leurs photographies, coupures de journaux, cartes postales ou lettres en remplissant le formulaire de présentation en direct, à l'adresse suivante : ([www.vac-acc.gc.ca/youth\\_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem](http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem)). En 2001-2002, des proches de militaires décédés, des chercheurs bénévoles consciencieux ainsi que des conservateurs de collections de souvenirs de régiments canadiens ont fait numériser plus de 2000 images.

Étape importante dans le développement continu de ce site Web, un premier partenariat a été établi entre le Programme « Le Canada se souvient » et la ville de **Waterloo (Ontario)**, afin de rendre hommage aux citoyens de cette municipalité qui ont donné leur vie durant les deux guerres mondiales. Dorénavant, il existe un lien direct entre les personnes inscrites au Tableau d'honneur, sous la rubrique *Heritage* du site de la ville ([www.city.waterloo.on.ca/sonsofwaterloo](http://www.city.waterloo.on.ca/sonsofwaterloo)), et les dossiers correspondants du MVGC.

Les recherches que le personnel du Programme a poursuivies dans les dossiers du service militaire conservés aux Archives nationales du Canada, ont par ailleurs permis d'apporter plusieurs modifications aux **Livres du Souvenir**. Ceux qui visitent le site Web D'ACC ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=collections/books](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/books)) peuvent voir des copies numérisées des pages de chacun des six Livres du Souvenir. Au cours de l'année, on a terminé les études préliminaires en





vue de la création d'un septième livre, qui rendra hommage à plus de 100 Canadiens morts pour défendre la paix et la liberté.

Dans le cadre du volet **Participation des collectivités**, le Programme « Le Canada se souvient » sert de catalyseur en faisant participer les collectivités à la commémoration par le biais d'activités aussi bien locales que nationales, y compris les cérémonies et événements liés à la commémoration organisés au Canada et à l'étranger, les activités de la Semaine des anciens combattants, les activités d'apprentissage ainsi que la présentation, à l'échelle nationale, de messages axés sur la commémoration.

À l'automne 2001, le Programme a aidé à organiser l'inhumation aux Pays-Bas de deux soldats canadiens qui ont participé à la Seconde Guerre mondiale et il a délégué des représentants à cette cérémonie ainsi qu'à d'autres cérémonies de commémoration en France, en Belgique et aux Pays-Bas. Des membres du personnel du Programme ont également représenté le Canada à une cérémonie marquant la 25 000<sup>e</sup> sonnerie aux morts jouée à la Porte de Menin, à Ypres (Belgique).

Le Programme a également organisé, comme chaque année, des cérémonies visant à commémorer les réalisations et les sacrifices des soldats canadiens et terre-neuviens en France, d'abord au **Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel** en juillet 2001, puis au **Monument commémoratif du Canada à Vimy** en novembre 2001.

Dans le cadre de ce volet, le Programme a produit, avec trois partenaires (Live Learning Network, Apple Learning Interchange et Aliant Telecom), une émission interactive sur l'importance du Jour du Souvenir. Des étudiants de partout au Canada ont pu participer à un **voyage virtuel** depuis le lieu historique national de la Citadelle-d'Halifax, et entendre, en première mondiale, une chanson écrite spécialement pour le Jour du Souvenir par Terry Kelly, un compositeur et interprète canadien bien connu.

La Semaine des anciens combattants continue d'être l'une des périodes les plus marquantes de l'année pour ce qui est de rendre hommage à nos anciens





combattants. Le thème de la **Semaine des anciens combattants 2001** – « Au service de la paix » – ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=feature/week2001](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=feature/week2001)), visait à rendre hommage à tous les Canadiens qui ont défendus les valeurs traditionnelles de liberté et de démocratie de notre pays. Une **cérémonie du souvenir spéciale** a eu lieu au Sénat ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=147](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=147)) pour marquer le début de la semaine. Le Programme a en outre assuré la coordination de plusieurs activités, partout au Canada, tandis que des événements d'envergure nationale avaient lieu à Ottawa. Au total, plus de cinquante événements, activités et cérémonies ont eu lieu au Canada pour marquer cette semaine à la fois très spéciale et très importante.

Le Programme « Le Canada se souvient » a plusieurs autres réalisations à son actif en 2001-2002. Mentionnons, entre autres, l'autorisation qui a été donnée par Son Excellence la très honorable Adrienne Clarkson, gouverneure générale du Canada, de créer la **Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants** ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/press/viewspeech&id=163](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/press/viewspeech&id=163)). Cette



décoration sera accordée aux personnes qui ont servi la communauté des anciens combattants de façon exceptionnelle et/ou aux personnes qui constituent des modèles pour leurs camarades anciens combattants. M. Paul Métivier, ancien combattant de la Première Guerre mondiale, fut le premier récipiendaire de ce prix. Il lui a été remis le 9 avril 2002, au cours d'une présentation spéciale tenue à Ottawa avant la cérémonie du 85<sup>e</sup> anniversaire

de la bataille de Vimy ([www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=feature/85vimy/directottawa\\_apr11](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=feature/85vimy/directottawa_apr11)).





### Symbole

Le Ministère a été autorisé par le Secrétariat du Conseil du Trésor à utiliser ce symbole unique dans l'exécution du Programme « Le Canada se souvient ».



 Anciens Combattants  
Canada  Veterans Affairs  
Canada

Canada 





## Administration ministérielle

Le secteur de l'administration ministérielle fournit à l'organisation le soutien dont elle a besoin pour établir son orientation, gérer les changements et évaluer son rendement.

### **Enjeu**

ACC est un ministère dynamique, en particulier depuis les vingt dernières années. Nous avons ouvert la voie en mettant en oeuvre nombre de programmes de soins de santé innovateurs pour les anciens combattants et pour d'autres clients, nous avons amélioré la façon dont nous accordons les pensions d'invalidité et le soutien financier, étendu l'admissibilité à de nombreux avantages et services, élargi la portée de notre programme de commémoration, et investi dans la recherche et la nouvelle technologie afin d'améliorer la qualité du service. Ces activités ont produit des résultats très positifs, mais elles ont aussi exercé une forte pression sur les ressources et sur la capacité de communication du Ministère. Il ressort de l'exercice de planification stratégique effectué en 2000 et 2001 que nous devons renforcer la planification des ressources humaines ainsi que nos communications internes et extérieures. Nous devons aussi établir un lien plus étroit avec les priorités nationales.

Le tableau retrouvé à la suite donne, en ce qui concerne l'Administration ministérielle, une vue d'ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l'objectif stratégique.





Légende:  Attente dépassée		Progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
Attente satisfaite		Aucun progrès réalisé	
<b>Administration ministérielle</b>	<b>Résultats anticipés</b>		
Ses activités mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être et la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.	• Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes		
	• Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné		
	• Une communication efficace permet de satisfaire clients et partenaires		
<b>Ressources affectées à l'Administration ministérielle</b>			
ETP 624	(en millions de dollars) 91,3 \$		

**Le Plan stratégique quinquennal des ressources humaines fait fond sur le « Cadre pour une saine gestion des ressources humaines », sur la vérification de capacité des RH ainsi que sur le Plan stratégique du Ministère. Il établit, d'une part, l'orientation stratégique à suivre pour gérer efficacement les ressources humaines dans l'ensemble du Portefeuille et, d'autre part, l'engagement du Ministère de devenir une organisation intelligente.**

ACC s'efforce d'être une organisation dont la culture est fondée sur la sollicitude, le partage, la transparence et l'adaptabilité, et qui attache beaucoup d'importance aussi bien à la contribution individuelle qu'à l'excellence du travail d'équipe. Un examen complet de toutes les activités d'apprentissage a été effectué, lequel a permis d'établir un cadre en vue du regroupement de certaines activités et de la coordination globale de l'apprentissage. Au nombre des activités d'apprentissage qui ont été réalisées figurent un atelier sur le leadership, le soutien additionnel apporté au perfectionnement professionnel et l'accent mis sur le bien-être au travail.

ACC a suggéré des améliorations et des perfectionnements à apporter à la Norme générale de classification, et élaboré des stratégies de gestion du changement afin de faire face à la réaction que l'initiative de





**Réforme de la classification** ([www.tbs-sct.gc.ca/classification/Index\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/classification/Index_f.asp)), annoncée récemment, a provoquée au sein de l'organisation.

On a franchi l'étape finale du Projet de remaniement des prestations (clôture du projet) et, après une période de stabilisation des systèmes et des procédés administratifs, on a intégré le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) à l'ensemble des applications de systèmes du Ministère. Le nouveau système financier baptisé FreeBalance, qui satisfait aux exigences de la Stratégie d'information financière (SIF), applicable à l'ensemble de l'administration fédérale, est maintenant opérationnel et fait désormais partie des applications du Ministère. FreeBalance a produit avec succès les balances de vérification mensuelles exigées par le Conseil du Trésor (Bureau du contrôleur général).

Le Portefeuille a atteint, en ce qui concerne les résultats prévus en matière de vérification et d'évaluation, la plupart des objectifs liés aux engagements contenus dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 :

Légende:  Attente dépassée  Attente satisfaite		 Progrès réalisé  Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Engagements du RPP</b>	<b>Résultats</b>		
Repositionner la fonction de vérification pour fournir des services d'assurance et intégrer la fonction d'évaluation dans l'ensemble du cycle des politiques, des programmes et des initiatives.	Une nouvelle politique du Portefeuille relativement à la vérification et l'évaluation internes a été élaborée. Cette politique donne le signal d'un rééquilibrage des ressources des services consultatifs sur les activités vers les services d'assurance et d'évaluation, conformément aux plans de vérification et d'évaluation internes basés sur les risques.		▲
Concevoir un cadre d'évaluation et évaluer la possibilité d'établir un système permanent d'indicateurs de haut niveau que pourraient utiliser les cadres supérieurs pour juger du rendement du Portefeuille.	En raison de limites financières, on ne pourra mettre la dernière main à ce projet avant la prochaine période visée par le rapport.		▲





Légende:  Attente dépassée Attente satisfaite		Progrès réalisé Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Engagements du RPP</b>	<b>Résultats</b>		
Élaborer et administrer un système de surveillance reposant sur des techniques de vérification informatiques qui fonctionneraient en arrière-plan pour examiner constamment les transactions de traitement électroniques afin de détecter les anomalies et améliorer la conformité avec la politique et la loi.	La première phase du projet « Outils et techniques de vérification assistée par ordinateur » a été réalisée. L'information tirée des rapports mensuels sur le projet est communiquée au chef de section compétent qui prend les mesures appropriées.		
Évaluer le programme de pensions d'invalidité afin de déterminer son efficacité et de faire des suggestions quant aux changements qui devront être apportés à l'avenir au programme lui-même ou à son exécution.	Le Comité de vérification et d'évaluation d'Anciens Combattants a approuvé cette évaluation en septembre 2001. L'évaluation doit être terminée au plus tard en juin 2003.		
Autres études réalisées	Plusieurs études, réalisées durant l'exercice 2001-2002, ont porté sur certaines composantes des programmes et des opérations du Portefeuille. Mentionnons, entre autres examens, vérifications et évaluations qui ont été effectués : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification et évaluation initiales des risques - Réalisation des objectifs du GED à ACC pour 2001-2002;</li> <li>• Faisabilité de l'application du principe d'assurance aux membres des Forces canadiennes ayant servi en temps de paix;</li> <li>• Cadre de l'Initiative sur les soins aux personnes atteintes de démence.</li> </ul>		  
Initiative réalisée conjointement par ACC et le MDN : Évaluation du Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles.	Cette évaluation formative interministérielle a été effectuée par ACC et le MDN. Elle avait pour but d'évaluer l'efficacité du programme du Centre après ses deux premières années d'existence. Les résultats obtenus montrent que le Centre a constitué une réponse logique et efficace aux objectifs qui avaient été fixés et aux besoins de sa clientèle désignée.		





