

ANCIENS COMBATTANTS

RAPPORT SUR LE RENDEMENT 2004-2005



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

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE	<u>1</u>
MESSAGE DE LA MINISTRE	<u>1</u>
MESSAGE DU PRÉSIDENT	<u>3</u>
DÉCLARATION DE LA DIRECTION	<u>5</u>
RENSEIGNEMENTS SOMMAIRES	<u>6</u>
RENDEMENT GÉNÉRAL DU MINISTÈRE	<u>13</u>
SECTION II - ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE	<u>17</u>
PROGRAMME D'AVANTAGES ET DE SERVICES	<u>17</u>
PROGRAMME DE DÉFENSE DES INTÉRÊTS DES CLIENTS EN MATIÈRE DE PENSION	<u>27</u>
PROGRAMME LE CANADA SE SOUVIENT	<u>30</u>
ADMINISTRATION MINISTÉRIELLE	<u>40</u>
PROGRAMME DU TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)	<u>46</u>
SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS	<u>51</u>
RENSEIGNEMENTS SUR L'ORGANISME	<u>51</u>
TABLEAU 1 : DÉPENSES PRÉVUES, DÉPENSES RÉELLES ET ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	<u>54</u>
TABLEAU 2 : UTILISATION DES RESSOURCES, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS	<u>55</u>
TABLEAU 3 : CRÉDITS ET POSTES LÉGISLATIFS	<u>57</u>
TABLEAU 4 : COÛT NET DU MINISTÈRE	<u>59</u>
TABLEAU 5 : PASSIF ÉVENTUEL	<u>60</u>
TABLEAU 6 : SOURCES DES RECETTES NON DISPONIBLES	<u>61</u>
TABLEAU 7 : BESOINS EN RESSOURCES, PAR SECTEUR	<u>62</u>
TABLEAU 8 : MODÈLE DE DÉCLARATION DES FRAIS D'UTILISATION POUR 2004-2005 - <i>LOI SUR LES FRAIS D'UTILISATION</i>	<u>64</u>
TABLEAU 9 : PRINCIPALES INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES	<u>68</u>
TABLEAU 10 : RENSEIGNEMENTS SUR LES DÉPENSES RELATIVES AUX PROJETS	<u>70</u>
TABLEAU 11 : RENSEIGNEMENTS SUR LES PROGRAMMES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT (PPT)	<u>71</u>
TABLEAU 12 : RÉPONSE AUX COMITÉS PARLEMENTAIRES, AUX VÉRIFICATIONS ET AUX ÉVALUATIONS POUR L'EXERCICE 2004-2005	<u>76</u>
TABLEAU 13 : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (SDD)	<u>82</u>
TABLEAU 14 : INITIATIVE D'AMÉLIORATION DES SERVICES	<u>83</u>
TABLEAU 15 : POLITIQUES SUR LES VOYAGES	<u>87</u>
TABLEAU 16 : RÉSERVOIRS DE STOCKAGE	<u>88</u>
SECTION IV - AUTRES RENSEIGNEMENTS	<u>89</u>
POUR NOUS JOINDRE	<u>89</u>
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	<u>89</u>
PUBLICATIONS DU PORTEFEUILLE	<u>89</u>

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

MESSAGE DE LA MINISTRE



L'année 2005 a été déclarée l'Année de l'ancien combattant, une année où la population canadienne peut célébrer ses anciens combattants, leur rendre hommage, les remercier et se souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils ont consentis. Il s'agit également d'une année où nous avons l'occasion d'enseigner à nos jeunes le rôle que les militaires ont joué, et continuent de jouer, pour la défense de la liberté dans le monde. C'est avec un profond respect et une grande admiration pour nos clients si spéciaux et leur famille que, en tant que ministre des Anciens Combattants, je présente le Rapport sur le rendement pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005.

Au cours de la période visée par le présent rapport, nous n'avons ménagé aucun effort pour exécuter notre mandat, soit la prestation de programmes et de services qui répondent aux besoins de nos anciens combattants âgés. Nous avons également commencé à concevoir des nouveaux programmes et services qui s'emploient à répondre aux besoins particuliers de nos clients plus jeunes, c'est-à-dire les membres actifs et les anciens combattants des Forces canadiennes, particulièrement en ce qui a trait à la transition de la vie militaire à la vie civile.

Anciens Combattants a toujours servi ses clients avec dynamisme. Lorsque le Ministère a été créé, il avait comme principal mandat de voir au mieux-être des anciens combattants qui revenaient de la Seconde Guerre mondiale et de les aider à réintégrer la société canadienne. Au fil des ans, nous avons revu nos programmes et nos services pour pouvoir évoluer avec leurs besoins. Nous remarquons aujourd'hui une augmentation du nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes et de clients de la GRC dont les besoins sont également très variés. Pour répondre à ces besoins, le Ministère a obtenu l'approbation d'une mesure législative, soit une Charte des anciens combattants, qui bonifiera l'éventail d'avantages et de services offerts aux clients, tout en continuant d'assurer un niveau élevé de services à nos anciens combattants de guerre. Pour améliorer la prestation des services, nous avons mis en œuvre un Réseau national des centres d'appels, nous avons poursuivi notre travail de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne et nous avons élargi l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants afin d'offrir des services d'entretien ménager et des services d'entretien de terrain aux principaux dispensateurs de soins admissibles.

Au cours de la dernière année, nous avons incité nos anciens combattants de même que la population canadienne à souligner certains événements commémoratifs d'importance comme le 60^e anniversaire de la bataille de Normandie, le 60^e anniversaire de la campagne d'Italie et le 60^e anniversaire de la libération des Pays-Bas. L'annonce de 2005 comme l'Année de l'ancien combattant a amené une foule d'activités et de mesures. D'un océan à l'autre, les communautés, les groupes, les organisations et les individus rendent hommage aux anciens combattants canadiens par l'entremise de diverses activités. De nombreux projets novateurs ont également reconnu les anciens combattants. À titre

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

d'exemple, le Ministère s'est associé à Scouts Canada afin de reconnaître les réalisations de ceux qui ont si admirablement servi le Canada en remettant 150 000 insignes d'appréciation à des anciens combattants dans leur collectivité.

L'année a été très chargée et je suis fière de ce qu'ont réussi à accomplir les membres du personnel d'Anciens Combattants grâce aux bénévoles enthousiastes et à leur dévouement indéfectible. Nous avons certes accompli beaucoup de choses, mais il en reste encore beaucoup à faire. Grâce aux efforts de nos employés et de nos partenaires, je puis vous assurer qu'Anciens Combattants continuera d'offrir à ses clients très spéciaux les programmes et les services dont ils ont besoin.



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

MESSAGE DU PRÉSIDENT



J'ai le plaisir de vous faire parvenir le rapport annuel sur le rendement pour la période du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Tout au long de cette période, nous avons continué de prendre des mesures importantes en vue d'améliorer la qualité du processus d'appel et d'entreprendre plusieurs nouvelles initiatives. En collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions au Québec, nous avons mené un projet pilote qui avait pour but de modifier les audiences des clients atteints du syndrome de stress post-traumatique. De plus, au cours du prochain exercice, nous prévoyons offrir une formation spécialisée aux membres en collaboration avec le Centre de l'Hôpital Sainte-Anne. Nous avons également continué d'apporter des améliorations au programme de perfectionnement professionnel des membres, y compris des initiatives de formation liée à l'évaluation de la preuve médicale et à la compréhension des circonstances particulières des demandeurs.

Le Tribunal est responsable de l'interprétation de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*. Le 1^{er} février 2005, il a publié sa première décision d'interprétation, qui traitait des critères pour les nouveaux éléments de preuve aux fins de réexamen d'une décision d'appel. La demande d'interprétation a été présentée par le Bureau de services juridiques des pensions, et un certain nombre d'organisations d'anciens combattants ont fait des observations au moment des audiences. Le Tribunal a également introduit des mesures visant à améliorer le processus de sélection des membres nommés par le gouverneur en conseil et a mis en oeuvre un cadre de gestion du rendement qui s'applique aux membres dès leur nomination au Tribunal.

De plus, nous avons adopté de nombreuses mesures dans le but d'augmenter l'efficacité de notre organisation et d'améliorer le processus d'appel. Nous avons lancé un projet novateur de balayage électronique des énoncés de cas, créant ainsi des documents électroniques pouvant être consultés et modifiés avec facilité. Ce projet a également donné lieu à une diminution importante du nombre de copies produites (ce qui contribue à l'atteinte de nos buts liés au développement durable), à une réduction de l'espace devant être consacré à l'entreposage des dossiers et à un élargissement de la formation offerte aux employés. Nous avons également élaboré de nouveaux outils de communication par le biais de lettres aux demandeurs et apporté des améliorations à notre site Web. Grâce à ces mesures et en assurant la communication efficace avec toutes les parties en cause dans un appel, nous espérons maintenir et améliorer la qualité des services que nous offrons aux demandeurs.

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

Je tiens également à souligner qu'au cours de cette période, les efforts supplémentaires des membres, y compris des exigences de déplacements sans précédent et ce pour des périodes plus longues et plus fréquentes, ont permis au Tribunal de maintenir ses volumes d'audiences. Nos employés et nos membres à l'Administration centrale à Charlottetown ainsi que nos membres à travers le pays ont été essentiels au succès du Tribunal et je tiens à reconnaître leurs contributions.



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

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2004-2005 d'Anciens Combattants.

Le document a été préparé en fonction des principes de reddition de comptes contenus dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada:

Il est conforme aux exigences particulières de reddition de comptes décrites dans le guide;

Il est fondé sur la structure de secteur d'activités approuvée du ministère;

Il présente des renseignements uniformes, complets, équilibrés et précis;

Il offre un modèle de responsabilisation pour les résultats atteints avec les ressources et les autorités allouées;

Il fait état des sommes qui ont été allouées et approuvées dans le Budget des dépenses et les Comptes publics du Canada.



Jack Stagg
sous-ministre
Anciens Combattants Canada
Le 19 septembre 2005



Victor Marchand
président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
Le 19 septembre 2005

RENSEIGNEMENTS SOMMAIRES

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend deux organisations distinctes : le ministère des Anciens Combattants (ACC), communément appelé le Ministère, et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal), qui n'entretient pas de lien de dépendance avec le Ministère. La raison d'être du Portefeuille est de rembourser la dette de gratitude nationale envers les hommes et les femmes qui, par leurs efforts courageux, ont acquis au Canada un legs glorieux de paix et de liberté et ont contribué à l'épanouissement de la nation.

Le Portefeuille fournit des programmes et des services à une clientèle largement diversifiée, ce qui témoigne de l'ampleur remarquable des contributions du Canada à la paix dans le monde. Notre clientèle comprend des anciens combattants du Canada, des ex-militaires et des militaires, des membres anciens et actuels de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), leurs survivants et leurs familles de même que des anciens combattants alliés et des civils admissibles. Au sens large, les citoyens du Canada sont aussi les clients du Ministère. Dans son effort de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par celles et ceux qui servent le Canada en temps de conflit et de paix, ACC sensibilise les Canadiens et les collectivités à l'échelle locale, nationale et internationale. Étant donné que la jeunesse d'aujourd'hui jouera un rôle majeur afin de perpétuer le souvenir des sacrifices consentis par les anciens combattants du Canada pour les générations futures, le Ministère se mobilise pour sensibiliser et impliquer les jeunes.