Les réalisations d'ACC, au cours des vingt dernières années, ont obligé celui-ci à consulter sa clientèle (anciens combattants et autres clients), ses employés, ses partenaires ainsi que la population canadienne en général, et à **communiquer** avec ces différents groupes. Anciens Combattants a donc dû combler certaines lacunes dans sa capacité d'assumer ses responsabilités en matière de communication. Parmi les principales stratégies mises en oeuvre pour communiquer efficacement aux clients l'information sur les programmes et d'autres renseignements importants figurent celles-ci :

- consultations menées activement auprès des clients et des partenaires afin de déterminer leurs besoins;
- évaluation et amélioration des services afin de s'assurer de leur qualité et de leur pertinence pour les clients et les partenaires;
- établissement de réseaux de communication interne et extérieur efficaces,
- participation aux activités d'analyse du contexte public; et
- évaluation de la satisfaction des clients et des Canadiens en général.

Plusieurs activités ont été réalisées en 2001-2002 dans le domaine des communications, dont celles-ci :

- lancement de *Salut!* ([www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=salute/spring2002/about](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=salute/spring2002/about)) – un nouveau bulletin destiné à fournir aux clients et à leur famille des renseignements utiles sur les services et les avantages que nous offrons ainsi que sur les besoins de notre clientèle –, et du site Web « Infos du jour » pour nos employés;
- mis au point d'un portail ACC-FC innovateur ([www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/infocomint](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces/cfinitiatives/infocomint)), qui constituera un outil de communication efficace pour les consultations entre Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale;
- réalisation d'un examen des communications dans l'ensemble du Ministère et établissement d'un cadre ministériel au sein duquel les communications jouent un rôle stratégique, leur coordination étant centralisée et leur réalisation, décentralisée;
- publication de brochures destinées aux clients et de rapports ministériels, dont ceux-ci : *La Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants*, *Évitez les chutes*, *Anciens Combattants au services des Forces canadiennes*, *Le Mémorial virtuel de guerre du Canada*, *Le Syndrome du stress post-traumatique* et *Le Rapport d'examen du Programme de commémoration*.





Nos clients et nos partenaires – individus comme institutions – continuent de témoigner leur soutien à l’égard de nos programmes et de nos services et nous indiquent qu’ils les comprennent mieux. Quarante-vingt-cinq pour cent des clients interrogés lors du sondage national sur la satisfaction de la clientèle se sont dits satisfaits de nos services et ont énuméré plusieurs points forts de notre organisation : courtoisie du personnel; respect et dignité de nos clients; clarté des communications orales et écrites et des méthodes de prise de contact; protection de la vie privée et confidentialité; heures d’ouverture des bureaux; emplacement et accès des édifices; et obligeance des employés, qui sont disposés à faire un surcroît d’effort pour satisfaire le client.

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

Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est offert par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme quasi-judiciaire indépendant d’Anciens Combattants Canada. Ce programme accorde au Tribunal une compétence exclusive pour tenir audience, examiner et rendre des décisions sur toute demande de révision et sur tous les appels concernant les pensions d’invalidité, et de rendre des décisions définitives dans les cas d’appel touchant les allocations d’ancien combattant.



Pour de plus amples renseignements sur les objectifs, le mandat et l’organisation du TACRA, consulter le site Web du Tribunal : [www.vrab-tacr a.gc.ca](http://www.vrab-tacr a.gc.ca).

Le tableau ci-bas donne, en ce qui concerne le TACRA, une vue d’ensemble de ce qui a été réalisé en matière de rendement par rapport aux engagements et aux résultats prévus, et des ressources qui ont été nécessaires en 2001-2002 pour atteindre l’objectif stratégique.





Légende:  Attente dépassée Attente satisfaite		Progrès réalisé Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Résultat stratégique</b>	<b>Résultats anticipés</b>		
Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité	• Processus indépendant de révision et d'appel		
	• Traitement uniforme et opportun des demandes		
	• Les clients sont informés de leur droits		
<b>Ressources affectées au résultat stratégique</b>			
ETP 10	(en millions de dollars) 10,3 \$		

On trouvera ci-dessous des renseignements détaillés sur le rendement pour chacun des résultats prévus susmentionnés.

Le TACRA met à la disposition des requérants un processus de révision et d'appel indépendant. Il rend des décisions lors d'audiences de révision, d'appel et de réexamen portant sur les pensions d'invalidité et constitue le dernier palier d'appel dans le cas des allocations d'ancien combattant. Le Tribunal n'a aucun lien de dépendance avec le ministre et le Ministère. Son président rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants, ce qui assure l'indépendance du processus de révision et d'appel. Le Tribunal est constitué de 28 membres nommés par décret et de 84 employés. L'organigramme du TACRA est reproduit à la figure 4, page 69. Les décisions sont rendues par deux membres au premier palier (révisions) et par trois membres au second palier (appels). La Loi assure également l'indépendance du processus en interdisant à un membre de rendre une décision aux deux paliers sur le même dossier. Les demandes de réexamen sont toutefois entendues par les membres qui ont rendu la décision précédente.

Le Tribunal s'est engagé à tenir des audiences de révision dans plus de 40 villes canadiennes afin de donner la possibilité aux requérants de témoigner en personne. En 2001-2002, Le TACRA a tenu des audiences de révision dans quatre villes différentes en moyenne par semaine et traité 4 056 demandes. Il a également rendu des décisions relativement à 1 316 dossiers d'appel, 223 demandes de réexamen et 185 demandes portant sur des allocations d'ancien combattant, suite à des audiences tenues à Charlottetown. Ces chiffres sont inférieurs aux prévisions et





---

représentent, par rapport à l'exercice précédent, une baisse qui peut être attribuable en partie à la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion de la clientèle.

En même temps qu'augmentaient les décisions favorables rendues au premier palier, le Tribunal a constaté que les demandes présentées à ce niveau étaient de plus en plus complexes et ce, à plusieurs points de vue (troubles médicaux précis, inter relations et considérations touchant les pensions). Cette situation a obligé les services juridiques ainsi que les services consultatifs et du perfectionnement professionnel à réagir en mettant au point des séances de formation et des documents de référence spécialisés pour les membres et le personnel. Lors de la conférence annuelle des membres, on a mis l'accent sur les problèmes actuels et nouveaux qui se posent, au niveau médical et juridique, dans le domaine de l'indemnisation des invalidités. Des discussions et des échanges ont également eu lieu entre les membres et des professionnels dans différents domaines comme les troubles médicaux (p. ex. le guérison des tissus mous), la loi administrative et les problèmes médicaux dans les Forces canadiennes. Grâce à ces initiatives, les membres et le personnel sont mieux à même de rendre des décisions indépendantes et complètes dans les cas d'appels interjetés par des clients.

Le Tribunal a également élaboré et mis en application un code de conduite pour ses membres et il se demande s'il ne faudrait pas également en élaborer un pour les représentants.

Les décisions sont rendues par des comités d'arbitres indépendants, en fonction des éléments de preuve soumis dans chaque cas et de la conformité avec les lois, politiques et règlements pertinents. Pour assurer un traitement uniforme des mêmes dossiers partout au pays (tout en respectant l'autonomie des membres), le Tribunal effectue un contrôle de la qualité et de l'équité des décisions. De nouveaux outils de travail ont également été mis au point pour faciliter l'analyse et l'évaluation des faits ainsi que des éléments de preuve et, ainsi, accroître l'uniformité et la clarté des motifs.

La norme de service du Tribunal, selon laquelle toute décision doit être rendue dans un délai de 30 jours suivant la tenue de l'audience, n'a pu être respectée dans la majorité des cas au cours de l'exercice en raison





de la mise en place du Réseau de prestation de services aux clients (RPSC). Ce système a une incidence énorme sur la capacité du Tribunal de programmer les audiences et de rendre des décisions en temps voulu, ce qui l'a empêché de se conformer à la norme de service pendant presque toute l'année. D'importantes améliorations ont néanmoins été apportées durant l'année, en particulier au cours des trois derniers mois de la période visée par le présent rapport, et les efforts se poursuivront afin de maintenir cette tendance. Le RPSC étant la dernière étape du Programme de pension d'invalidité, il a provoqué des retards imprévus dans les travaux du Tribunal. Durant la période de mise en oeuvre, le personnel a été confronté à plusieurs défis : continuer de collaborer avec les représentants tout en mettant au point des méthodes provisoires afin de pouvoir assurer, le plus possible, l'exécution du travail et le service aux clients. Lorsque le système ne permettait pas de satisfaire les clients, des mesures ont été prises pour traiter manuellement les demandes et classer celles-ci par ordre de priorité afin de s'assurer que les clients soient bien servis.

Le TACRA a soutenu ses membres et son personnel en mettant à leur disposition des programmes de perfectionnement professionnel, des cours d'orientation et des manuels destinés à renforcer leur capacité de rendre des décisions parfaitement claires et d'améliorer le service pour tous les clients. La rationalisation des procédures et la mise en application de nouvelles méthodes dans l'ensemble du processus décisionnel ont contribué à accroître l'efficacité et de raccourcir les délais entre la tenue de l'audience et la promulgation de la décision.

Le TACRA a favorisé les échanges d'information – et travaillé en étroite collaboration – avec le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), la Légion royale canadienne (LRC), Les Amputés de guerre et d'autres représentants afin de servir au mieux les intérêts des clients. Des questions comme les nouveaux éléments de preuve et les pratiques exemplaires ont fait l'objet de discussions lors de réunions avec la LRC. Des sujets actuels et nouveaux touchant les opérations ont été abordés lors de téléconférences organisées régulièrement entre les cadres du Tribunal et du BSJP. La technologie de la vidéoconférence a permis à des avocats-conseil en poste dans des bureaux de district partout au Canada de représenter leurs clients lors des audiences d'appel et, par conséquent, de programmer celles-ci de façon plus opportune. Au cours de l'exercice, 554 des 1 316 appels ont été entendus par le truchement de la vidéoconférence.





---

Conséquence directe du Sondage sur la satisfaction des clients, effectué en 2000-2001, le TACRA a mis en oeuvre plusieurs initiatives d'amélioration du service, y compris la mise à jour du matériel d'enregistrement et des ouvrages de référence dans les salles d'audience. On a aussi réglé d'autres problèmes liés à la sécurité, à la visibilité et à l'accessibilité des salles d'audience.

Le TACRA a profité de toutes les occasions qui se sont offertes à lui d'adopter de nouvelles méthodes de prestation de service et de communication avec les clients. Le site Web ([www.vrab-tacra.gc.ca](http://www.vrab-tacra.gc.ca)) fournit aux internautes du monde entier des renseignements sur le Tribunal et sur les droits d'appel, et propose des liens avec les ministères connexes et les représentants des clients. Les demandes de renseignements par courriel augmentent à mesure que s'accroît le nombre de personnes qui connaissent le site.

La ligne téléphonique sans frais (1-800-450-8006) qui permet aux clients, partout au pays, de communiquer avec le Tribunal, demeure le principal moyen de prendre contact avec celui-ci. Des employés qualifiés et compatissants répondent aux demandes de renseignements dans un délai de 24 heures (ou moins), et traitent en moyenne 60 appels par mois dans les deux langues officielles. Les appels proviennent de plus en plus de membres réguliers des Forces canadiennes. Le volume de travail a considérablement augmenté (entre 100 et 150 appels par mois) en juin, juillet et août 2001, lorsque le RPSC a provoqué des retards dans la préparation finale des décisions. On répond aux demandes faites par écrit dans un délai de cinq jours.

En 2001-2002, le Tribunal a consacré beaucoup d'efforts à l'amélioration de la qualité, de l'uniformité et de la rapidité de ses décisions, compte tenu de l'augmentation de la charge de travail et du défi qu'a représenté la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion de la clientèle.





## Initiatives gouvernementales et enjeux de la gestion



---

## Initiatives gouvernementales et enjeux de la gestion

### Initiative d'amélioration du service

Un Sondage national sur la satisfaction des clients a été effectué en juin 2001 dans le cadre de l'Initiative d'amélioration du service. On a utilisé pour ce sondage un échantillon représentatif de 1 204 personnes provenant de différentes régions (anciens combattants des guerres mondiales, anciens combattants des Forces canadiennes et autres clients). Il s'agissait de déterminer, à l'aide d'un outil d'évaluation courant, le degré de satisfaction des clients et d'identifier les priorités en matière de service, du point de vue de la clientèle, en ce qui a trait à l'accès aux services, aux communications, et aux services offerts par le personnel.

#### Résultats globaux du sondage

Le sondage a révélé un taux de satisfaction global de 85 p. 100. Les taux de satisfaction les plus élevés ont été obtenus pour les éléments suivants : service fourni dans la langue officielle de son choix (97 p. 100); courtoisie du personnel (96 p. 100); respect et dignité des clients (95 p. 100); clarté des communications orales (95 p. 100); protection de la vie privée et confidentialité de l'information (94 p. 100); heures d'ouverture des bureaux (93 p. 100); facilité d'accès aux édifices (92 p. 100); clarté des communications écrites (92 p. 100); emplacement des bureaux (91 p. 100); méthodes de prise de contact avec les clients (90 p. 100); et obligeance des employés, qui sont disposés à faire un surcroît d'effort pour satisfaire le client (90 p. 100).

Les taux de satisfaction les plus bas ont été obtenus pour les éléments suivants : délai d'attente pour obtenir une décision écrite (70 p.100); facilité de trouver l'information sur les programmes et les services (78 p. 100); délai d'attente au téléphone (79 p. 100); stationnement (79 p. 100); connaissance du personnel au sujet des blessures ou des souffrances découlant du service (83 p. 100); et information sur la façon de procéder pour demander ou obtenir un avantage ou un service (82 p. 100).





### **Initiatives d'amélioration du service**

À la lumière des résultats du sondage, les équipes de gestion du Ministère ont élaboré, dans le cadre de leurs programmes respectifs, des plans d'action visant à profiter des possibilités principales et secondaires d'améliorer le service. Cette information sert de base à l'élaboration du Plan ministériel d'amélioration du service.

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

En janvier 2002, on a entrepris de réexaminer en profondeur les normes de service actuelles, lesquelles, selon l'avis général, étaient dépassées et nécessitaient une révision. On a conclu suite à cet examen qu'il est nécessaire d'établir des mesures et des indicateurs de rendement plus fiables pour pouvoir évaluer les normes de service avec plus de précision.

Des consultations internes entreprises auprès de spécialistes des programmes ont été menées à terme à la fin de l'exercice 2001-2002, et on a mis au point un sondage d'opinion qui sera effectué par téléphone auprès de la clientèle. Comme les consultations auprès des clients ne seront pas terminées avant le mois de juin 2002, les normes de service révisées ne sont pas encore disponibles et ne feront donc pas l'objet d'un rapport dans le présent document.

### **Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Normes pour les révisions et les appels**

En raison de la mise en oeuvre du RPSC et de l'impact majeur que cette initiative a eue sur la capacité du Tribunal de traiter les demandes, les chiffres fournis relativement aux normes de service ne s'appliquent qu'aux six derniers mois de l'exercice.

#### *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 :*

Entre le 1er octobre 2001 et le 31 mars 2002, le Tribunal a rendu 2 402 décisions sur des révisions, 70 p. 100 d'entre elles ayant été rendues dans





un délai de 40 jours suivant la tenue de l'audience. Par ailleurs, 90 p. 100 des 813 décisions portant sur des appels ont été rendues dans un délai de 40 jours suivant la tenue de 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 :*

Entre le 1er octobre 2001 et le 31 mars 2002, le Tribunal n'a reçu que quatre demandes par écrit au premier palier (révision). Au second palier (appel), 155 demandes ont été présentées par écrit, la décision dans ce cas ayant été rendue dans un délai moyen de 35 jours suivant la tenue de l'audience.

## Initiative de coordination des soins de santé

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS), mise sur pied en 1994, est un partenariat que dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont constitué 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.

Au début de 2002, les partenaires de l'ICSS ont préparé, à l'intention de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada (Commission Romanow), un mémoire qui donne un aperçu des responsabilités du gouvernement fédéral dans la prestation de soins de santé d'une valeur de plus de 2,4 milliards de dollars par an à 950 000 clients fédéraux.

Toujours au début de 2002, une entente a été conclue afin que les ministères fédéraux qui fournissent des services de santé soient dorénavant représentés par l'ICSS au sein de certains comités fédéral-provinciaux/territoriaux qui s'intéressent aux soins de santé (p. ex. les produits pharmaceutiques, les soins continus et la facturation réciproque). Durant l'exercice, le Secrétariat de l'ICSS a représenté les ministères partenaires au sein d'un groupe de travail interministériel chargé d'élaborer la politique fédérale relative à l'information et au respect de la vie privée en matière de génétique.





Légende:  Attente dépassée		 Progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
 Attente satisfaite		 Aucun progrès réalisé	
<b>Engagements du RPP</b>	<b>Résultats</b>		
Négociation d'accords communs sur les services liés aux programmes de soins dentaires, de pharmacie et de soins de la vue.	Des ententes sur les soins de la vue dans six provinces et deux ententes sur les produits pharmaceutiques en Saskatchewan ont permis de réaliser des économies annuelles de plus de 2,5 millions de dollars.		
Élaboration d'offres permanentes pour les produits et services d'oxygène.	Une offre permanente signée en Colombie-Britannique relativement à l'oxygénothérapie permet de réaliser une économie de plus de 1,7 million de dollars par an dans cette seule province.		
Mise en oeuvre d'un programme de recyclage du matériel.	Un programme de recyclage des instruments médicaux, à Anciens Combattants et à Santé Canada, est en vigueur en Ontario et en Colombie-Britannique. Lorsqu'il aura été mis en oeuvre dans tout le pays, il permettra de réaliser des économies annuelles de plus de 5 millions de dollars.		
Exploration de méthodes de prestation de services différentes pour répondre aux besoins en soins dentaires de certains clients fédéraux.	ACC et Santé Canada se sont entendus, en 2001-2002, sur une stratégie visant à établir des honoraires justes et raisonnables pour le paiement de soins dentaires. Des discussions auront lieu au cours des prochains mois afin d'étendre l'entente à d'autres ministères.		
Exploration d'un programme de prévention de la perte de l'ouïe et d'un programme d'information sur l'utilisation de l'oxygène.	Des discussions préliminaires ont eu lieu avec les ministères intéressés.		
Les efforts conjugués des dix ministères partenaires de l'ICSS devraient permettre de réaliser à l'avenir des économies de 9 millions de dollars.	Les partenaires ont conclu une entente pour l'achat d'appareils auditifs qui génère une économie de 2,2 millions de dollars par an. L'ensemble des initiatives susmentionnées ainsi que d'autres initiatives permettront aux partenaires de réaliser des économies annuelles de plus de 14 millions de dollars.		





## Modernisation de la fonction de contrôleur

Le Portefeuille a mis en oeuvre les initiatives suivantes afin de moderniser les pratiques de gestion, remplissant ainsi les engagements qu'il avait pris dans le Rapport sur les plans et les priorités 2001-2002.

Légende:  Attente dépassée Attente satisfaite		Progrès réalisé Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Engagements du RPP</b>	<b>Résultats</b>		
Élaboration d'un plan stratégique.	Le Plan stratégique a été publié en juin 2001. Il servira de guide à la direction et au personnel pour leur permettre de relever les défis de l'avenir. Le plan a été revu en septembre et sera mis à jour chaque année.		
Adoption d'un cadre de planification de la gestion des ressources humaines.	Le Plan stratégique quinquennal des ressources humaines établit l'orientation stratégique à suivre pour gérer efficacement les ressources humaines dans l'ensemble du Portefeuille.		
Revitalisation du processus de planification administrative.	On a réalisé certains progrès au niveau du remaniement des ressources en liant le processus de planification ministérielle au Plan stratégique quinquennal d'ACC, en intégrant et en coordonnant plus efficacement la planification et les procédé de régie de Gestion de l'information/Technologie de l'information. La gérance et la planification en ce qui concerne la saine gestion des ressources et la responsabilité des résultats étaient également nécessaires.		
Mise en oeuvre de la stratégie d'information financière.	La mise en application de la politique relative à la SIF, la formation ainsi que la saisie des données sur les actifs du Ministère (terrains, immeubles et équipement) constituent une initiative permanente.		
Élaboration et mise à l'essai de séances de sensibilisation à la fonction de contrôleur moderne, à l'intention des cadres.	Une séance de sensibilisation aux pratiques de gestion moderne a été mis au point afin d'offrir aux participants une tribune où ils pourraient obtenir de l'information et échanger des idées sur les pratiques de gestion modernes (la théorie et la pratique), et de leur montrer comment ces notions peuvent être intégrées à leurs activités quotidiennes. D'abord offertes sous forme de projet pilote dans la région du Québec, les 28 séances organisées partout au Canada ont attiré 370 participants.		





---

## Gouvernement en direct

Anciens Combattants est l'un des 28 principaux ministères qui doit participer au projet « Gouvernement en direct », dont le but est de fournir un meilleur accès électronique à l'information et aux services gouvernementaux. Durant la période visée, le Ministère a élaboré un plan destiné à fournir trois services clés du GED – « Pensions, allocations et soins de santé », « Commémoration » et « Info-aînés Canada » –, il a coordonné la mise en oeuvre de ce plan avec l'ensemble du gouvernement et publié le plan sur son site Web : [www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/golrep](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep).