Le Ministère s'acquitte de ses responsabilités en offrant des programmes et des services qui appuient la santé et le mieux-être de notre clientèle. En outre, afin d'offrir le meilleur service qui soit à nos clients, nous avons modernisé et amélioré nos programmes et nos services. Nous avons aussi encouragé tous les Canadiens, surtout les jeunes, à prendre part aux activités de commémoration afin que le flambeau du Souvenir soit transmis aux générations futures.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fournit un programme indépendant de recours relativement aux pensions d'invalidité et au Programme d'allocation d'ancien combattant qui fait preuve d'équité, de compétence et d'excellence et qui veille à ce que notre clientèle reçoive les avantages auxquels elle a droit conformément à la loi.

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

Voici la mission du Ministère et du Tribunal :

Anciens Combattants Canada	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
<p>Fournir des services et des avantages axés sur le client qui soient exemplaires et adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et des familles de ceux-ci, de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.</p>	<p>Dans le cadre des programmes canadiens, assurer l'équité en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations aux anciens combattants en fournissant un soutien à la recherche et aux conseils donnés et en rendant des décisions arbitrales dans le cadre d'appels qui soient justes et expéditives.</p>

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

Total des ressources financières du Ministère (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
2 790,7	2 807,1	2 695,4

Total des ressources humaines du Ministère

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Différence
3 376	3 463	87

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

RÉSULTATS ATTEINTS EN CE QUI CONCERNE LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES, LES PRIORITÉS ET LES ENGAGEMENTS DU MINISTÈRE

Résultat stratégique	Priorités/engagements pour 2004-2005	Genre	Dépenses prévues (en M\$)	Dépenses réelles (en M\$)	État actuel
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AUX PROGRAMMES D'AVANTAGES ET DE SERVICES					
Prestation d'avantages et de services qui favorisent l'autonomie, la qualité de vie et un niveau de vie acceptable pour les anciens combattants canadiens, les ex-militaires et les militaires admissibles, les clients de la GRC, les civils admissibles et les membres de leurs familles, en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre pays.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Améliorer et étendre les services aux ex-militaires. ▶ Former des partenariats en vue de servir la GRC et les civils admissibles. ▶ Transformer les modalités de prestation des services et promouvoir l'innovation dans les politiques et les pratiques. 	<p>En cours</p> <p>En cours</p> <p>En cours</p>	2 660,0	2 561,0	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Atteint ▶ Atteint ▶ Atteint
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AU PROGRAMME DE DÉFENSE DES DROITS LIÉS AUX PENSION					
Les droits des clients d'ACC sont protégés par une représentation juridique professionnelle lors des appels des décisions au sujet des pensions et allocations d'invalidité.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Améliorer et étendre les services aux ex-militaires. ▶ Former des partenariats en vue de servir la GRC et les civils admissibles. 	<p>En cours</p> <p>En cours</p>	8,9	8,7	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Atteint ▶ Atteint
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AU PROGRAMME LE CANADA SE SOUVIENT					

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

Résultat stratégique	Priorités/engagements pour 2004-2005	Genre	Dépenses prévues (en M\$)	Dépenses réelles (en M\$)	État actuel
Un public canadien conscient reconnaît les réalisations et les sacrifices consentis par les citoyens canadiens pour la défense de la liberté et apprécie la contribution historique de ces réalisations à l'édification du Canada en tant que nation.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Jouer un rôle directeur de premier plan en matière de programmation des activités commémoratives, grâce à des partenariats efficaces. 	En cours	51,6	48,0	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Atteint
ADMINISTRATION CORPORATIVE					
Les activités portent essentiellement sur l'amélioration des services et l'efficacité de l'organisation, grâce à la gestion stratégique de notre personnel, à de meilleures communications, à une plus grande utilisation de la technologie et à une contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans des domaines directement liés au mieux-être et à l'appréciation de nos anciens combattants et de nos autres clients.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Harmoniser nos initiatives stratégiques en matière de ressources humaines en appui aux objectifs de l'organisation et aux aspirations de nos employés. ▶ Faire progresser le développement de nos capacités en matière de gestion de l'information et de technologies de l'information en appui à l'amélioration des services, à l'efficacité administrative et au Gouvernement en direct 	En cours En cours	59,5	66,8	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Atteint ▶ Atteint
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AU TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)					

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

Résultat stratégique	Priorités/engagements pour 2004-2005	Genre	Dépenses prévues (en M\$)	Dépenses réelles (en M\$)	État actuel
Équité dans l'application du Programme des pensions d'invalidité et des allocations aux anciens combattants.	▶ Améliorer les communications avec les appelants, les membres du personnel et les intervenants.	Nouveau	10,7	10,9	▶ Atteint
	▶ Améliorer la prestation des services.	Nouveau			▶ Atteint
	▶ Améliorer le cadre de responsabilisation de gestion.	Nouveau			▶ Atteint
	▶ Assurer une transition en douceur.	Nouveau			▶ Atteint



Accès au site Web

Le Portefeuille (organisation)

- Bureau de services juridiques des pensions;
- Secteur des services ministériels;
- Planification des politiques et liaison;
- Communications et Programmes publics (anciennement le Secteur des affaires publiques);
- Hôpital Sainte-Anne;
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- Secteur des services aux anciens combattants.

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

Le Ministère

- Rapports ministériels;
- Divulgence des frais de voyage et d'accueil;
- Législation appliquée par Anciens Combattants;
- Mandat, mission, vision, valeurs et éthique;
- Les responsables;
- Normes en matière de services.

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

Le Tribunal

- Ici TACRA;
- Contactez-nous;
- Documents;
- Foire aux questions;
- Engagement envers le service;
- Quoi de neuf.

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

RENDEMENT GÉNÉRAL DU MINISTÈRE

Les Canadiens savent bien que le changement est une étape naturelle faisant partie de tous les aspects de la vie. Anciens Combattants Canada n'échappe pas au changement; nous continuons d'adapter et d'améliorer nos programmes et nos services afin de répondre aux demandes et aux besoins changeants de nos clients. Pendant l'année visée par l'examen, il y a eu un nombre considérable de réalisations. L'un des faits saillants de l'année est sans aucun doute la préparation de la nouvelle Charte des anciens combattants (adoptée en mai), qui vise à transformer la structure actuelle et le contenu des programmes et des services afin de mieux répondre aux nouveaux besoins de nos clients militaires et de mettre à leur disposition tous les outils nécessaires pour que la transition à la vie civile se fasse en douceur. Nous avons également élargi les critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) afin d'offrir des services d'entretien ménager et des services d'entretien de terrain aux principaux dispensateurs de soins admissibles. En outre, le Projet de recherche sur les soins continus nous permettra de mieux comprendre le genre d'appui dont ont besoin les aînés au fur et à mesure qu'ils traversent les diverses étapes de leur vie.

Pendant l'année de l'examen, l'Hôpital Sainte-Anne a continué de soutenir sa réputation de Centre d'excellence, établie de longue date. L'Hôpital, au moyen de tous les services qu'il offre, s'emploie à fournir un niveau de soins et de services supérieur à tous ses patients et à leur famille. Pour ce faire, il met sur pied des programmes cliniques d'avant-garde qui répondent aux besoins complexes de sa clientèle.

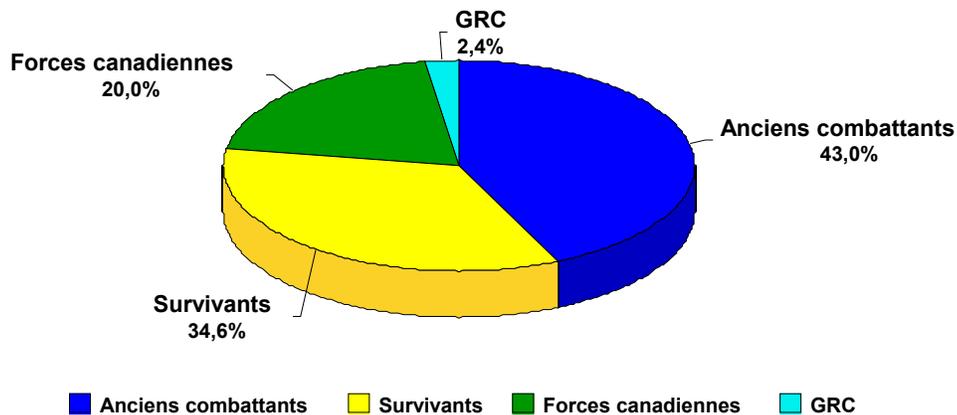
En novembre 2004, on a annoncé que l'année 2005 serait déclarée *l'Année de l'ancien combattant*. Cette reconnaissance spéciale nous procure l'occasion de veiller à ce que tous les Canadiens soient au courant des sacrifices qu'ont consentis les anciens combattants pour faire du Canada le pays dans lequel nous vivons aujourd'hui. Le Ministère est confronté à un nouveau défi : les anciens combattants avancent en âge et ils deviennent de moins en moins aptes à diriger des activités de commémoration et à voyager outre-mer. Parallèlement, le Ministère reconnaît le besoin de passer le flambeau du Souvenir à nos jeunes pour veiller à ce que les générations futures n'oublient pas cette page de notre histoire. L'année a été assez chargée avec la tenue de nombreuses célébrations commémoratives, dont le 60^e anniversaire de trois événements outre-mer.

Les clients qui traitent avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) souffrent de troubles médicaux de plus en plus complexes, et les liens qui existent entre les différentes maladies sont tout aussi complexes. En outre, les changements apportés aux mesures législatives relatives aux pensions et la rationalisation au sein d'ACC se sont fait sentir sur la façon dont le Tribunal fonctionne. Le Tribunal continue de renforcer ses capacités en améliorant sa capacité de recherche, la formation, l'exécution des programmes et les communications afin de veiller à offrir un processus juridictionnel équitable.