Légende:  Attente dépassée Attente satisfaite		Progrès réalisé Aucun progrès réalisé	<b>Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement</b>
<b>Engagements du RPP</b>	<b>Résultats</b>		
Services de prestations et de soins de santé en direct du Portefeuille des Anciens Combattants ( <a href="http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/benheapro">www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/benheapro</a> )	<p>Ces services comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la Table des invalidités actuelle et les lignes directrices révisées sur l'admissibilité disponibles sur le site Web d'ACC; et</li> <li>• des évaluations électroniques (médecin, ergothérapeute, infirmières) que les professionnels contractuels pourront commencer à soumettre dès que le canal protégé du GED commencera à fonctionner cette année.</li> </ul> <p>Conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'affectation des fonds du GED, ACC a été autorisé à mettre au point à l'intention des ministres du Conseil du Trésor, pour ses avantages et services de santé en direct, une demande de financement partagé portant sur plusieurs années.</p>		
Mémorial virtuel de guerre du Canada (MVGC) ( <a href="http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem">www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem</a> )	Le MVGC est un service opérationnel très personnel axé sur la commémoration. Le site comporte actuellement 4 823 articles (données historiques personnelles et documents d'archive).		
Netdiffusions dans les écoles.	Une visite virtuelle du Monument commémoratif de Vimy, à l'occasion du 85e anniversaire de la bataille, a été offerte à 25 000 élèves et à 13 écoles, partout au Canada. Le site a reçu 200 000 visiteurs en avril 2002.		
Service clé – Groupe des services aux aînés ( <a href="http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/source=department/golrep/senkey">www.vac-acc.gc.ca/general_f/source=department/golrep/senkey</a> )	Anciens Combattants dirige une équipe interministérielle qui gère le portail Info-aînés Canada ( <a href="http://www.seniors.gc.ca">www.seniors.gc.ca</a> ). Ce portail joue un rôle chef de file parmi les portails de l'initiative GED. Plusieurs résultats ont été atteints avec le budget accordé pour le présent exercice. Le nombre de partenaires d'Info-aînés Canada ne cesse d'augmenter.		





## Paiements de transfert

Programme des Anciens Combattants Prestations et services - Subventions et contributions (en millions de dollars)					
		2001 - 2002			
	1999-2000 réelles	2000-2001 réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Subventions					
Pensions d'invalidité	1 182,4	1 244,7	1 285,7	1 335,0	<b>1 333,3</b>
Allocations d'ancien combattant et allocations pour les civils	37,9	34,1	31,5	31,5	<b>31,4</b>
Fonds du Souvenir	13,6	11,4	16,3	13,8	<b>12,1</b>
Commonwealth War Graves Commission	6,9	6,6	7,6	7,6	<b>6,7</b>
Contributions					
Contributions versées aux anciens combattant dans le cadre du PAAC pour les aider à payer les soins de santé complémentaires non couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux	156,4	162,7	172,1	176,0	<b>171,2</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.					

## Stratégie de développement durable

En 2001-2002, le Portefeuille a poursuivi ses efforts pour respecter les engagements énoncés dans sa deuxième Stratégie de développement durable présentée au Parlement en février 2001. On peut consulter la SDD d'ACC à l'adresse suivante : [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). En élaborant ces engagements, le Portefeuille a concentré son attention sur quatre thèmes principaux :

### Soutien des opérations gouvernementales

L'élément central de ce thème est de favoriser la création de partenariats pour arriver à une prestation de services efficaces et durables.





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

Dans ce thème, on met l'accent sur l'intégration des questions liées au développement durable dans les processus de prise de décision de nos politiques et programmes.

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

Dans le cadre de ce thème, nos efforts visent surtout à promouvoir les initiatives de promotion de la santé destinées à nos clients et sur notre partenariat avec le ministère de la Défense nationale afin d'aider les anciens combattants des Forces canadiennes à passer à la vie civile.

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

Sans les efforts déployés par notre personnel, nous ne pourrions jamais maintenir la réputation que le Portefeuille a acquise au niveau de l'excellence du service. Les activités associées à ce thème mettent l'accent sur l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale ainsi que sur l'établissement d'un milieu de travail sécuritaire et productif.

Chacun de ces thèmes est tiré ou s'inspire du Forum des leaders sur le développement durable tenu à Ottawa le 4 avril 2000 et des huit thèmes de développement durable horizontaux devant, par consentement, servir de cadre pour toutes les stratégies de développement durable de 2001-2004.

### **Rendement**

Au cours de l'année écoulée, nos efforts en vue d'atteindre les objectifs et les bornes énoncés dans notre deuxième SDD ont donné des résultats mitigés. Nous avons réussi en grande partie à réduire l'incidence de nos opérations sur l'environnement. Cependant, l'intégration des aspects socioéconomiques et culturels du développement durable dans les processus décisionnels de nos politiques et programmes s'est révélée plus difficile que prévu. Cela s'explique du fait que notre personnel semble avoir dans le passé associé le développement durable uniquement aux initiatives concrètes d'« écologisation » plutôt qu'au défi plus abstrait que pose la prévision et la mesure de la durabilité de modes de prestation des politiques et programmes. Il s'en suit que nos objectifs et nos bornes en matière de recyclage et de réduction des déchets et du papier utilisé sont atteints avec enthousiasme et que les efforts se poursuivent pour sensibiliser les décideurs du Portefeuille à l'application de principes de développement durable dans l'élaboration, la mise en oeuvre et l'évaluation des modes de prestation des politiques et





programmes. On peut donc généralement dire qu'avec sa deuxième SDD le Portefeuille a remporté des victoires, mais qu'il lui reste beaucoup de défis à relever.

Afin de relever ces défis dans le dernier exercice, ACC a mis en place un cadre de mesure des résultats et de responsabilisation conçu pour faciliter le respect des engagements pris en matière de développement durable. Deux fois par année, les gestionnaires sont tenus de faire rapport des succès réalisés en vue de l'atteinte de leurs bornes respectives. L'information reçue est versée dans une fiche de rendement annuelle dont la haute direction tient compte durant la planification stratégique. On peut consulter cette fiche à [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). Par ailleurs, la responsabilité de la coordination de la mise en oeuvre de la SDD a été confiée au cadre supérieur qui préside le sous-comité des politiques du Conseil de régie du Ministère. On s'assure ainsi d'une meilleure intégration des questions de durabilité dans les processus d'élaboration des politiques.

Dans le cadre des efforts d'éducation sur le développement durable, Anciens Combattants continue de célébrer activement le Jour de la Terre et la Semaine de l'environnement. Ces deux événements visent à sensibiliser davantage le personnel aux questions environnementales.

Le **Jour de la Terre** est célébré chaque année, le 22 avril. Entre autres activités organisées à l'Administration centrale à Charlottetown, mentionnons la démonstration d'une voiture hybride qui fonctionne à l'essence et à l'électricité. On a aussi organisé des expositions sur le recyclage, les contenants biodégradables, les matières plastiques recyclées, ainsi qu'une vérification de la qualité de l'eau effectuée par le gouvernement provincial. Des affiches et de la documentation sur plusieurs questions environnementales ont également été mises à la disposition du personnel des bureaux régionaux et de district d'ACC.

La **Semaine de l'environnement** est célébrée chaque année en juin. Cette année, le Portefeuille a organisé un large éventail d'activités dans ses bureaux, partout au pays. À Charlottetown, 18 élèves de la région ont été invités à exposer leurs projets scientifiques axés sur l'environnement. D'autres expositions ont porté sur le *Règlement sur le remplacement des réservoirs au mazout* et sur la production d'énergie éolienne. À Vancouver, des vidéos de l'Office national du film ont été projetés chaque jour à l'heure du dîner, tandis qu'à Montréal, des expositions ont





été présentées sur la gestion des déchets, les systèmes géothermiques et la récupération des tubes fluorescents.

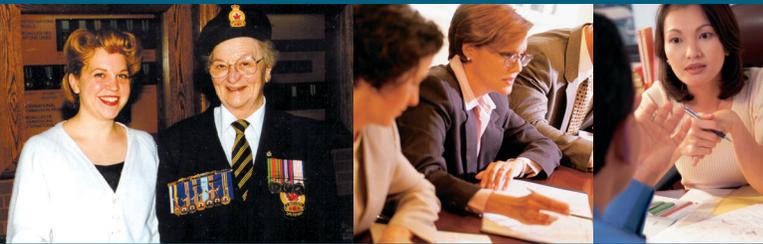
Les employés ont été nombreux à participer à ces deux événements, les réactions recueillies montrant que l'information présentée a été jugée très intéressante et très instructive.

## Initiatives de réglementation

Le présent rapport sur les initiatives de réglementation énumère les résultats obtenus par rapport aux engagements pris par Anciens Combattants à la page 36 du Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002.

Initiatives et résultats anticipés	Réalizations
<p>Parmi les priorités d'Anciens Combattants pour l'exercice 2001-2002 figuraient l'élaboration et la présentation, en vue de leur approbation définitive, d'une série de modifications au <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i> afin d'offrir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'accès aux programmes de santé des anciens combattants aux groupes civils ayant servi outre-mer en temps de guerre;</li> <li>• des soins de santé complets aux anciens combattants souffrant d'une incapacité grave;</li> <li>• des règles d'admissibilité fixes pour les anciens combattants dont le niveau de revenu connaît des fluctuations;</li> <li>• des soins communautaires de longue durée aux anciens combattants ayant servi au Canada et aux anciens combattants des Forces canadiennes;</li> <li>• l'accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants des Forces canadiennes;</li> <li>• l'égalité au niveau des avantages et des obligations à tous les couples d'union libre en vertu de la Loi; et</li> <li>• un continuum de services complet aux anciens combattants de la guerre.</li> </ul>	<p>Les modifications prévues au <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i> ont été approuvées par le gouverneur en conseil et sont entrées en vigueur durant l'année, ce qui a permis au Ministère de réaliser en 2001-2002 ses priorités en matière de soins de santé.</p> <p>Ces modifications sont entrées en vigueur le 28 août 2001 (DORS/2001-326) et ont eu pour effet de modifier les avantages et services de soins de santé énumérés sous « résultats escomptés ». Elles font notamment suite à l'engagement pris par le gouvernement à l'égard des anciens combattants des Forces canadiennes, dans la foulée du projet de loi C-41 (S.C. 2000, c. 34), d'étendre à ce groupe le droit d'accéder au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (soins à domicile et communautaires pour les affections ouvrant droit à pension). Les modifications comportent également la mise en oeuvre d'un continuum de services complet (c.-à-d. des soins dispensés pour n'importe quelle affection, en particulier pour les anciens combattants de la guerre qui souffrent d'une incapacité grave).</p> <p>Le 26 avril 2001, un autre groupe de modifications est entré en vigueur sous le numéro DORS/2001-157. Il s'agit, pour la plupart, de mesures administratives (p.ex. des règles plus claires pour le remboursement de dépenses effectuées dans le passé pour des soins de santé, et la mise à jour d'autorisations pour la prescription de produits pharmaceutiques).</p>





## Annexes



---

## Notre rendement financier

### Aperçu du rendement financier

#### **Anciens Combattants Canada**

Les autorisations totales de dépenses pour le Programme des Anciens Combattants en 2001-2002 ont été de 2 252,3 millions de dollars, soit 154,5 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais du Budget des dépenses supplémentaires ainsi que par le recours aux crédits 10 et 15 du Conseil du Trésor (programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- financement additionnel net de 49,3 millions de dollars pour les paiements de pensions d'invalidité;
- financement additionnel de 34,5 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande;
- augmentation de 28,7 millions de dollars du budget de fonctionnement pour des projets reliés à la technologie de l'information et à la gestion de l'information;
- financement additionnel de 11,8 millions de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées;
- budget de fonctionnement de 7,5 millions de dollars, reporté de 2000-2001;
- augmentation de 6,8 millions de dollars du budget de fonctionnement pour le Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille, le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne et divers projets approuvés dans le cadre de la stratégie « Gouvernement en direct »;
- augmentation de 6,2 millions de dollars du budget de fonctionnement pour les coûts associés au recours collectif Authorson; et
- autres autorisations de dépenses de 9,7 millions de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

En 2001-2002, les dépenses réelles du Programme des Anciens Combattants ont été inférieures aux autorisations totales. La différence de 16,0 millions de dollars représente un écart de 0,7 p.100. Le gros de cette somme – 11,7 millions de dollars – provient de légers écarts dans





les différentes subventions et contributions. Le reste provient d'un écart de 4,3 millions de dollars pour divers projets liés au budget de fonctionnement du Ministère.

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

Les autorisations totales de dépenses pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 2001-2002 ont été de 10,4 millions de dollars, soit 0,2 millions de moins que ce qui avait prévu dans le Rapport sur les plans et priorités 2001-2002. La réduction résulte d'un transfert d'autorisations de finance de 1,0 million de dollars au Programme des Anciens Combattants, compensé en partie par un financement obtenu par le biais du Budget des dépenses supplémentaires pour le rapport de 2001-2002 et par un financement à titre de compensation pour les conventions collectives signées.

## Aperçu des tableaux financiers

Tableau	Page
1 Sommaire des crédits approuvés	71
2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	72
3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	73
4a Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses actuelles en 2001-2002	74
4b Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses prévues en 2001-2002	75
5 Recettes	76
6 Paiements législatifs	76
7 Paiements de transfert	76
8 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité	77
9 Projets d'immobilisations par secteur d'activité	78
10 Prêts, investissements et avances	78
11 Passif éventuel	78



**Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés pour 2001-2002**

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)			
Crédit	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Programme des Anciens Combattants			
1 Dépenses de fonctionnement	550,3	652,4	<b>648,1</b>
5 Subventions et contributions	1 518,0	1 568,8	<b>1 557,1</b>
(L) Ministre des Anciens Combattants - traitement et allocation pour automobile	-	-	-
(L) 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>	-	-	-
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-	-
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	2,0	0,4	<b>0,4</b>
(L) Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	-	0,2	<b>0,2</b>
(L) Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	-	-	-
(L) Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	29,2	30,5	<b>30,5</b>
<b>Total du Programme</b>	<b>2 097,8</b>	<b>2 252,3</b>	<b>2 236,3</b>
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)			
10 Dépenses du programme	9,0	8,7	<b>8,6</b>
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1,6	1,7	<b>1,7</b>
<b>Total du Programme</b>	<b>10,6</b>	<b>10,4</b>	<b>10,3</b>
<b>Total du Portefeuille</b>	<b>2 108,4</b>	<b>2 262,7</b>	<b>2 246,5</b>
Nota :	1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés. 2. Les autorisations totales de dépenses représentent le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et d'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**

<b>Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)</b>							
Secteurs d'activités	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Prestations et services	2 734	540,8	1,7	1 518,2	2 060,7	–	2 060,7
<i>(autorisations totales)</i>	<i>2 824</i>	<i>585,1</i>	<i>4,7</i>	<i>1 569,2</i>	<i>2 159,0</i>	–	<i>2 159,0</i>
<b>(Réelles)</b>	<b>2 779</b>	<b>583,6</b>	<b>3,8</b>	<b>1 557,5</b>	<b>2 144,9</b>	–	<b>2 144,9</b>
Administration ministérielle	462	35,6	1,5	–	37,1	–	37,1
<i>(autorisations totales)</i>	<i>468</i>	<i>91,8</i>	<i>1,5</i>	–	<i>93,3</i>	–	<i>93,3</i>
<b>(Réelles)</b>	<b>624</b>	<b>90,3</b>	<b>1,0</b>	–	<b>91,3</b>	–	<b>91,3</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	135	10,6	–	–	10,6	–	10,6
<i>(autorisations totales)</i>	<i>115</i>	<i>10,4</i>	–	–	<i>10,4</i>	–	<i>10,4</i>
<b>(Réelles)</b>	<b>104</b>	<b>10,3</b>	–	–	<b>10,3</b>	–	<b>10,3</b>
Total pour le Portefeuille	3 331	587,0	3,2	1 518,2	2 108,4	–	2 108,4
<i>(autorisations totales)</i>	<i>3 407</i>	<i>687,3</i>	<i>6,2</i>	<i>1 569,2</i>	<i>2 262,7</i>	–	<i>2 262,7</i>
<b>(Réelles)</b>	<b>3 507</b>	<b>684,2</b>	<b>4,8</b>	<b>1 557,5</b>	<b>2 246,5</b>	–	<b>2 246,5</b>
Autres recettes et dépenses							
<b>Recettes non disponibles**</b>							<b>29,7</b>
<i>(autorisations totales)</i>							<i>35,9</i>
<b>(Réelles)</b>							<b>35,9</b>
Coût des services offerts par d'autres ministères							24,9
<i>(autorisations totales)</i>							<i>28,5</i>
<b>(Réelles)</b>							<b>28,5</b>
Coût net des programmes							2 103,6
<i>(autorisations totales)</i>							<i>2 255,3</i>
<b>(Réelles)</b>							<b>2 239,1</b>
* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »							
** Anciennement « Recettes affectées au Trésor »							
Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévues 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 les montants 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.**

Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001 - 2002		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Prestations et services	1 950,1	2 014,9	2 060,7	93,3	<b>91,3</b>
Administration ministérielle	117,1	83,7	37,1*	93,3	<b>91,3</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	9,4	10,0	10,6	10,4	<b>10,3</b>
<b>Total pour le Portefeuille</b>	<b>2 076,6</b>	<b>2 108,6</b>	<b>2 108,4</b>	<b>2 262,7</b>	<b>2 246,5</b>

\* Les autorisations réelles et totales en 2001-2002 concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information et les indemnités d'anciens combattants de la marine marchande.

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





**Tableau 4a Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses réelles en 2001-2002**

Résultats stratégiques						
Secteurs d'activité	Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.	Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle.	Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.	Total (en millions de dollars)
Prestations et services	2 106,8	7,4	30,7			<b>2 144,9</b>
Administration ministérielle	23,4*			67,9		<b>91,3</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					10,3	<b>10,3</b>
<b>Total</b>	<b>2 130,2</b>	<b>7,4</b>	<b>30,7</b>	<b>67,9</b>	<b>10,3</b>	<b>2 246,5</b>
* Représente le montant réel des paiements forfaitaires versés aux anciens combattants de la marine marchande durant la période se terminant le 31 mars 2002.						





**Tableau 4b Intégration des résultats stratégiques et des secteurs d'activité - Dépenses prévues en 2001-2002**

<b>Résultats stratégiques</b>						
<b>Secteurs d'activité</b>	Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.	Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle.	Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.	<b>Total</b> (en millions de dollars)
Prestations et services	2 018,9	7,3	34,5			<b>2 060,7</b>
Administration ministérielle				37,1		<b>37,1</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					10,6	<b>10,6</b>
<b>Total</b>	<b>2 018,9</b>	<b>7,3</b>	<b>34,5</b>	<b>37,1</b>	<b>10,6</b>	<b>2 108,4</b>





**Tableau 5 - Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)**

2001 - 2002					
Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Prestations et services	32,3	32,5	28,5	34,5	<b>34,5</b>
Administration ministérielle	1,2	1,2	1,2	1,4	<b>1,4</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	-	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>33,5</b>	<b>33,7</b>	<b>29,7</b>	<b>35,9</b>	<b>35,9</b>
Dépenses non prévues	-	-	-	-	-
<b>Total des recettes non disponibles</b>	<b>33,5</b>	<b>33,7</b>	<b>29,7</b>	<b>35,9</b>	<b>35,9</b>

\* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses ».  
 \*\* Anciennement « Recettes affectées au Trésor ».

**Tableau 6 - Paiements législatifs**

2001 - 2002					
Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Prestations et services	0,3	0,2	0,2	0,4	<b>0,4</b>
Administration ministérielle	-	-	-	-	-
<b>Total des paiements législatifs</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>

**Tableau 7 - Paiements de transfert**

2001 - 2002					
Secteurs d'activités	Recettes réelles 1999-2000	Recettes réelles 2000-2001	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Subventions					
Prestations et services	1 244,3	1 299,9	1 346,1	1 393,1	<b>1 386,3</b>
Administration ministérielle	-	-	-	-	-
<b>Total des subventions</b>	<b>1 244,3</b>	<b>1 299,9</b>	<b>1 346,1</b>	<b>1 393,1</b>	<b>1 386,3</b>
Contributions					
Prestations et services	157,7	162,7	172,1	176,1	<b>171,2</b>
<b>Total des contributions</b>	<b>157,7</b>	<b>162,7</b>	<b>172,1</b>	<b>176,1</b>	<b>171,2</b>
<b>Total des paiements de transfert</b>	<b>1 402,0</b>	<b>1 462,6</b>	<b>1 518,2</b>	<b>1 569,2</b>	<b>1 557,5</b>

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





**Tableau 8 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité**

Organisation	Programme / Secteurs d'activités				
	Programme des Anciens Combattants			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
	Secteur d'activité des prestations et services	Secteur d'activité de l'administration ministérielle	Total du Programme des Anciens Combattants	Secteur d'activité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total pour le Portefeuille
<b>Secteur des Services aux anciens combattants</b>	2 014,4	-	2 014,4	-	2 014,4
<i>(autorisations totales)</i>	2 112,0	-	2 112,0	-	2 112,0
<b>(Réelles)</b>	<b>2 101,7</b>	<b>-</b>	<b>2 101,7</b>	<b>-</b>	<b>2 101,7</b>
<b>Secteur des Services ministériels</b>	1,1	26,7	27,8	-	27,8
<i>(autorisations totales)</i>	1,1	82,1	83,2	-	83,2
<b>(Réelles)</b>	<b>1,1</b>	<b>80,8</b>	<b>81,9</b>	<b>-</b>	<b>81,9</b>
<b>Secteur des Affaires publiques</b>	34,6	3,7	38,3	-	38,3
<i>(autorisations totales)</i>	35,3	3,7	39,0	-	39,0
<b>(Réelles)</b>	<b>31,3</b>	<b>3,0</b>	<b>34,3</b>	<b>-</b>	<b>34,3</b>
<b>Bureau de services juridiques des pensions</b>	7,9	-	7,9	-	7,9
<i>(autorisations totales)</i>	7,9	-	7,9	-	7,9
<b>(Réelles)</b>	<b>7,4</b>	<b>-</b>	<b>7,4</b>	<b>-</b>	<b>7,4</b>
<b>Projet de remaniement des prestations</b>	-	-	-	-	-
<i>(autorisations totales)</i>	-	-	-	-	-
<b>(Réelles)</b>	<b>0,4</b>	<b>-</b>	<b>0,4</b>	<b>-</b>	<b>0,4</b>
<b>Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa</b>	2,7	2,9	5,6	-	5,6
<i>(autorisations totales)</i>	2,7	3,0	5,7	-	5,7
<b>(Réelles)</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>6,0</b>	<b>-</b>	<b>6,0</b>
<b>Vérification et Évaluation</b>	-	2,0	2,0	-	2,0
<i>(autorisations totales)</i>	-	2,6	2,6	-	2,6
<b>(Réelles)</b>	<b>-</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>-</b>	<b>2,6</b>
<b>Planification ministérielle</b>	-	1,8	1,8	-	1,8
<i>(autorisations totales)</i>	-	1,9	1,9	-	1,9
<b>(Réelles)</b>	<b>-</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>	<b>-</b>	<b>1,9</b>
<b>Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>	-	-	-	10,6	10,6
<i>(autorisations totales)</i>	-	-	-	10,4	10,4
<b>(Réelles)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10,3</b>	<b>10,3</b>
<b>Total pour le Portefeuille</b>	<b>2 060,7</b>	<b>37,1</b>	<b>2 097,8</b>	<b>10,6</b>	<b>108,4</b>
<i>(autorisations totales)</i>	2 159,0	93,3	2 252,3	10,4	2 262,7
<b>(Réelles)</b>	<b>2 144,9</b>	<b>91,3</b>	<b>2 236,2</b>	<b>10,3</b>	<b>2 246,5</b>
<b>Pourcentage du total</b>	<b>96,8%</b>	<b>4,1%</b>	<b>99,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>100,0%</b>

Nota : Le Secteur des services ministériels et le secteur d'Activités de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et l'Initiative de coordination des soins de santé.  
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.