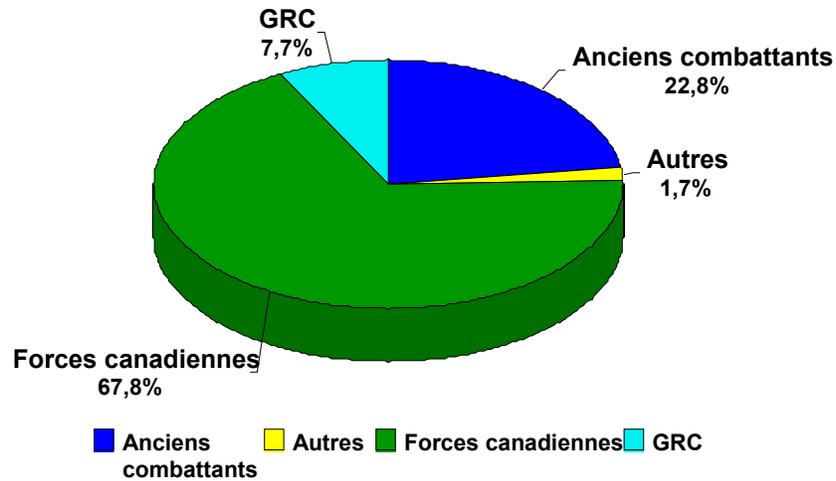
SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

Au cours de l'année, nous avons beaucoup progressé à l'égard de nos résultats stratégiques, mais il reste encore beaucoup à faire pour répondre aux besoins changeants de nos clients. Dans les prochaines sections du présent rapport se trouvent les réalisations en matière de rendement du Portefeuille. Pour la dernière fois, le rendement et les tableaux financiers d'Anciens Combattants sont basés sur le cadre découlant des résultats stratégiques et des secteurs d'activités ministériels. Les prochains rapports sur le rendement et les tableaux financiers seront basés sur la nouvelle Architecture des activités des programmes (AAP).

En mars 2005, ACC offrait des avantages et des services à quelque 219 000 clients. Au cours des dernières années, notre clientèle a évolué, et on s'attend à ce qu'elle change du tout au tout au cours des dix prochaines années. Contrairement à la perception erronée qui a cours, Anciens Combattants n'est pas un ministère en voie de disparition, mais plutôt une organisation dynamique dont les services sont encore très recherchés par un segment hautement méritoire et très diversifié de la population canadienne. Alors que le Ministère observe une diminution du nombre d'anciens combattants de guerre qu'il sert, le nombre de militaires qui cherchent l'appui et le soutien d'ACC ne cesse d'augmenter. Selon les prévisions, le nombre de clients bénéficiant des programmes et des avantages d'ACC devrait augmenter à court terme, et on devrait observer des diminutions marginales à moyen terme. Il convient de noter que le nombre de demandes initiales de pension d'invalidité a augmenté.



Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) répond aux besoins de la même clientèle qu'ACC, notamment ceux dont la demande de pension d'invalidité a été rejetée ou ceux qui ne sont pas satisfaits de l'évaluation de leur affection ouvrant droit à pension. Voici une ventilation approximative de la clientèle du Tribunal :



Les pourcentages fournis ci-dessus sont basés sur 6 430 décisions de révision et d'appel rendues au 31 mars 2005.

SECTION II - ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Programme d'avantages et de services

Résultat stratégique

Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, la qualité et le niveau de vie des anciens combattants de guerre, des ex-militaires et des militaires admissibles, des clients de la GRC, des civils admissibles et de leur famille en reconnaissance de leurs sacrifices consentis pour la patrie.

Dépenses prévues (du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005) : 2 720,5 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 2 728,7 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005: 2 617,7 millions de dollars

ETP : 2 558

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

L'objectif d'Anciens Combattants Canada est d'offrir des avantages et des services exemplaires axés sur la clientèle qui répondent aux besoins des anciens combattants, des personnes admissibles et de leur famille. En favorisant l'autonomie et en améliorant la qualité de vie de nos anciens combattants et d'autres clients, ACC les aide à demeurer actifs dans leur collectivité et dans la société en général. À ACC, nous sommes conscients que notre clientèle subit un changement, en partie en raison du vieillissement des anciens combattants et de leur santé qui se détériore. Ces circonstances requièrent des soins de santé plus intensifs et plus complexes. Quant à la clientèle plus jeune des ex-militaires, dont bon nombre ont de jeunes familles, celle-ci affiche des besoins différents, mais tout aussi pressants. La diversité de la clientèle fait en sorte que chaque groupe a des attentes et des besoins précis. Les services sont très en demande et ACC continue de faire preuve d'innovation afin d'adapter ses programmes et ses services pour répondre aux besoins de tous les clients.

Dans un sens plus large, les Canadiens profitent d'ACC en s'assurant que ses programmes et ses services sont conformes aux résultats du gouvernement du Canada de 2005, notamment « Des Canadiens en santé ayant accès à des soins de santé de qualité » et « Une société inclusive qui favorise la dualité et la diversité linguistiques. »

(http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp)

Résultats attendus :

Résultats intermédiaires

Aider notre clientèle à améliorer sa santé et son mieux-être et ainsi favoriser l'autonomie et rehausser la qualité de vie.

Résultats immédiats

Offrir des avantages et des services axés sur les clients qui répondent à leurs besoins.

Priorités

Améliorer et élargir les critères d'admissibilité aux services pour les ex-militaires et les militaires.

Forger un partenariat afin de servir la GRC et les civils admissibles.

Réalisations en matière de rendement

Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne fournit aux anciens combattants et aux civils admissibles des soins gériatriques et psycho-gériatriques. L'Hôpital cherche à préserver la dignité et l'autonomie de chaque bénéficiaire. L'Hôpital, qui héberge plus de 485 anciens combattants, est le dernier hôpital fédéral administré par Anciens Combattants Canada. Cet établissement médical est peu commun en ce sens qu'il constitue bien plus qu'un hôpital typique ou qu'un établissement de soins de longue durée. Par l'entremise de son Centre de liaison (centre de jour), l'Hôpital fournit également des soins et des services de soutien à 175 personnes admissibles habitant dans leur propre résidence. Le Centre Sainte-Anne, qui a ouvert ses portes en 2001, offre des services de santé mentale à 225 militaires et ex-militaires (surtout ceux qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique et d'autres problèmes psychologiques liés au stress opérationnel).

À l'hiver 2005, le Programme des soins aux personnes atteintes de démence sera transféré à un nouveau pavillon conçu spécialement pour les anciens combattants âgés qui ont une déficience cognitive. Dans le cadre de ce Programme, les équipes pluridisciplinaires ont travaillé de manière diligente pour réduire le nombre de moyens de contention tout en offrant un environnement sûr. Jusqu'à maintenant, l'utilisation de moyens de contention a été réduite de 80 p. 100.

Pendant l'exercice financier, une initiative de commercialisation a été mise sur pied avec la collaboration des Soins de santé et des Services alimentaires. Dans le cadre de cette initiative, les Canadiens qui souffrent de dysphagie peuvent bénéficier de produits

alimentaires hautement spécialisés élaborés par les spécialistes de l'Hôpital. L'Hôpital poursuit sa recherche clinique dans ce domaine et surveille ses patients dysphagiques à l'aide de l'indice de masse corporelle, une mesure d'un état nutritionnel sain. Une nouvelle clinique de gestion de la douleur a ouvert ses portes à l'automne 2005; elle permettra à l'Hôpital d'offrir un environnement sans douleur à ses patients. La recherche clinique appliquée dans le domaine des soins aux personnes atteintes de démence, de la gestion de la douleur et du syndrome de stress post-traumatique continuent de soutenir la concrétisation de la vision de l'Hôpital.

Au cours des dernières années, nous avons appris à mieux comprendre les causes de la maladie mentale et l'urgence d'intervenir à l'aide d'un traitement approprié et opportun. Depuis 2002, ACC et le ministère de la Défense nationale (MDN) travaillent en partenariat pour créer une stratégie commune qui répondra efficacement aux besoins en matière de santé mentale des ex-militaires et des militaires. L'une des principales initiatives de la stratégie sur la santé mentale d'ACC consistait à mettre sur pied le Centre national des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) de l'Hôpital Sainte-Anne en tant que Centre d'excellence national dans le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Le Réseau d'excellence d'ACC englobe désormais le Centre des TSO de l'Hôpital Sainte-Anne et plusieurs cliniques externes de traitement des TSO dans des installations de lits d'accès prioritaire d'ACC. Il s'agit de la Clinique de TSO Parkwood, à London, en Ontario et la Clinique de TSO La Maison Paul Triquet dans la ville de Québec, au Québec, qui ont toutes deux officiellement ouvert leurs portes en février 2004. La Clinique de TSO Deer Lodge, à Winnipeg, au Manitoba, a été officiellement inaugurée en avril 2005.

L'Hôpital a fait l'objet de nombreuses rénovations et de travaux de construction afin de rehausser la qualité des soins pour les résidents et de rendre l'Hôpital conforme aux normes provinciales. Grâce au projet de 67,7 millions de dollars, 446 lits seront aménagés dans des chambres privées appropriées, et les anciens combattants auront un milieu de vie amélioré. Au 31 mars 2005, la construction de la centrale thermique et de la sous-station électrique était achevée à 98 p. 100. Ces bâtiments devraient être opérationnels d'ici la fin de l'été 2005. La construction du nouveau pavillon va bon train; les travaux devraient se terminer en fin 2005. Une fois le pavillon prêt, plus de 100 anciens combattants souffrant de déficit intellectuel pourront tirer profit d'une installation qui sera plus sûre et mieux adaptée à leurs besoins spécifiques. Pour ce qui est de la rénovation de la tour principale, nous estimons la fin des travaux au printemps 2008. Le défi constant d'un projet de cette ampleur est de maintenir un juste équilibre entre les soins aux patients au milieu d'importants travaux de rénovation et de construction.

Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes

Depuis la Seconde Guerre mondiale, Anciens Combattants Canada (ACC) œuvre à l'intérieur d'une Charte des anciens combattants pour fournir des programmes et des services à nos clients. Lorsque cette mesure législative exhaustive a été adoptée dans les

années 1940, on la qualifiait « du plus ambitieux programme de réadaptation jamais entrepris au Canada ou dans tout autre pays. » Or, comme le rôle et les données démographiques de nos ex-militaires ont évolué au cours des dernières années, nous nous sommes rendu compte que nos programmes et nos services n'étaient pas à la hauteur des nouveaux besoins des clients des FC, des anciens combattants et de leurs familles. En réaction à cela, ACC a mis sur pied en 2003 un Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes (Groupe de travail), qui avait le mandat d'effectuer de la recherche sur les programmes et les services d'ACC, de proposer des façons d'en améliorer la structure et le contenu et de mettre en application ses recommandations.

En mars 2004, le Conseil consultatif ACC-FC (CC ACC-FC), a diffusé un important document de travail intitulé « *Respecter l'engagement du Canada : offrir possibilités et sécurité aux anciens combattants des Forces canadiennes et à leurs familles au XXI^e siècle.* » Le CC ACC-FC a exhorté le gouvernement d'agir devant l'évolution des besoins des anciens combattants canadiens et de leurs familles. En mai 2004, les ministres d'Anciens Combattants Canada et de la Défense nationale ont annoncé l'intention du gouvernement du Canada de moderniser les programmes afin de mieux servir les clients des FC. Le gouvernement promettait alors de consulter les organisations des anciens combattants afin d'établir des indemnités d'invalidité et des programmes de mieux-être connexes.

Tout au long de l'exercice financier, le Groupe de travail a consulté les groupes d'intervenants sur les grandes composantes des indemnités d'invalidité et des programmes de mieux-être afin de remplacer le régime de pensions pour les nouveaux requérants. En décembre 2004 et en janvier 2005, des groupes de travail ont été créés afin d'évaluer la réaction de futurs clients à l'égard des programmes proposés. En tout, onze séances d'information ont eu lieu à quatre endroits auxquelles ont participé des militaires, des ex-militaires et leurs familles.