**Tableau 9 Projets d'immobilisations par secteur d'activité (en millions de dollars)**

Secteurs d'activités	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001 - 2002		
				Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<b>Secteur d'activité des prestations et services</b>						
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne	67,7	-	-	0,6	0,6	<b>0,6</b>
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille	30,0	-	-	2,7	2,7	<b>1,7</b>
<b>Total - Prestations et services</b>	<b>97,7</b>	-	-	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>2,3</b>

**Tableau 10 Prêts, investissements et avances par secteur d'activité (en millions de dollars)**

Secteurs d'activité	Dépenses réelles		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Administration ministérielle - Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	558	321	<b>222</b>
Solde	1,3	0,7	<b>0,4</b>
Montants perçus	1,1	0,7	<b>0,3</b>

**Tableau 11 Passif éventuel (en millions de dollars)**

Liste des éléments de passif éventuel	Montant des éléments de passif éventuel		
	Au 31 mars 2000	Au 31 mars 2001	Courant au 31 mars 2002
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litige	480	500	<b>500</b>
Non-litigieux	-	-	-
<b>Total</b>	<b>480</b>	<b>500</b>	<b>500</b>

La législation d'Anciens Combattants Canada fait 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.

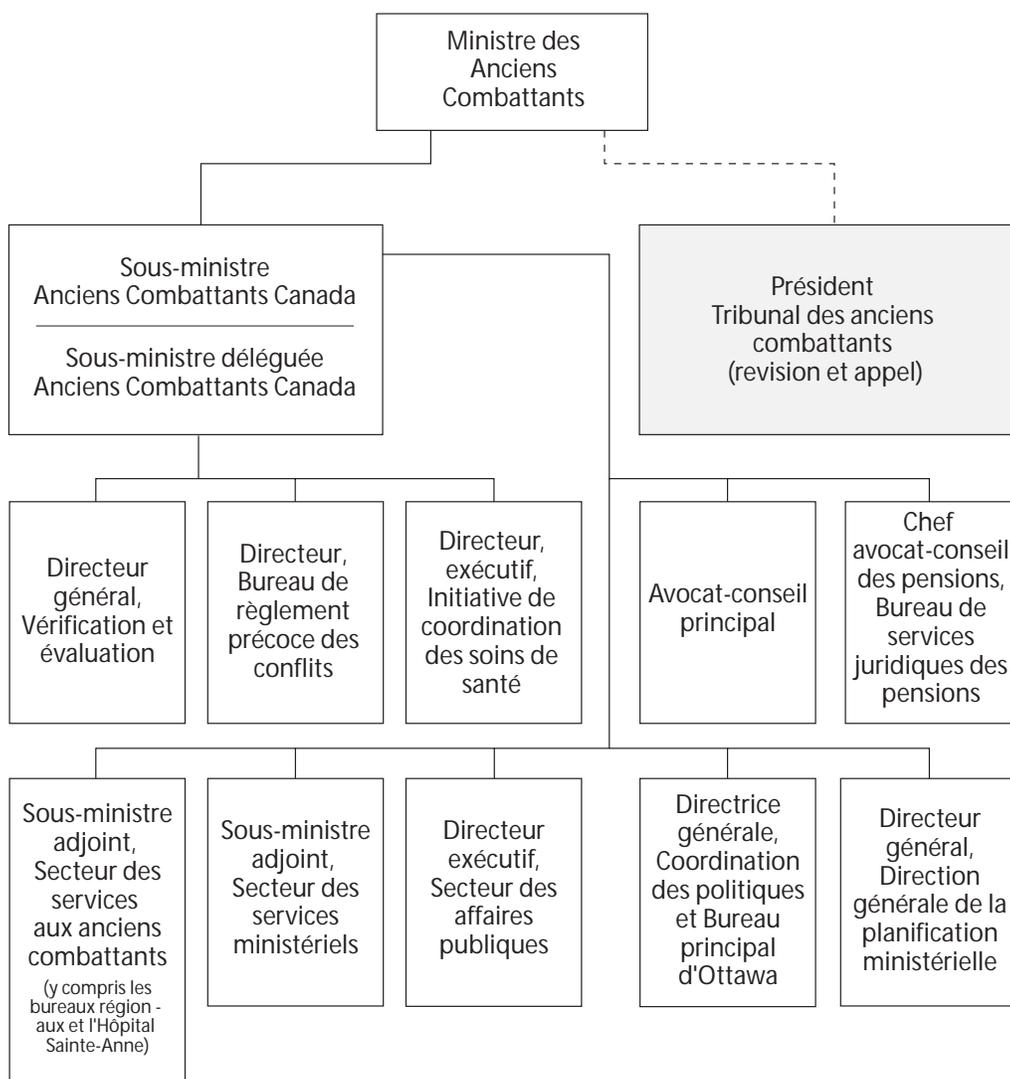




## Autres renseignements

## Notre organisation

**Figure 3 Organigramme du Portefeuille des Anciens Combattants**



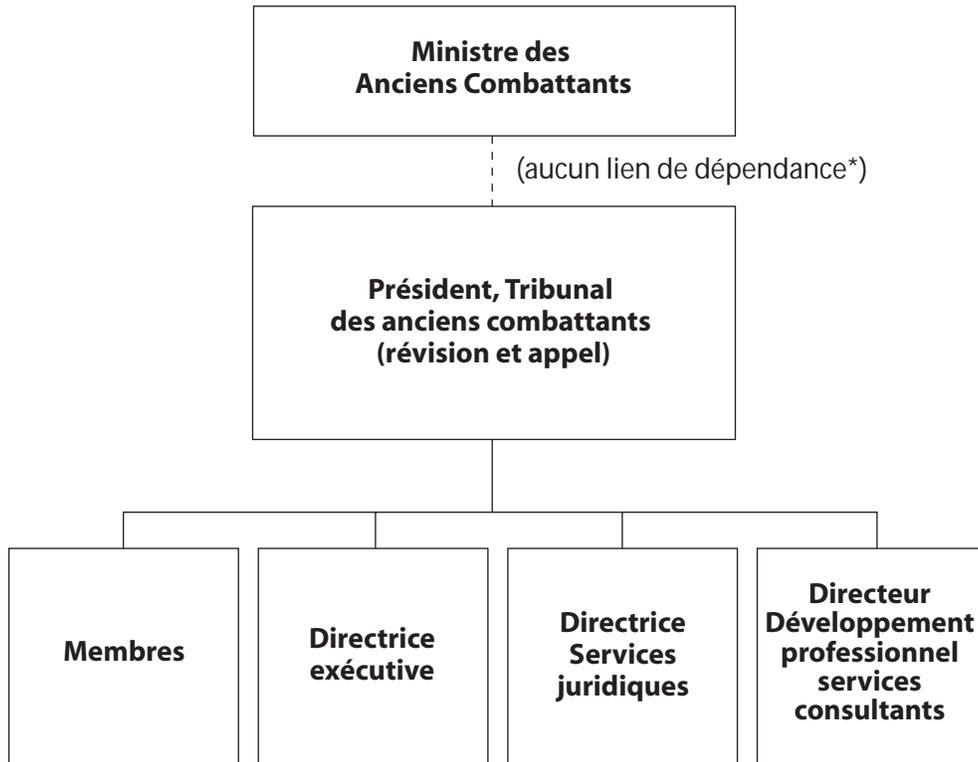
—— Le Ministre doit rendre compte au Parlement des activités du ministère des Anciens Combattants.  
----- Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est comptable au Parlement par l'entremise du ministre.

Mars 2002





**Figure 4 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 2002





---

## Liste des personnes-ressources

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

Tout commentaire ou toute suggestion destinés à améliorer le contenu du présent document seront appréciés. 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 d'Anciens Combattants Canada à l'adresse suivante : [www.vac-acc.gc.ca](http://www.vac-acc.gc.ca).

On peut obtenir des renseignements sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'adresse suivante : [www.vrab-tacra.gc.ca](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 : [www.memorialvirtuel.gc.ca](http://www.memorialvirtuel.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  
Édifice Belmont, 3e 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, chemin Queen Mary  
Montréal (Qc) H3W 1W4  
Numéro sans frais : 1-800-361-7705

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





---

**Bureau régional des Prairies**  
Anciens Combattants Canada  
234, rue Donald, pièce 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, pièce 900  
C.P. 5600  
Vancouver (C.-B.) V6B 5J3  
Numéro sans frais : 1-800-647-1822

**Hôpital Sainte-Anne**

Hôpital Sainte-Anne  
Anciens Combattants Canada  
305, boulevard des Anciens-Combattants  
Sainte-Anne-de-Bellevue (Qc) H9X 1Y9

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

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)  
C.P. 9900  
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8V7  
Numéro sans frais : 1-800-450-8006





## Lois appliquées et règlements connexes

**Le ministre des Anciens Combattants est responsable 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, c. W-3, modifiée
<i>Loi sur l'assurance des anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, c. V-3, modifiée
<i>Loi de l'assurance des soldats de retour</i>	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
<i>Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, c. V-2, modifiée
<i>Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [Prestations]</i>	S.R.C. 1952, ch. 297, modifiée
<i>Loi d'établissement de soldats</i>	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
<i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>	S.R.C. 1970, c. W-4, modifiée
<i>Loi sur le ministère des Anciens Combattants</i>	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
<i>Loi sur les pensions</i>	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
<i>Loi sur les prestations de guerre pour les civils</i>	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée





---

<i>Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux</i>	S.R.C. 1952, ch. 256, modifiée
<i>Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants</i>	S.R.C. 1952, ch. 258, modifiée
<i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-4 modifiée
<i>Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	L.C. 1994-95, ch. 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 de 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 des Anciens Combattants est responsable de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :**