Les discussions à ces séances ont à nouveau fait ressortir que les militaires et les ex-militaires veulent des programmes et des services adaptés à leurs besoins et à ceux de leurs familles. Ils veulent aussi des programmes qui favorisent leur mieux-être, leur autonomie et leur transition vers la vie civile. Une nouvelle Charte des anciens combattants a été créée afin de répondre à ces besoins.

Au cours de 2004-2005, le Groupe de travail a travaillé à l'élaboration générale d'une nouvelle série de programmes et de services et il a préparé les changements législatifs requis. De concert avec le MDN, ACC a tenu six séances d'information avec des ex-militaires et leur familles afin de mieux évaluer leurs réactions à l'égard de cette nouvelle série de programmes et de services avant le dépôt au Parlement. Ces séances, dont la première a eu lieu à la BFC d'Halifax le 29 mars 2005, a servi de tribune aux ex-militaires et à leurs familles, qui ont été les premiers à apprendre les détails de la nouvelle Charte des anciens combattants. La plupart des participants ont dit avoir

compris l'approche proposée par ACC et ils y ont donné leur aval. Fait intéressant, le niveau d'accord à l'égard de la proposition était proportionnel à la compréhension du programme par les participants.

La nouvelle Charte des anciens combattants offrira un service à guichet unique axé sur le client et confiera aux gestionnaires de cas d'ACC la responsabilité de veiller à ce que les besoins des militaires et des ex-militaires et de leurs familles soient cernés de façon adéquate, à ce qu'ils soient satisfaits et à ce qu'ils fassent l'objet d'une surveillance et d'un suivi, tout en assurant la coordination des services offerts par les fournisseurs. La Charte offre un éventail complet de programmes axés sur le mieux-être qui visent à offrir aux ex-militaires et à leurs familles les meilleures chances possibles de faire la transition à la vie civile sans heurt. Les programmes comprennent les éléments clés suivants : services de réadaptation, avantages médicaux, aide au placement; compensation de perte financière, indemnités d'invalidité et gestion de cas. La nouvelle Charte reconnaîtra également la contribution des militaires et ex-militaires au Canada et dans le monde entier. Ces changements n'auront aucune incidence sur les pensions d'invalidité et les autres services en place pour les clients actuels.

En outre, la nouvelle Charte des anciens combattants entraînera des modifications à la *Loi* et au *Règlement sur l'emploi dans la fonction publique*. Une fois adoptées, ces modifications permettront aux militaires de participer aux concours autrefois réservés aux fonctionnaires. En outre, certains militaires libérés pour des raisons de santé pourront être nommés, sans concours, à des postes dans la fonction publique pour lesquels ils possèdent les compétences requises.

GRC

ACC a poursuivi son étroite collaboration avec la GRC au chapitre de la modernisation tout au long de l'exercice 2004-2005. L'analyse des besoins que devait entreprendre la GRC a été reportée à plus tard afin de donner suite à d'autres priorités. La GRC croit qu'avant de procéder à la modernisation des programmes, il faut effectuer une étude exhaustive des besoins. Par suite de réunions clés du Comité de direction d'ACC-GRC en décembre 2004 et des séances d'information données aux représentants de la GRC à la fin de février 2005, une équipe de projet de la GRC a donc été mise sur pied à la mi-avril 2005 afin d'examiner les besoins des membres de la GRC et des bénéficiaires d'une pension d'invalidité. L'identification approfondie des besoins se fait à l'été 2005. Selon les résultats de l'analyse et les recommandations, la GRC établira la meilleure façon de procéder pour répondre aux besoins relevés. ACC continuera d'appuyer la GRC pendant l'étude et collaborera avec elle pour répondre aux besoins relevés.

Programme de pension d'invalidité

Par l'intermédiaire de l'administration de la *Loi sur les pensions*, le Programme de pension d'invalidité d'ACC offre des pensions d'invalidité aux personnes frappées

d'une invalidité résultant du service militaire effectué en période de guerre ou de paix et aux membres de la GRC admissibles. Les demandes de pension d'invalidité, de même que les dossiers de service et les dossiers médicaux, sont envoyés à l'Administration centrale à Charlottetown. En se basant sur les renseignements communiqués et sur les dispositions de la *Loi sur les pensions*, il faut déterminer si l'invalidité est liée au service militaire ou au service dans la GRC. Le montant de la pension d'invalidité est basé sur la gravité de l'invalidité, vérifiée dans le cadre d'un examen médical, et évaluée selon la Table des invalidités. Les pensions d'invalidité sont versées en fonction des taux établis dans la *Loi*; les clients dont la pension d'invalidité est évaluée à 5 % et plus reçoivent une pension mensuelle.

En 2004-2005, il y a eu une augmentation de 6,4 p. 100 des demandes initiales de pension d'invalidité comparativement à 2003-2004, ce qui a entraîné un arriéré dans le traitement des demandes. Afin de régler la situation, une stratégie nationale de diminution des demandes en retard a été lancée. Cette stratégie, basée sur la réception prévue des nouvelles demandes, fixait des objectifs mensuels pour les districts, les régions et l'Administration centrale. Diverses autres stratégies ont également été mises en œuvre pour atteindre ces objectifs mensuels. À titre d'exemple, au Centre d'expertise en décision, les ressources affectées à la prise de décision relative aux premières demandes ont augmenté grâce à l'embauche de nouveaux membres du jury et à la réaffectation des ressources déjà existantes. En outre, des rapports mensuels sur les progrès sont présentés à la haute direction. L'atteinte de ces objectifs mensuels permettra de faire passer le nombre de demandes en attente à un nombre acceptable préétabli d'ici juin 2006. Au cours de 2004-2005, nous avons réussi à réduire l'arriéré dans le traitement des demandes en retard, et les clients devraient avoir noté une amélioration dans le traitement de leur demande de pension d'invalidité.

Cadre de prestation intégrée des services (CPIS)

Au cours de l'exercice, ACC a mis la dernière main à la mise en œuvre du CPIS. Grâce à cette initiative d'amélioration des services, l'organisation est maintenant plus conforme à ses politiques nationales et elle a réussi à appliquer ses processus d'affaires plus uniformément. Nous avons établi des réseaux et des partenariats afin d'améliorer la prestation des services et notre capacité de répondre aux besoins des clients. Un examen de la fonction directionnelle a été mené afin d'établir avec exactitude les liens hiérarchiques organisationnels. Nous avons raffiné le modèle d'affectation des ressources et nous avons défini les rôles et les responsabilités afin d'assurer une répartition équitable des ressources humaines et financières. Des équipes pluridisciplinaires de services à la clientèle ont été créées au sein de nos districts, et elles ont grandement contribué au régime de soins de nos clients. Les centres d'expertise et les centres de gestion sont maintenant en place. En 2004-2005, le Réseau national des centres d'appel (RNCA) a été confronté à un problème opérationnel qui portait sur le nombre d'appels abandonnés. En cernant les problèmes, en tentant d'en comprendre les causes et en appliquant des pratiques exemplaires, nous avons réussi à prendre les mesures correctives qui s'imposaient. Le RNCA est désormais stable; les employés répondent à plus de 90 p. 100 des appels immédiatement.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

Le PAAC d'ACC aide les anciens combattants et les dispensateurs de soins admissibles à demeurer en santé et autonomes dans leur propre domicile. Le 7 décembre 2004, le gouvernement du Canada a annoncé le prolongement à vie des services d'entretien ménager et d'entretien de terrain du PAAC pour les dispensateurs de soins des anciens combattants. Cela représente environ 4 000 dispensateurs de soins, notamment les conjoints et les conjoints de faits admissibles de tous les anciens combattants qui recevaient ces services du PAAC au moment de leur décès ou qui ont été admis dans un établissement de soins de longue durée depuis l'instauration du Programme en 1981, ou d'autres personnes admissibles.

Ces changements au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* sont entrés en vigueur le 15 février 2005. Des politiques et des procédures d'affaires ont été instaurées afin de faciliter la mise en application des nouvelles dispositions du Règlement. Au 31 mars 2005, 3 369 demandes avaient été envoyées aux personnes susceptibles d'être admissibles aux services du PAAC par suite des modifications. De ce nombre, 2 066 demandes remplies ont été reçues, 803 ont été traitées et 746 ont été approuvées.

Direction de la recherche et de l'information

Les connaissances acquises dans le cadre de la recherche sont prises en compte dans les décisions du Ministère et elles présentent un intérêt pour les preneurs de décisions, les planificateurs des programmes, les gestionnaires de la santé, les cliniciens et les divers intervenants. Leurs efforts communs soutiennent la santé et le mieux-être de la clientèle diversifiée d'ACC, qui comprend notamment des anciens combattants, des militaires et des membres de la GRC.

ACC a continué de faire fond sur sa capacité en assurant un suivi des progrès de la science sur les dossiers de santé militaire. La mise en oeuvre du modèle de transfert des connaissances a débuté par le lancement d'un site Web visant à faciliter le partage des activités et des résultats des recherches d'ACC. Le Ministère continue d'échanger de l'information sur la recherche et de collaborer dans le cadre de partenariats nationaux et internationaux avec le ministère de la Défense nationale, les administrations d'anciens combattants dans d'autres pays, des comités nationaux et internationaux, les universités canadiennes et des organisations provinciales.

Le 10 septembre 2004, la ministre a annoncé qu'ACC, en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, réaliserait un projet de recherche étalé sur deux ans sur les soins de longue durée. Ce projet permettra aux Canadiens de mieux comprendre l'appui dont les aînés ont besoin pour vieillir dans la dignité et pour prendre leurs propres décisions par rapport aux soins dont ils ont besoin.

Un projet de recherche conjoint avec le MDN a permis de réaliser une étude transversale prospective visant à évaluer les risques associés à l'hypoacousie imputable à l'exposition au bruit chez une vaste gamme de groupes professionnels militaires. En tout, 1 057 personnes travaillant dans 107 métiers propres à l'armée de terre, d'air et de mer et d'autres métiers partagés ont participé à l'étude. À partir des résultats, des recommandations ont été faites pour améliorer et accroître le Programme de protection de l'ouïe des FC.

ACC, en collaboration avec l'Université de l'Alberta, l'Université Mount St. Vincent, la Légion royale canadienne (LRC) et Statistique Canada, participe au projet État des soins aux aînés en milieu rural. À long terme, les connaissances acquises dans ce projet amélioreront les modèles d'appui et la prestation de service aux clients des milieux ruraux et aux clients âgés. Les résultats devraient être disponibles en mars 2006. D'autres projets de recherche sont en cours sur la santé mentale et d'autres sujets liés à la santé militaire.

Mesure législative

Pour faire avancer la priorité stratégique visant à améliorer et à prolonger les services aux ex-militaires et aux militaires, ACC a terminé, en 2004-2005, la rédaction de la nouvelle Charte des anciens combattants. La mesure législative a été élaborée afin d'offrir une nouvelle série de programmes, notamment une aide au placement professionnel, de l'appui physique, psychologique et professionnel, des indemnités d'invalidité, un soutien pour perte de revenu et des avantages médicaux plus complets. Cette mesure législative, une fois mise en application, autorisera ACC à exécuter des services améliorés et étendus qui répondront aux besoins des ex-militaires, des militaires et de leurs familles alors qu'ils réintègrent la vie civile.

À la fin de l'exercice financier, on a mis la dernière main à la mesure législative. Elle sera décrite plus en détail au prochain exercice. La mesure législative a été défendue au Parlement et elle a reçu la sanction royale le 13 mai en tant que projet de loi C-45, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*.

Partenariats

La collaboration avec les organisations partenaires est devenue une façon de faire des affaires, et pas seulement une méthode de travail utilisée pour des projets précis. Comme il a été mentionné tout au long du rapport, des partenariats solides ont été bâtis au cours de l'exercice. Les partenariats continus avec le MDN, la LRC, la GRC, les provinces, les universités, les collectivités et d'autres pays continuent de porter des fruits en assurant une prestation plus efficace des services. Nos partenariats nous permettent d'acquérir des connaissances précieuses à partir des pratiques exemplaires des autres.

Le Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS) est un exemple d'un partenariat fructueux. Six membres permanents constitués de ministères, d'organisations et d'organismes qui sont chargés de fournir services et avantages en matière de soins de santé et des services travaillent ensemble à des dossiers communs. Les clients, qui sont plus d'un million, comprennent des anciens combattants, des militaires, des membres de la GRC, des membres des Premières nations, des Inuits, des détenus d'établissements fédéraux, des demandeurs d'asile et des réfugiés. Le Partenariat a un double mandat : réaliser des économies d'échelle tout en améliorant la prestation des soins et offrir du leadership sur le plan des enjeux stratégiques. Pendant l'exercice 2004-2005, les efforts de collaboration de ce Partenariat ont permis de réaliser d'importantes économies de plus de 16,8 millions de dollars dans la prestation et l'achat de produits et de services de santé pour les clients de nos ministères respectifs.

En plus de ses programmes de base, dont l'audiologie, les soins de la vue, les soins dentaires, l'oxygénothérapie et le recyclage d'équipement médical, le Partenariat fédéral pour les soins de santé devait mettre en application les recommandations de la vérificatrice générale dans sa vérification de 2004 portant sur la rentabilité des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques administrés par les six organisations membres permanentes du PFSS. Les résultats de la vérification ont été présentés à la Chambre des communes le 23 novembre 2004, et les organisations partenaires ont accepté de donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale et se sont engagés à le faire en travaillant ensemble dans le cadre du PFSS. À la fin de l'automne 2004, sous l'égide des sous-ministres du PFSS et du président du Comité de direction du PFSS, quatre groupes de travail comportant une représentation des six organisations partenaires et du PFSS ont été mis sur pied pour élaborer la réponse du gouvernement du Canada aux recommandations.

Les défis constants du Secrétariat comprennent la facilitation d'une collaboration interministérielle continue. En outre, le changement de cap dans les ministères partenaires a, dans de nombreux cas, nécessité la modification des plans d'action et des échéanciers des projets du PFSS.

Bien que de nombreux programmes très intéressants pourraient relever du PFSS, le manque de ressources financières et humaines vient entraver sa capacité à poursuivre les possibilités. Ces limites poussent le PFSS à faire des choix parmi les programmes où la collaboration pourrait porter le plus de fruits.



Sites Web

Clients

- Le deuil;
- Activités des Forces canadiennes;
- Contactez-nous;
- Pays étrangers;
- Promotion de la santé;
- Médailles et décorations;
- Services aux anciens combattants;
- Quoi de neuf.

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

Fournisseurs et professionnels

- Soins aux dispensateurs de soins;
- Approche pour un service axé sur le client;
- Pensions d'invalidité;
- Information aux dispensateurs de soins de santé;
- Recherche;
- Quoi de neuf.

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

Hôpital Sainte-Anne

- Les publications de nos chercheurs;
- Nos programmes d'avant-garde;
- Un nouvel environnement de recherche;
- Notre philosophie de soins et de services;
- Nos services;
- Nos statistiques.

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

Programme de défense des intérêts des clients en matière de pension

Résultat stratégique

Les droits des anciens combattants sont protégés grâce à une représentation juridique et professionnelle dans le cadre de décisions d'appel concernant les pensions et les allocations.

Dépenses prévues (du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005) : 8,9 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 8,9 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 8,7 millions de dollars

ETP : 85

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

Le Bureau de services juridiques des pensions (le Bureau) comprend quatorze bureaux de district à travers le Canada et une Administration centrale, à Charlottetown. Le Bureau est chargé de fournir des avis et du counselling aux clients qui ne comprennent pas bien certains aspects de la décision rendue par Anciens Combattants Canada à l'égard de leur demande de pension. Les avocats et les assistants juridiques du Bureau travaillent ensemble pour aider les clients à décider de la meilleure démarche à entreprendre. Les services du Bureau sont offerts gratuitement. Le Bureau peut notamment demander l'examen d'un cas par un arbitre des pensions, représenter un client devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ou conseiller un client de ne pas entreprendre de démarche. Des clients qui comparaissent devant le Tribunal, environ 95 p. 100 sont représentés par le Bureau. Les autres 5 p.100 sont représentés par un agent de la LRC, une organisation d'anciens combattants ou un avocat de pratique privée. Les clients peuvent également choisir de se représenter eux-mêmes.

Compte tenu de leur expérience de défenseurs des intérêts dans le domaine des pensions, les employés du Bureau sont considérés comme étant des spécialistes dans le domaine des demandes de pensions d'invalidité. Cette expertise permet au Bureau d'offrir de l'information et de l'éducation dans le cadre de programmes de sensibilisation pour les clients éventuels et de donner des ateliers aux membres actifs et aux anciens membres des FC, de la GRC et des organisations d'anciens combattants.

Les résultats stratégiques relatifs au Programme de défense des intérêts des clients en matière de pension sont conformes au résultat du gouvernement du Canada - La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens - dans le *Rapport sur le rendement du Canada de 2005* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp)

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Offrir gratuitement des services de consultation, d'aide et de représentation aux personnes qui sont insatisfaites des décisions rendues par Anciens Combattants Canada en ce qui a trait à leur demande d'admissibilité au droit à pension ou à toute évaluation liée à une affection ouvrant droit à pension.

Résultats immédiats

Aider les clients à préparer les demandes relatives aux révisions ou aux appels et prendre les mesures nécessaires pour que les requérants et les pensionnés soient représentés par un conseiller en régimes de pensions lors des audiences de révision ou d'appel.

Priorités

Améliorer et élargir les critères d'admissibilité aux services pour les ex-militaires et les militaires.

Former des partenariats en vue de servir la GRC et les civils admissibles.

Réalisations en matière de rendement

Au cours de la période visée par le présent rapport, il y a eu de grands changements à ACC en ce qui a trait à la modernisation des programmes offerts aux clients, ce qui a eu des incidences directes sur les priorités du Bureau. En outre, le nombre de demandes de pension a continué d'augmenter, et par le fait même, le nombre de clients se présentant au Bureau pour discuter des procédures de recours a lui aussi augmenté. Ces facteurs ont eu des incidences sur les plans et les priorités du Bureau.

À l'automne 2004, un mécanisme de rétroaction pour les clients a été instauré. Chaque client qui était représenté à une audience de révision ou d'appel au Tribunal pouvait remplir un questionnaire immédiatement après l'audience. Ce questionnaire visait à recueillir de la rétroaction sur les services offerts par les employés du Bureau, en vue d'apporter des améliorations, au besoin. Des 2 010 questionnaires reçus, les clients ont dit dans 94 p. 100 des cas être « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'ensemble des services fournis par le Bureau. Il convient de noter que les clients ont également répondu dans une proportion de 94 p. 100 qu'ils étaient satisfaits de la représentation des avocats du Bureau.

En plus du questionnaire sur la rétroaction des clients, deux réformes ont été introduites auprès des membres du personnel du Bureau, et elles ont été mises en œuvre au début de

l'automne 2004. La première, une Procédure relative au service à la clientèle, réclamait davantage de contacts avec les clients, soit par téléphone, en personne ou par écrit. Cette Procédure veille à ce que les clients comprennent mieux le processus de recours et qu'ils sachent où en est le traitement de leur demande. La deuxième réforme consistait en la préparation et la distribution de trois feuilles de renseignements; une pour informer les clients sur le mandat du Bureau, et les deux autres pour fournir des détails sur ce que peuvent comporter les audiences de révision et d'appel.

Pendant six mois à partir d'avril 2004, un processus de gestion des cas a été mis à l'essai au Bureau de district d'Halifax du Bureau. Ce projet pilote visait à établir s'il était possible d'accélérer le traitement de certains cas, éliminant ainsi le besoin de tenir une audience officielle. Cette façon de faire permettrait d'épargner du temps et de l'argent dans le processus de recours. À la fin du projet pilote, nous avons découvert que seul un petit nombre de cas pouvaient faire l'objet d'un traitement accéléré. De concert avec le Tribunal, il a été décidé de ne pas utiliser le projet de gestion des cas comme un nouveau processus de travail au Bureau pour le moment.

En raison de l'augmentation du nombre de cas reçus par le Bureau, et compte tenu du besoin de se concentrer sur la modernisation des programmes, le Bureau a décidé de ne pas accroître sa visibilité dans d'autres endroits des FC. Les ressources qui devaient être affectées à cette initiative ont été confiées au traitement de la charge de travail.

Pour faire fond sur la relation avec la GRC, les membres du personnel du Bureau au pays étaient disponibles pour présenter des exposés aux auditoires de la GRC concernant les services et les avantages offerts par ACC, surtout en ce qui a trait au processus des pensions et aux possibilités de recours qui existent.



Site Web

Bureau des services juridiques des pensions

- Le rôle du Bureau des services juridiques des pensions;
- Le processus de révision et d'appel;
- Pour communiquer avec le Bureau.

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

Programme Le Canada se souvient

Résultat stratégique

Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté, et lui faire prendre conscience de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.

Dépenses prévues (du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005) : 51,6 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 54,1 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 48,0 millions de dollars

ETP : 106

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

Le programme Le Canada se souvient s'efforce de préserver le souvenir de nos anciens combattants en commémorant et en honorant ceux qui ont fièrement servi leur pays en temps de conflit et de paix. Il vise notamment à amener les collectivités à participer aux activités commémoratives et à favoriser une compréhension de l'importance de la contribution des anciens combattants à la vie au Canada aujourd'hui. En l'honneur de tous les anciens combattants, le gouvernement du Canada a déclaré 2005 l'*Année de l'ancien combattant*.

Anciens Combattants Canada s'acquitte de son mandat de commémoration au moyen de l'exécution du programme Le Canada se souvient, qui vise à perpétuer le souvenir des réalisations de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix, des sacrifices consentis par ceux-ci et à promouvoir la compréhension de l'importance de ces efforts dans la vie des Canadiens et Canadiennes aujourd'hui. Cela se fait par l'entretien des monuments commémoratifs et des cimetières du gouvernement du Canada, par la prestation de services funéraires et d'inhumation, par l'organisation de cérémonies et d'activités nationales et internationales, d'activités d'apprentissage, par la préparation de matériel pédagogique et par l'information du public.