<i>Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands</i>	DORS/49-533
<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 désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	TR/96-66
<i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i>	TR/94-62, modifié
<i>Décret sur la pension dans les zones de service spécial</i>	DORS/2001-496
<i>Décret sur les prestations pour bravoure</i>	TR/90-95, modifié
<i>Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État</i>	C.P. 1944-45/8848
<i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit</i>	C.R.C. 1978, ch. 1600
<i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres</i>	C.R.C. 1978, ch. 1599





---

<i>Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
<i>Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations</i>	DORS/91-620, modifié
<i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
<i>Règlement sur l'assurance des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1587
<i>Règlement sur l'assurance des soldats de retour</i>	C.R.C. 1978, ch. 1390
<i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1582
<i>Règlement sur les compensations</i>	DORS/96-66, modifié
<i>Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1579
<i>Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations</i>	DORS/96-68
<i>Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
<i>Règlement sur la formation des pensionnés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
<i>Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)</i>	DORS/95-468
<i>Règlement sur les indemnités de service de guerre</i>	C.R.C. 1978, ch. 1601, modifiée





*Règlement de 1995 sur les  
sépultures des anciens combattants*

DORS/95-467

*Règlement sur les soins de santé  
pour anciens combattants  
Règlement sur les terres destinées  
aux anciens combattants*

DORS/90-594, modifié

C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié

*Règlement sur le traitement des  
anciens combattants*

C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié

*Règlement sur le Tribunal des  
anciens combattants (révision et  
appel)*

DORS/96-67

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

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

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

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

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





Nos principaux partenaires						
✓				Prestations et services	Nota : Cette liste ne vise à énumérer tous les ministères ou organismes qui collaborent avec ACC.	Rôle de soutien (S) et/ou de prestation (P)
✓			✓	Défense des droits relatifs aux pensions		
			✓	« Le Canada se souvient »		
			✓	Administration ministérielle		
			✓	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
<b>Ministères Fédéraux</b>						
✓	✓			<b>Affaires étrangères et du Commerce international</b> pour les questions diplomatiques internationales touchant les clients étrangers, la coordination d'activités commémoratives dans d'autres pays et la collaboration à l'Initiative de coordination des soins de santé.		S/P
✓				<b>Affaires indiennes et du Nord Canada</b> sur les questions touchant les anciens combattants autochtones.		S/P
✓	✓	✓	✓	<b>Défense nationale</b> pour les questions concernant les clients des Forces canadiennes et les activités commémoratives, et pour sa collaboration au Projet pilote de services cliniques de santé mentale et à l'Initiative de coordination des soins de santé.		S/P
✓				<b>Développement des ressources humaines Canada</b> pour l'échange d'information sur les clients communs.		S
			✓	<b>Finances</b> pour les décisions stratégiques et le soutien législatif.		S
✓	✓			<b>Industrie Canada</b> pour le Projet d'amélioration de l'accès à l'information, le site Web d'Info-aînés Canada, et les activités commémoratives.		S/P
✓	✓			<b>Justice</b> pour les questions d'ordre juridique ainsi que pour ses conseils et son soutien.		S
			✓	<b>Patrimoine canadien</b> pour sa collaboration aux activités commémoratives.		S/P
✓				<b>Santé Canada</b> pour l'Initiative de prévention des chutes, Info-aînés Canada et pour son aide et ses conseils sur les questions touchant la santé et les personnes âgées.		S/P
✓				<b>Santé Canada (Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits)</b> pour les décisions stratégiques et les conseils concernant les anciens combattants autochtones.		S
✓			✓	<b>Secrétariat du Conseil du Trésor</b> pour Service Canada, le service « Gouvernement en direct » pour les Canadiens, les changements aux règlements et les questions touchant les personnes âgées et le vieillissement de la société.		S
✓	✓	✓	✓	<b>Solliciteur général du Canada (Gendarmerie royale du Canada)</b> pour les questions touchant les clients de la GRC, les activités commémoratives et les enquêtes sur les fraudes.		S/P
			✓	<b>Statistiques Canada</b> pour les données et renseignements d'ordre économiques.		S
✓	✓	✓		<b>Travaux publics et services gouvernementaux Canada</b> pour le paiement des prestations (virement automatique ou impression des chèques) et pour la préparation de contrats pour le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne ainsi que les contrats liés à la commémoration.		S/P





Nos principaux partenaires					
✓				<b>Prestations et services</b>	Nota : Cette liste ne vise à énumérer tous les ministères ou organismes qui collaborent avec ACC.  Rôle de soutien (S) et/ou de prestation (P)
✓				✓ Défense des droits relatifs aux pensions	
	✓			✓ « Le Canada se souvient »	
		✓		✓ Administration ministérielle	
			✓	✓ Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
<b>Provinces et Territoires</b>					
✓	✓			<b>Gouvernements ou organismes provinciaux ou territoriaux</b> pour la conception, l'exécution et/ou la coordination de programmes et de services destinés aux clients d'ACC conformément à la Loi canadienne sur la santé et à l'entente cadre sur l'Union social; pour la collaboration à des projets pilotes conjoints comme les Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés; et pour la coordination d'activités commémoratives partout au pays.	S/P
<b>Autres</b>					
		✓		<b>Commission canadienne des droits de la personne</b> pour les questions touchant l'emploi et l'équité salariale.	S
		✓		<b>Commonwealth War Graves Commission</b> pour l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays.	S/P
		✓		<b>Fonds du Souvenir</b> pour le paiement de prestations de funérailles et d'inhumation au nom des clients d'ACC.	P
✓	✓			<b>Gouvernements étrangers et organismes internationaux</b> pour la vérification du statut d'ancien combattant allié vivant au Canada, les enquêtes sur les fraudes et la coordination d'activités commémoratives à l'étranger.	S/P
✓	✓	✓		<b>Organismes d'anciens combattants</b> pour les conseils fournis sur les questions touchant les anciens combattants et pour la coordination d'activités commémoratives. Plus précisément, le Ministère collabore avec la <b>Légion royale canadienne</b> lorsque celle-ci représente les anciens combattants aux audiences de révision et d'appel et il collabore à différents projets (Projet d'identification et d'examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées, projets d'élaboration de politiques en matière de vie autonome, et Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé).	S/P
✓	✓			<b>Le secteur bénévole</b> pour la conception, l'exécution et/ou la coordination de programmes et de services destinés aux clients d'ACC et pour la coordination d'activités commémoratives partout au pays.	S/P
✓				<b>Service Croix Bleue de l'Atlantique</b> pour l'administration des paiements au nom des clients d'ACC en ce qui a trait aux médicaments, prothèses et autres appareils et services de santé par le biais du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé.	P





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

*« Des sondages répétés ont révélé ce que presque tous les employés de la fonction publique savent déjà : la reconnaissance d'un travail bien fait constitue l'élément de motivation ultime du rendement d'un employé. Il est clair qu'une gestion améliorée des ressources humaines à la fonction publique ne peut se faire sans que les ministères et les organismes trouvent des façons d'instaurer une culture de la reconnaissance. »*

*Larry Murray, sous-ministre, Anciens Combattants Canada et sous-ministre champion de la fierté et de la reconnaissance*

### **Prix du chef de la fonction publique**

Cette récompense, décernée par le greffier du Conseil privé, 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*

### **Verna Bruce, sous-ministre déléguée**

En décembre 2001, le Prix du chef de la fonction publique a été remis par le greffier du Conseil privé à notre sous-ministre déléguée, **Verna Bruce**, pour avoir valorisé et soutenu les gens au sein du Ministère. Sa conviction profonde que chaque employé peut être un leader et apporter une contribution précieuse à l'organisation a conduit à la mise sur pied de programmes évolutifs et innovateurs dont elle a fait la promotion dans l'ensemble de la fonction publique. Le soutien qu'elle a à coeur d'apporter aux employés, partout au pays, fait d'Anciens Combattants Canada « un véritable milieu de travail de choix ».

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

Ces distinctions ont pour but de reconnaître le mérite des employés dont le rendement et/ou la contribution exceptionnels ont favorisé la réalisation des objectifs du Ministère ou du Tribunal.

### **Richard Brunton, directeur, Législation du Portefeuille**

On a voulu souligner son dévouement exemplaire et son engagement persistant à servir les intérêts du gouvernement du Canada dans l'exercice de son mandat auprès des anciens combattants canadiens.





**Équipe de coordination du projet « Les Victimes de la paix » :**  
**Brenda MacCormack, Brian MacGregor, Sharon Lourenso,**  
**Michelle MacAulay, Sue LeMaistre, Aidan Sheridan, Lt. Col. David**  
**Rogers, Violet Parker, Loran Fevens, Sharon McGuigan, Cindy**  
**Gallant, Louise Campbell**

En reconnaissance de leur contribution au succès du coffret vidéo  
« Les Victimes de la paix ».

**Pierre St-Onge, directeur de district, Québec**

En reconnaissance du leadership remarquable dont il a fait preuve pour  
créer une culture organisationnelle fondée sur la confiance, la  
transparence, le respect et le travail d'équipe.

**Bureau de district de Québec : Jeanine Mecteau, Suzanne**  
**Gendron, Régis Gagnon, Francine Picard, Silvie Dion, Sylvie**  
**Bernier, Josée Pouliot, Carole Rouleau, Marie-Hélène Loranger,**  
**Michel Duchesne, Jean-Marc Turgeon, Pierre St-Onge, Jean**  
**Bédard, Gilles Blouin, Claude Boivin, Anne Gasseau, André**  
**Martel, Robert Martin, Suzie Ouellet, Lise Pépin, Réjean Picard,**  
**Nathalie Proulx, Fabienne Cayer, Carole Coulombe, Suzanne**  
**Couturier, Suzanne Galipeau, Chantal Goupil, Hélène**  
**Grand'Maison, Jocelyne Lachance, Lucie Lambert, France Pagé,**  
**Carmen Poulin, Chantal Picard, Diane Regaudie, Francine Côté,**  
**Sylvie Delisle, Dr. Guy Frenette, Denis Morissette, Madeleine**  
**Guay, Pierrette Potvin, Annie Dubé, Carol Savard**

En reconnaissance de leur travail exceptionnel et soutenu au sein de  
l'équipe du bureau de district de Québec en ce qui concerne les services  
fournis aux membres des Forces canadiennes.

**Ron Herbert, directeur général, Direction générale des**  
**opérations nationales**

En reconnaissance de son dévouement sans faille, de son leadership  
exceptionnel et de sa contribution personnelle remarquable au succès du  
Projet de remaniement des prestations.

**Ron Gosson, analyste des pension et des allocations,**  
**Administration centrale du TACRA**

En reconnaissance de son dévouement, de son excellent travail et des  
services offerts aux Canadiens qui ont si bien servi leur pays.





---

**Prix APEX du leadership pour l'innovation dans la prestation de services**

*Programme de dysphagie et équipe du Projet innovateur de traitement par la nutrition : Thérèse Dufresne, Isabelle Germain, Sophie Brousseau, Nicole Lachance, Louise Landry, Sonia Elian, Julie Gadoury, Johanne Lussier, Johanne Rochefort, Céline Arseneault, Françoise Gendron, Pauline Bourbonnais, Marc Bourbonnais, Richard Gauvin, Normand Piché, Janet Steer, Dr. Pierre Paquette, Rachel Corneille Gravel*

L'Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) a rendu hommage au Programme de dysphagie et à l'équipe du Projet innovateur de traitement par la nutrition de l'Hôpital Sainte-Anne en lui décernant son prix du leadership en matière d'innovation.