Nos résultats stratégiques relatifs au programme Le Canada se souvient sont conformes au résultat du gouvernement du Canada - Culture et patrimoine canadiens dynamiques - dans le *Rapport sur le rendement du Canada de 2005* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp).

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Préserver le souvenir de nos anciens combattants en commémorant et en rendant hommage à ceux qui ont fièrement servi leur pays en temps de conflit et de paix.

Résultats immédiats

Perpétuer les réalisations et les sacrifices des anciens combattants canadiens ainsi que leur souvenir dans la mémoire de tous les Canadiens.

Contribuer à la connaissance et à la compréhension par le public de l'importance historique de ces réalisations ainsi que de leur contribution au développement du Canada comme pays.

Priorités

Jouer un rôle directeur de premier plan en matière de programmation des activités commémoratives, grâce à des partenariats efficaces.

Réalizations en matière de rendement

Année de l'ancien combattant

En novembre 2004, l'honorable Albina Guarnieri, ministre des Anciens Combattants (la ministre), a déclaré l'année 2005 l'*Année de l'Ancien combattant*. Cette année toute spéciale permet aux Canadiens et aux Canadiennes de témoigner leur gratitude aux anciens combattants, de raconter l'histoire des anciens combattants, de comprendre les contributions et le courage des Canadiens et des Canadiennes en temps de conflit et de paix et d'inciter les jeunes et les autres Canadiens à prendre part aux activités de commémoration. Le 14 décembre 2004, la ministre a donné le coup d'envoi à l'*Année de l'ancien combattant* sur la colline du Parlement. Le 18 janvier 2005, elle a lancé l'*Année de l'ancien combattant* à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Pour souligner cette occasion, une grande toile murale illustrant des scènes du temps de la guerre et du maintien de la paix (peintes par un réfugié du Kosovo, Zeqirja Rexhepi) a été dévoilée. Parmi les invités, on comptait des anciens combattants, leurs familles, des jeunes et des représentants de groupes militaires et des groupes d'anciens combattants de la région de l'Atlantique. Le 22 mars 2005, la ministre et M. Mike Scott, commissaire national de Scouts Canada, ont lancé le programme Invitation au souvenir. En 2005, les Scouts un peu partout au pays remettront à 150 000 anciens combattants des insignes pour les remercier de tous les

sacrifices qu'ils ont consentis.

ACC a dirigé la planification à l'échelle du gouvernement de l'Année de l'ancien combattant. Il a octroyé des fonds à d'autres ministères et organismes fédéraux pour leur permettre d'inciter les Canadiens et les Canadiennes à participer aux activités de cette année spéciale et pour veiller à ce que tous les Canadiens et les Canadiennes soient au courant des sacrifices consentis par les anciens combattants pour faire du Canada le pays dans lequel nous vivons aujourd'hui. Un vaste éventail de matériel publicitaire a été préparé comme des épinglettes, des bannières à utiliser pour les défilés, des vidéos, des bannières rétractables, des affiches et des dépliants et il a été distribué à l'échelle nationale. En partenariat avec la Commission de la capitale nationale, une bannière spéciale a été préparée pour commémorer l'Année de l'ancien combattant.

ACC continue de faire preuve de leadership pour faire participer les collectivités au moyen de partenariats et en organisant des cérémonies et des activités nationales et internationales d'envergure qui reconnaissent et perpétuent le souvenir des Canadiens morts à la guerre et des anciens combattants. Le programme Le Canada se souvient a attiré la participation de nombreux Canadiens et Canadiennes et de nombreuses collectivités canadiennes à des activités de commémoration, en offrant une contribution modeste aux groupes et aux organisations sans but lucratif. Cette année, ACC a mené trois activités outre-mer - le 60^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie, le 60^e anniversaire de la campagne d'Italie et le 60^e anniversaire de la libération de la Belgique. Les délégations officielles comptaient 121 délégués et représentants d'anciens combattants des principales organisations d'anciens combattants et 26 jeunes représentant chaque province et territoire. ACC a voulu attirer davantage de Canadiens et de Canadiennes en tenant une activité d'importance dans chaque province et territoire et une autre à Ottawa pour commémorer le 60^e anniversaire du jour J.

Le Semaine des anciens combattants continue de constituer l'un des points saillants des activités annuelles de commémoration en reconnaissance des anciens combattants. De nombreuses activités ont eu lieu dans les quatre coins du pays. Le thème de 2004, « Le Canada se souvient de la campagne d'Italie », rendait hommage à tous les anciens combattants, et tout particulièrement à ceux qui ont servi le Canada pendant la campagne d'Italie.

Subventions

Le 12 mai 2004, ACC annonçait une subvention de voyage de 1 000 \$ aux anciens combattants admissibles qui retournaient en Normandie en juin 2004. La même somme d'argent a été offerte aux anciens combattants qui retournaient en Italie en octobre et en novembre 2004. Des subventions de voyage ont été versées à 360 anciens combattants qui se sont rendus en France et à 83 anciens combattants qui sont partis vers l'Italie. En décembre 2004, ACC a annoncé que la subvention de voyage de 1 000 \$ sera accessible aux anciens combattants admissibles qui retourneraient aux Pays-Bas en mai 2005.

Flambeau du Souvenir

En 2004-2005, ACC a placé les jeunes au cœur de ses activités et de ses cérémonies de commémoration outre-mer, reconnaissant ainsi que l'avenir de la commémoration repose sur la jeunesse canadienne. Si les générations futures doivent reprendre le flambeau du Souvenir, il est alors impératif que les jeunes d'aujourd'hui soient engagés dans le plus grand nombre possible d'activités liées à la commémoration afin de veiller à ce qu'ils possèdent une compréhension totale et durable du legs de la population des anciens combattants du Canada. Il faudra également élaborer une stratégie d'apprentissage exhaustive pour s'assurer que les jeunes sont bien outillés pour reprendre le flambeau.

Possibilités d'apprentissage et matériel pédagogique

ACC a réussi à toucher les jeunes du pays au moyen d'approches novatrices et créatives, comme des modules d'enseignement en direct sur la commémoration, divers outils d'apprentissage et des trousseaux pédagogiques multimédias. En 2004, plus de 21 000 trousseaux d'apprentissage de la Semaine des anciens combattants ont été envoyés dans les écoles canadiennes. En outre, les jeunes ont participé à deux activités de commémoration outre-mer, après quoi ils ont assumé leur nouveau rôle de jeunes ambassadeurs dans leur collectivité.

ACC s'est associé à Rencontres du Canada pour présenter une semaine thématique « Le Canada se souvient » en novembre de chaque année. Cette semaine interactive vise à faire participer les jeunes à des débats sur l'épanouissement de notre pays, les valeurs que les Canadiens ont à cœur, la nature du conflit et de la paix et les contributions du Canada sur la scène mondiale, tant hier qu'aujourd'hui. ACC a également établi un partenariat avec Scouts Canada, et le 22 mars 2005 ils ont lancé un insigne d'appréciation que remettront les Louveteaux, les Scouts et les Pionniers aux anciens combattants de leur collectivité.

Notre Programme de guides étudiants en France permet aux étudiants canadiens de travailler, pendant quatre mois, comme guides au Monument commémoratif du Canada, à Vimy et au Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel, en France. Quelque 40 étudiants ont travaillé comme guides en 2004-2005.

ACC travaille actuellement à la réécriture et à la publication de ses dix-sept publications de base. Les sept publications suivantes ont été diffusées au début de 2005 : *Canada-Belgique, Canada-Pays-Bas, L'Escaut, Les Canadiens à Hong Kong, Soldats autochtones - terres étrangères, Le Raid de Dieppe, 1942* et *Une journée pour se souvenir*. Les quatre livrets suivants seront disponibles au début de l'automne : *La bataille du golfe du Saint-Laurent, La bataille de l'Atlantique, Vaillance en mer* et *Infirmières militaires*. Les six autres livrets devraient être prêts à l'hiver 2005-2006.

En plus de concevoir une nouvelle stratégie d'apprentissage sur les activités outre-mer, ACC cherche à créer une série de petits modules d'apprentissage afin de rehausser les trousseaux d'apprentissage générales.

En reconnaissance des Forces canadiennes, ACC préparera bientôt une série de douze feuilles d'information publique des Forces canadiennes qui porteront sur divers efforts de paix des FC dans le monde. Les quatre feuilles d'information publique suivantes ont été distribuées au printemps 2005 : *Les visages de la paix : les anciens combattants des Forces canadiennes*, *Les Forces canadiennes sur le plateau du Golan en Syrie*, *Les Forces canadiennes à Chypre* et *Les Forces canadiennes en Égypte*. En outre, un nouveau site Web des FC a été conçu et il sera lancé en 2005. Il renferme diverses ressources afin de faire connaître au public les réalisations des militaires au cours des 50 dernières années et les sacrifices qu'ils ont consentis. On y trouve notamment les feuilles d'information publique des FC, une galerie de photos, des activités d'apprentissage et un mur commémoratif des FC.

Dans un effort de communiquer de l'information aux Canadiens sur des sujets de commémoration, ACC a répondu aux demandes de renseignements suivantes pendant l'exercice 2004-2005 : 1 001 correspondances, 323 courriels et 8 036 appels à des numéros sans frais.

Entretien des monuments, des pierres tombales et des artefacts

ACC a poursuivi son partenariat avec le Fonds du souvenir (FS) afin d'offrir de l'aide relative aux funérailles, à l'inhumation et aux pierres tombales aux anciens combattants et ainsi d'honorer ceux qui ont péri au cours de leur service pour le Canada. En tout, 2 520 demandes de funérailles et d'inhumation ont été approuvées. Par ailleurs, le travail de consolidation du *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants* et du FS se poursuit.

ACC assure l'entretien des pierres tombales et des monuments commémoratifs à l'extérieur du Canada par l'entremise de l'Agence canadienne de la *Commonwealth War Graves Commission*. Quelque 112 000 Canadiens morts à la guerre reposent dans plus de 80 pays, et on trouve plus de 350 000 pierres tombales d'anciens combattants dans environ 15 000 cimetières au Canada.

En mai 2004, ACC et la *Commonwealth War Graves Commission* ont lancé un projet pilote visant la création d'un répertoire de pierres tombales afin de localiser toutes les pierres tombales des anciens combattants dans la province du Québec. Plus tard, ce répertoire sera élargi pour y inclure toutes les pierres tombales des anciens combattants au Canada. Le système de suivi permet de recueillir de l'information sur l'entretien des pierres tombales et sur la concession. Au cours de l'exercice 2004-2005, 9 342 pierres tombales et 3 025 cimetières ont été ajoutés au répertoire.

En plus des cimetières au Québec, le projet englobe le cimetière des anciens combattants Fort Massey, en Nouvelle-Écosse, le cimetière des anciens combattants d'Esquimalt, en Colombie-Britannique, et le cimetière Floral Hills, à l'Île-du-Prince-Édouard. Le projet comprend la création d'une base de données distincte sur le suivi des pierres tombales qui, une fois prête, permettra à la population canadienne d'accéder à des renseignements sur les anciens combattants qui ont été inhumés au Canada.

Capsules documentaires

ACC s'est associé à Patrimoine canadien et à la Fondation Historica pour produire, en français et en anglais, huit *Minutes du patrimoine* en l'honneur de l'histoire militaire du Canada : *Johnny Lombardi* (jour J/Juno Beach), *Logements pour anciens combattants* (le front intérieur, le retour des soldats), *Tommy Prince* (le héros autochtone de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée), *Vimy Ridge* (Première Guerre mondiale), *Andrew Mynarski* (avec un lien au monument aux Valeureux), *Mona Parsons* (la libération de la Hollande), *Hong Kong* (Seconde Guerre mondiale) et *Maintien de la paix* (par nos militaires). Les *Minutes du patrimoine* sont diffusées à l'échelle nationale par l'entremise d'un réseau de plus de 50 stations de télévision.

ACC a établi un partenariat avec l'Institut Dominion en vue de la réalisation d'une série d'activités dans le cadre du « Projet Mémoire » liées à la commémoration du 60^e anniversaire de la campagne d'Italie et de la libération de la Hollande. Un certain nombre d'activités ont eu lieu en 2004-2005. À titre d'exemple, les bénévoles du « Projet Mémoire » ont effectué 1 000 visites auxquelles ont pris part environ 100 000 jeunes. Les anciens combattants ont raconté leurs histoires personnelles et ils ont renseigné les jeunes sur le rôle du Canada dans la campagne d'Italie et la libération de la Hollande pendant la Seconde Guerre mondiale. Dans huit grandes villes du pays, on a offert des séances de formation aux anciens combattants et aux militaires désirant s'impliquer bénévolement dans le « Projet Mémoire ». Un concours d'histoires bilingues pour les élèves a été organisé et la personne gagnante a reçu un prix. Ces activités ont permis de sensibiliser la jeunesse d'aujourd'hui aux réalités de la guerre. Elles ont également permis de faire participer les anciens combattants et les jeunes à des activités locales, et d'appuyer le mandat d'ACC visant à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices qu'ont consentis les anciens combattants canadiens.

ACC a bâti un partenariat distinct avec l'Institut Dominion afin d'élaborer et de mettre en œuvre une campagne de presse axée sur des entrevues avec quatorze Canadiens bien connus, dont MM. Farley Mowat et Mike Myers, qui ont fait part de leurs réflexions sur le sens du souvenir dans le contexte de l'*Année de l'ancien combattant*. Ces entrevues ont fait l'objet de profils dans les publications de la chaîne de quotidiens *Can West-Global* pendant deux périodes de sept semaines, à raison d'un article par semaine pour un total de quatorze articles. Chaque entrevue était accompagnée d'une photo de la personne interviewée et fournissait de l'information sur les dates importantes dans l'histoire tout en proposant des activités ainsi que divers événements organisés par ACC et d'autres organisations dans le cadre de l'*Année de l'ancien combattant*.

ACC a continué de recourir aux médias électroniques pour communiquer au public de l'information historique sur les Canadiens morts à la guerre. Le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada (MVGC) contient un répertoire sur les tombes et les monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens. Par l'intermédiaire de la préservation de photos, de cartes postales, de lettres et de souvenirs personnels, le Mémorial vise à reconnaître et à préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices qu'ont consentis ceux et celles qui ont servi le Canada afin de protéger la liberté. Entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2005, 216 314 personnes ont consulté le site du MVGC. Pendant la même période, ACC a ajouté de l'information sur 1 197 Canadiens, il a mis à jour 3 019 inscriptions et il a publié 9 746 images dans le MVGC.

En 2004, ACC a lancé un outil de recherche de vidéos dans Internet : il s'agit du projet Des héros se racontent. Cette page Web constitue une source d'information inestimable; on y trouve des récits personnels de plus de 800 anciens combattants de partout au pays qui ont combattu dans des conflits et des guerres du xx^e siècle. Les utilisateurs peuvent rechercher, en utilisant des listes déroulantes, des capsules documentaires portant sur les guerres, les campagnes, les branches militaires, les unités/navires et les professions militaires. Ils peuvent également faire une recherche selon le nom de famille ou le prénom des anciens combattants ou faire une recherche par mots-clés dans tous les documents. À partir de ces résultats de recherche, les utilisateurs peuvent visualiser des capsules documentaires précises.

Septième Livre du Souvenir

La Chapelle du Souvenir de la Tour de la Paix compte six Livres du Souvenir. Le noms de celles et de ceux qui sont morts en servant le Canada sont inscrits dans ces livres. Depuis 2003-2004, ACC en est à concevoir un septième Livre du Souvenir qui vise à rendre hommage aux hommes et aux femmes qui ont péri au cours de leur service au Canada ou pendant qu'ils étaient déployés à l'étranger. Intitulé *Au service du Canada*, ce livre est entièrement consacré aux femmes et aux hommes valeureux, membres des Forces, qui ont donné leur vie au service du Canada depuis octobre 1947, autres que ceux qui ont été honorés dans le Livre du Souvenir - Guerre de Corée. Pendant la Semaine des anciens combattants 2005, le septième Livre pourra être consulté sur la colline du Parlement et il sera affiché dans le site Web d'ACC. La publication de ce Livre n'aurait pu se concrétiser sans le partenariat continu entre ACC et le MDN ainsi que l'appui de nombreuses organisations d'anciens combattants.

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille

Le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille poursuit la réparation et la restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille de la Première Guerre mondiale, en France et en Belgique. Ces travaux de restauration, un projet quinquennal évalué à 30 millions de

dollars, comprennent la réparation, la restauration et la réfection de monuments commémoratifs (dont la moyenne d'âge est de 75 ans) - dont les plus importants sont le Monument commémoratif du Canada à Vimy, la réfection de onze petits monuments commémoratifs, la conservation des champs de bataille et la gestion de la forêt à Vimy à Beaumont-Hamel et une investigation des éléments souterrains à ces deux emplacements. L'important contrat de construction a été accordé le 7 octobre 2004. Les travaux de réfection sur le Monument du Canada à Vimy ont débuté le 1^{er} décembre 2004 et ils seront terminés d'ici le 31 décembre 2006. La date d'achèvement des travaux, initialement prévue en juillet 2006, a été repoussée en raison de retards dans les travaux de réfection du Monument du Canada à Vimy survenus en 2004.

Les travaux de conservation des champs de bataille de Vimy et Beaumont-Hamel avancent bien; on prévoit qu'ils prendront fin en décembre 2006. Près de 80 p. 100 de tous les champs de bataille de la Première Guerre mondiale sont concentrés en ces lieux. Compte tenu du grand attrait qu'ils présentent et du nombre croissant de visiteurs qui s'y rendent chaque année, ces lieux fragiles sont sensibles aux dégâts et à l'usure. Comme ces lieux comprennent des réseaux étendus de galeries, de passages et d'abris souterrains, ACC a mené en mars 2004 une investigation des éléments souterrains. En raison de la nature et de la complexité des résultats de l'investigation, on a recommandé la mise en œuvre d'un programme de surveillance des éléments souterrains. Une évaluation du programme de surveillance aidera à établir l'approche à long terme à adopter pour réduire les risques associés à ces éléments souterrains.

La remise en état et la restauration des autres petits monuments commémoratifs en sont à diverses étapes d'achèvement. Dans toutes les composantes du projet, les activités respectent le budget et elles devraient être terminées, comme prévu, d'ici décembre 2006.



Site Web

Le Canada se souvient

- Livres du Souvenir;
- Mémorial virtuel de guerre du Canada;
- Histoire;
- Monuments;
- Collections et registres;
- Quoi de neuf.

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

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille

- Monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale en Europe;
- Vimy version interactive;
- Remise en état des lieux commémoratifs canadiens;
- Restauration et remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy;

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

Les jeunes et les éducateurs

- Activités;
- Faire de la recherche;
- Activités amusantes;
- Multi-Médias;
- Programme de guides étudiants;
- Ressources-enseignants;
- Vous travaillez sur un projet?

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

Administration ministérielle

Résultat stratégique

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

Dépenses prévues (du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005) : 59,5 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 67,4 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 66,8 millions de dollars

ETP : 605

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

La gestion efficace et efficiente de nos activités internes contribue grandement à l'excellence du service offert à nos anciens combattants et à nos autres clients. Le Portefeuille s'appuie sur les activités et les priorités de l'Administration ministérielle afin de veiller à la gestion, à la protection et à l'affectation des ressources. Au sein du portefeuille, des services d'appui sont fournis dans les secteurs des finances, des ressources humaines, des ressources matérielles, de l'accès à l'information et à la technologie, des communications, de la sécurité et de la gestion de l'information. Nos membres du personnel dévoués sont au cœur de nos réalisations, c'est pourquoi nous ne devons ménager aucun effort pour les soutenir dans leurs activités quotidiennes. Pour ce faire, nous leur offrons la formation et le matériel dont ils ont besoin pour accomplir leur travail, nous leur communiquons l'information dont ils ont besoin pour trouver un équilibre entre leur vie familiale et professionnelle, pour permettre leur épanouissement professionnel et pour régler les conflits auxquels ils peuvent faire face. Nos divers plans stratégiques aident nos employés à gérer leur orientation future et à en assurer le suivi. Les objectifs des initiatives à l'échelle du gouvernement du Canada fournissent également conseils et orientation.

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Assurer l'utilisation efficace et efficiente ainsi que la protection des ressources du Portefeuille (financières, humaines, matérielles et technologie de l'information).

Résultats immédiats

Offrir des services de soutien aux principales activités dans les secteurs des finances, des ressources humaines, des ressources matérielles, de l'accès à l'information et à la technologie, des communications, de la sécurité et de la gestion de l'information.

Priorités

Aligner notre plan stratégique des ressources humaines afin de soutenir les objectifs de l'organisation et les aspirations des membres du personnel.

Faire progresser le développement de notre capacité de gestion de l'information et des technologies de l'information en vue d'améliorer les services, d'accroître l'efficacité organisationnelle et de poursuivre les objectifs du Gouvernement en direct.

Réalizations en matière de rendement

Plan stratégique de gestion des ressources humaines 2002-2007

Le plan stratégique de gestion des ressources humaines, une mesure quinquennale, fournit un cadre pour la gestion stratégique des ressources humaines. Il vise deux objectifs principaux : l'intégrité de nos programmes et l'amélioration des services ainsi que l'efficacité organisationnelle. Il comprend également dix priorités à mettre en pratique. Pour atteindre ces objectifs, il faut affecter aux programmes les ressources compétentes, des personnes qui auront les aptitudes et les connaissances requises pour s'acquitter de leurs responsabilités. La réussite de l'organisation est tributaire des gens qui travaillent à ACC, et des mesures qui sont prises pour maintenir et perfectionner leurs talents et les préparer à relever les défis démographiques de l'avenir.