**Prix d'excellence d'Anciens Combattants 2001**

Cette distinction prestigieuse, décernée par le ministre des Anciens Combattants, reconnaît le mérite des employés qui ont apporté une importante contribution à l'organisation au-delà des exigences de leur poste, ou dont la contribution a beaucoup profité aux anciens combattants canadiens ou à leur famille, ou encore dont la qualité exceptionnelle du service offert aux clients, à l'intérieur comme à l'extérieur, a donné naissance à des pratiques exemplaires au sein du Portefeuille.

*Francine Sauvé, infirmière-chef - Unité 5B, Hôpital Sainte-Anne*

On a voulu souligner sa contribution exceptionnelle pour ce qui est d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants et de leur famille, et de mieux répondre à leurs besoins en matière de soins et de qualité de vie. Elle est également reconnue par ses collègues infirmières comme un des piliers de l'établissement, comme un guide et une personne-ressource et, par tous les chefs de département de l'hôpital, comme une gestionnaire dynamique et compétente – un véritable leader. Elle est aimée et appréciée par les patients et leur famille depuis qu'elle a commencé à travailler à l'hôpital, il y a 25 ans. Cette femme ne baisse jamais les bras, elle se dévoue corps et âme aux anciens combattants et a toujours en tête des projets visant à maintenir l'excellence des soins et des services dispensés aux anciens combattants.





***Kathy Stewart, Administratrice des systèmes, Administration centrale du TACRA***

On a voulu reconnaître l'excellence de son travail et l'efficacité des normes qu'elle établit pour les autres. Elle a joué un rôle de chef de file dans l'élaboration et la mise en oeuvre de la version 2 du Réseau de prestation des services aux clients, lequel a eu une incidence majeure sur le fonctionnement du Tribunal et le travail de son personnel. Cette employée exemplaire a contribué aux nombreuses réussites du Tribunal. L'intérêt qu'elle porte à l'excellence du service aux clients, à l'apprentissage continu et au travail d'équipe fait d'elle une digne récipiendaire.

***Ken Parkinson et Beverly Greig - Bureau de district de Victoria***

On a voulu reconnaître le caractère innovateur du travail qu'ils ont effectué au niveau de la planification des soins de santé dans le but d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants, de leur famille et des soignants au Veterans Health Centre - The Lodge à Broadmead. Grâce à leurs efforts, ce centre, qui devait constituer une mesure provisoire destinée à atténuer la pression et à soutenir les anciens combattants en attente d'une place dans un établissement de soins de longue durée ainsi que les familles et les soignants, est devenu un programme de quatre ans comportant des services élargis.

***Eric Marinacci, directeur régional du Bureau de services juridiques des pensions - Région de l'est***

On a voulu reconnaître l'importante contribution qu'il a apportée au Bureau de services juridiques des pensions en particulier, et au ministère des Anciens Combattants en général. Sa contribution a en outre beaucoup profité aux anciens combattants canadiens et à leur famille.

**Prix du leadership**

Ce prix vise à reconnaître le mérite des personnes qui ont apporté une contribution exceptionnelle dans le domaine du leadership.

***Linda Mayne, agente principale de projets***

On a voulu reconnaître son style de leadership, son approche coopérative avec ses subordonnées, sa vision ainsi que sa compréhension des besoins des clients – toutes des choses qui ont permis à son personnel de s'exceller.





**Bob Mercer, directeur exécutif, Secteur des affaires publiques**  
 On a voulu reconnaître ses qualités de chef pour ce qui est d’amener les autres à partager sa vision des choses. Il n’a pas craint de sortir des sentiers battus et il a encouragé les autres à remettre en question le statu quo. Il a aussi fait voir aux autres les possibilités qui peuvent s’offrir à ceux qui adoptent la voie du changement.

**Adélarde Comeau, gestionnaire en ressources humaines**  
 On a voulu reconnaître ses qualités de chef pour ce qui est d’imaginer des moyens d’atteindre l’objectif et de partager sa vision des choses. Il s’est toujours montré à la hauteur, aussi bien par sa compétence que par ses valeurs personnelles. Son engagement à l’égard du service aux clients a été manifeste dans chaque projet mis en oeuvre, sa préoccupation première étant toujours été l’incidence du projet sur le client.

## Sites Web

Portefeuille des Anciens Combattants	
Page d'accueil d'ACC	<a href="http://www.vac-acc.gc.ca">www.vac-acc.gc.ca</a>
Budget des dépenses d'AC 2001-2002, Partie III – Rapport sur les plans et priorités	
Rapport de rendement d'AC pour la période se terminant le 31 mars 2000	<a href="http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports">www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports</a>
Stratégie de développement durable d'AC	
Mémorial virtuel de guerre du Canada	<a href="http://www.memorialvirtuel.gc.ca">www.memorialvirtuel.gc.ca</a>
Info-ainés Canada	<a href="http://www.aines.gc.ca">www.aines.gc.ca</a>
Page d'accueil du TACRA	<a href="http://www.vrab-tacra.gc.ca">www.vrab-tacra.gc.ca</a>
Secrétariat du Conseil du Trésor	
Le rendement du Canada 2002	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/communic/communif.asp">www.tbs-sct.gc.ca/rma/communic/communif.asp</a>
Gouvernement en direct	<a href="http://www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp">www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp</a>
Rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor	<a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/repproj_f.html">www.tbs-sct.gc.ca/repproj_f.html</a>
Initiative d'amélioration du service	<a href="http://www.cio-dpi.gc.ca/si-as/index_f.asp">www.cio-dpi.gc.ca/si-as/index_f.asp</a>
Autres liens	
Discours du Trône ouvrant la première session de la trente-septième Législature, le 30 janvier 2001	<a href="http://www.sft-ddt.gc.ca">www.sft-ddt.gc.ca</a>
Commonwealth War Graves Commission	<a href="http://www.cwgc.org">www.cwgc.org</a>





## Acronymes utilisés

AC	..... Anciens Combattants (comprend ACC et TACRA)
ACC	..... Anciens Combattants Canada
ACC-FC	..... Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes
AINC	..... Affaires indiennes et du Nord Canada
AIPRP	..... Accès à l'information et Protection des renseignements personnels
APEX	..... Association des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada
BSJP	..... Bureau de services juridiques des pensions
CCASS	..... Conseil canadien d'agrément des services de santé
CPDNAC	..... Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants
ETP	..... Équivalent temps plein
FC	..... Forces canadiennes
GED	..... Gouvernement en direct
GRC	..... Gendarmerie royale du Canada
ICSS	..... Initiative de coordination des soins de santé
LAP	..... Lits d'accès en priorité
LRC	..... Légion royale canadienne
MVGC	..... Mémorial virtuel de guerre du Canada
MDN	..... Ministère de la Défense nationale
PAAC	..... Programme pour l'autonomie des anciens combattants
PAC	..... Programme d'accès communautaire
PRMCCCB	..... Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille
RPP	..... Rapport sur les plans et les priorités
RPSC	..... Réseau de prestation des services aux clients
SCBA	..... Service Croix Bleue de l'Atlantique
SCT	..... Système de comptabilisation des traitements
SDD	..... Stratégie de développement durable
SFTDSS	..... Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé
SIACA	..... Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés
SIF	..... Stratégie d'information financière
SPSC	..... Services de préparation à une seconde carrière
SSPT	..... Syndrome de stress post-traumatique
SSVSO	..... Soutien social aux victimes de stress opérationnel
TRN	..... Table ronde nationale
TACRA	..... Tribunal des anciens combattants (révision et appel)





## Index

allocations d'ancien combattant	7, 8, 9, 15, 50, 51, 52
anciens combattants de la guerre	ii, iii, 2, 3, 8, 25, 67
anciens combattants de la marine marchande	iv, 17, 69
anciens combattants des Forces canadiennes	ii, iii, iv, 2, 21, 28, 57, 65, 67
anciens combattants des Premières nations	17, 18
appel	i, v, 3, 4, 7, 9, 15, 19, 21, 35, 36, 39, 50, 51, 52, 54, 58, 59, 70, 81, 83, 84, 86, 88, 96
Approche pour un service axé sur le client	10
Bureau de services juridiques des pensions	9, 35, 53, 94
Commonwealth War Graves Commission	9, 38, 40
conférence nationale des chefs des services aux clients d'ACC	iv, 24
Conseil canadien d'agrément des services de santé	ii, 28
Conseil consultatif ACC-FC	21
Conseil consultatif de gérontologie d'ACC	iv, 1, 24
Enjeu national des soins de longue durée	29
Fonds du Souvenir	9, 40
Forces canadiennes	ii, iv, 1, 2, 3, 4, 8, 10, 11, 12, 16, 19, 20, 22, 34, 35, 49, 52, 54, 92
Gendarmerie royale du Canada	ii, 7, 8, 11, 18, 34, 35
Gouvernement en direct	21, 31, 62, 69
Hôpital Sainte-Anne	iii, iv, 2, 8, 28, 29, 69, 93
Infirmières de l'Ordre de Victoria	27
Info-aînés Canada	31, 62
Initiative de coordination des soins de santé	v, 59
Initiative de prévention des chutes	30
Initiative du secteur bénévole	27
Initiative nationale de soins aux personnes atteintes de démence	30
Initiatives en matière de recherche	25
Légion royale canadienne	ii, 27, 29, 34, 53
lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension	20, 21
Livres du Souvenir	42
médaille ou décoration	40
Mémorial virtuel de guerre du Canada	41, 49
Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants	iii, 44, 49
Métis et les Indiens non inscrits	18
Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel	38, 39, 43
Monument commémoratif du Canada à Vimy	iv, 39, 43
Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel	39





partenaires . . . . .	10, 27, 34, 43, 49, 50, 59
pensions d'invalidité . . . . .	i, ii, 7, 8, 15, 18, 20, 23, 45, 50, 51, 69
Politique sur les anciens combattants autochtones . . . . .	17
Programme pour l'autonomie des anciens combattants . . . . .	ii, 2, 9, 25, 67
Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes . . . . .	22
Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé . . . . .	ii, 34
Projet de réforme ou de rationalisation des décisions sur les pensions . . . . .	19
Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille . . . . .	38, 69
Projet de Services intégrés pour les anciens combattants et les aînés . . . . .	27
recours . . . . .	9, 19, 36, 69
Recours collectif Authorson . . . . .	19, 69
Réseau de prestation des services aux clients . . . . .	iv, 26, 36, 40, 47, 94
résultats stratégiques . . . . .	v, 1, 12
<i>Salut!</i> . . . . .	9, 49
Semaine des anciens combattants . . . . .	iii, 42, 43
Service Croix Bleue de l'Atlantique . . . . .	ii, 18, 34
soins de santé . . . . .	i, ii, 1, 2, 9, 10, 15, 16, 18, 26, 34, 45, 59, 62, 67, 87, 94
Sondage national sur la satisfaction de la clientèle . . . . .	iv, 50
Stratégie de soins en établissement . . . . .	29, 30
Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé . . . . .	ii, 34
Table des invalidités . . . . .	20, 21
Table ronde nationale . . . . .	17