Cadre de prestation intégrée des services - Services ministériels (CPIS-SM)

Le 9 décembre 2004, le Cadre de prestation intégrée des services - Services ministériels (CPIS-SM) voyait le jour. Ce Cadre vise à moderniser la prestation des services ministériels. L'un des premiers objectifs du Cadre est d'adapter la prestation des services ministériels liés aux finances, aux ressources humaines, à la technologie de l'information, à la gestion de l'information et à l'administration, de manière à appuyer les équipes pluridisciplinaires des services aux clients et des centres d'expertise de la Section des SAC. Le Cadre aligne également les activités sur celles des Services ministériels afin de pouvoir mieux s'adapter aux besoins d'affaires du Ministère et du gouvernement du Canada. On s'attend à ce que cette initiative permette une plus grande efficacité et que les ressources ainsi libérées puissent être affectées au service à la clientèle.

Services d'information et de technologie

Avec la croissance rapide des services en ligne, les Canadiens doivent pouvoir compter sur une technologie de l'information sûre et efficace. Nous devons continuer d'améliorer notre technologie de l'information afin d'accroître l'accès à l'information des Canadiens. La demande accrue associée à tous les modes de technologie (Internet, téléphone, courrier, communication en personne) comporte bon nombre de défis. Nous continuons d'assurer une planification, une consultation et une formation adéquates afin d'assurer l'intégrité et la rentabilité de notre capacité en ligne.

Communications

Les communications font partie intégrante de toutes les composantes du Portefeuille, et il est primordial de répondre aux obligations externes et internes à cet égard. Notre Direction générale des communications est chargée de veiller aux besoins en matière de communications des membres du personnel, des clients, des groupes d'intervenants et du public en général. Le partage de l'information bien coordonnée et bien gérée fait en sorte qu'Anciens Combattants Canada continue d'assumer ses obligations envers les clients et les Canadiens.

Modernisation de la fonction de contrôleur/Cadre de responsabilisation de gestion

Le Ministère

ACC met en application un Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) qui englobe les principes de la Modernisation de la fonction de contrôleur et qui s'appuie sur ces derniers. Ce Cadre définira et précisera les attentes de la saine gestion, évaluera le rendement de la gestion ministérielle et intégrera les cadres existants comme la Modernisation des ressources humaines, les Initiatives d'amélioration des services, les Codes de valeur et d'éthique de la fonction publique et la gestion intégrée des risques. Anciens Combattants Canada démontre l'engagement pris envers l'excellence des services fournis à l'ensemble des Canadiens en prenant des mesures pour renforcer ses processus de gestion des ressources et de prise de décisions. Au cours de l'exercice, ACC a réalisé des progrès dans le cadre de deux des initiatives liées au CRG. Le premier projet, qui portait sur la gestion du changement, la formation et le recrutement, a donné lieu à la mise en œuvre d'une stratégie de formation. Cette stratégie appuiera l'acquisition de nouvelles aptitudes nécessaires pour la mise en application de la nouvelle Charte des anciens combattants. Deuxièmement, ACC a préparé un plan de vérification et d'évaluation fondé sur les risques en février 2005.

Le Tribunal

Le Tribunal a renforcé ses capacités de gestion dans les secteurs de l'orientation stratégique, des résultats et du rendement et de la gestion du risque. Des améliorations au chapitre de la planification, de la mesure et de l'analyse de la charge de travail, de la capacité et du rendement ont appuyé les décisions opérationnelles. Un atelier sur l'évaluation du risque a permis de faire mieux comprendre aux employés et aux membres les facteurs susceptibles d'influer sur la capacité du Tribunal de s'acquitter de son mandat. Cette connaissance a consolidé l'intégration de la gestion du risque dans les activités quotidiennes du Tribunal. Ces efforts contribuent tous à l'engagement pris par le Tribunal à l'égard de la responsabilisation et de la transparence dans ses programmes.

Gouvernement en direct

Dans le *discours du Trône de 1999*, le gouvernement du Canada s'est engagé à « être connu dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens ». Les Canadiens et les Canadiennes allaient ainsi avoir accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent. Sur une période de six ans se terminant en 2005, ACC et tous les autres ministères fédéraux ont décidé d'offrir aux particuliers et aux entreprises leurs principaux services par Internet. Les organisations ont par le fait même entrepris de mieux intégrer leurs programmes et leurs services de façon à en simplifier l'accès aux citoyens. À Anciens Combattants, nous attachons une importance particulière à cet engagement et, pour la première fois dans notre histoire, les visites au site Web dépassent le nombre d'appels téléphoniques.

Nous avons poursuivi nos progrès dans trois secteurs d'intérêts. Le premier secteur concerne la disponibilité des services et des renseignements électroniques d'Anciens Combattants Canada pour ce qui a trait à ses pensions et à ses allocations ainsi qu'à ses programmes de soins de santé grâce à la mise en œuvre de l'évaluation du Projet de services de prestations et de soins de santé en direct. Le deuxième secteur se rapporte à la commémoration en direct de celles et de ceux qui ont servi le Canada avec honneur. Le troisième secteur porte sur l'amélioration de l'accès à une information fiable et à jour provenant de tous les ordres de gouvernement pour les aînés, leurs familles et les dispensateurs de soins par la création du site Web Info-aînés Canada et sa connexion au Réseau du Portail commun des aînés.

Cette année, ACC a appliqué les résultats de l'évaluation du Projet de services de prestations et de soins de santé en direct au personnel infirmier du Ministère, au personnel infirmier contractuel et aux thérapeutes professionnels. En outre, le Ministère a mis en œuvre les Demandes de pension d'invalidité en direct pour les clients connus. Ce processus de traitement des demandes et les Renseignements sur le traitement des demandes des clients sont fournis par l'intermédiaire des services de sécurité et d'authentification de la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada.

Le Système de suivi des tombes du Canada se souvient (SSTCS) vise à gérer les 350 000 pierres tombales d'Anciens Combattants Canada qui se trouvent au Canada. Ce projet pluriannuel a débuté en 2004, et d'ici la fin de 2005, toutes les tombes des anciens combattants du Québec auront été enregistrées dans le Système ainsi que 80 p. 100 de celles du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard.

Le Portail commun des aînés du Canada (PCAC) est un modèle de prestation des services unique qui permet à chaque membre de maintenir sa propre présence Web. Au même moment, le réseau permet de visualiser les programmes et les services financés par les trois ordres de gouvernement. Les membres s'engagent à appliquer des normes techniques, des normes sur la gestion du contenu et sur les activités afin de veiller à ce que l'information soit présentée de manière uniforme, fiable et qu'elle soit à jour. Le Really Simple Software (RSS) a été mis à l'essai avec succès dans la ville de Windsor afin de démontrer par quels moyens les sites Web membres du PCAC peuvent obtenir de l'information des autres sites Web membres et en envoyer. La mise en œuvre de cet outil technique se fera au cours de l'été et de l'automne 2005.

Les fonds du GED ont permis la préparation d'une stratégie nationale sur le PCAC qui facilite l'avènement d'un réseau de prestation des services intégrés à canaux multiples pour les Canadiens.

Les initiatives du Gouvernement en direct n'auraient pu voir le jour sans les efforts de collaboration des nombreux partenaires qui ont épousé la vision, notamment les ministères et les organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux, les municipalités, les organisations bénévoles comme la Légion royale canadienne et le secteur privé.



Site Web

- Plan stratégique quinquennal d'ACC 2001-2006
- Plan stratégique quinquennal des ressources humaines d'ACC 2002-2007
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

- Plan stratégique du TACRA 2003-2006
http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

- Gouvernement en direct
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/gol04/contact

- Info-aînés Canada
<http://www.seniors.gc.ca/index.jsp>

- Mémorial virtuel de guerre du Canada
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Résultat stratégique

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

Dépenses prévues (du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005) : 10,7 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 11,0 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 10,9 millions de dollars

ETP : 109

Les intentions du Tribunal et leur importance pour les Canadiens

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal quasi judiciaire indépendant dont le mandat est d'assurer aux demandeurs un processus de recours équitable, efficace et conforme à la loi. Les membres du Tribunal sont des arbitres impartiaux qui tiennent les audiences et rendent des décisions par écrit où ils consignent les raisons justifiant la décision.

Le Programme du TACRA fournit un processus d'appel aux applicants qui sont insatisfaits d'une pension d'invalidité liée au service militaire ou d'une décision relative à une allocation d'ancien combattant. Il permet aux demandeurs de contester la décision rendue par le gouvernement du Canada dans le cadre d'une audience indépendante et de présenter un témoignage et des éléments de preuve. Les membres du Tribunal, nommés par le gouverneur en conseil, tiennent des audiences, examinent les preuves présentées et rendent des décisions écrites conformément à la législation et selon les faits et les circonstances de chaque cas. Le Tribunal fait tout en son pouvoir pour veiller à ce que chaque demandeur reçoive une audience complète et équitable en temps opportun menée par des arbitres compétents, spécialisés et indépendants.

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Faire preuve d'équité, de compétence et tendre vers l'excellence en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi.

Fournir aux demandeurs un examen impartial et opportun des décisions contestées dans le cadre du programme d'appel.

Résultats immédiats

Fournir aux demandeurs les avantages auxquels ils ont droit conformément à la législation.

Veiller à ce que le processus de recours soit accessible et équitable.

Priorités

Améliorer les communications avec les appelants, les membres du personnel et les intervenants.

Améliorer la prestation des services.

Améliorer la structure et la capacité de gestion.

Assurer une transition en douceur.

Réalisations en matière de rendement

Au cours de l'exercice 2004-2005, le Tribunal a respecté l'engagement qu'il avait pris d'apporter des améliorations dans tous les secteurs des programmes. Les communications ont été améliorées grâce à la préparation d'un accusé réception et d'une feuille d'information à l'intention des demandeurs de révision et d'appel. Des discussions ont également eu lieu avec des représentants et des intervenants sur des problèmes opérationnels. Des versions annotées de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* dans Internet comprennent des résumés des décisions du Tribunal et des tribunaux fédéraux. Ces documents permettent aux demandeurs et aux représentants de mieux comprendre les enjeux ainsi que la nature et l'étendue de la preuve qui pourrait être exigée.

Pendant l'année visée par le présent rapport, le Tribunal a procédé à une évaluation transparente et rigoureuse et à un processus de sélection des membres nommés par le gouverneur en conseil. Le processus de demande et d'entrevue servira à dresser un répertoire de candidats et de candidates qualifiés pour la Ministre. Toutefois, alors que ce processus est mis en application, le Tribunal fait face à la perte de certains membres, à cause de maladies, et en raison de l'expiration de leur mandat, et il doit s'efforcer d'offrir le même niveau d'audience que par les années précédentes.

La gestion des cas a été raffinée afin de relever les problèmes et les défis liés à la compétence grâce à la préparation d'un plan officiel de conception et de mise en

SECTION II - ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

application. Le nouveau programme de formation des membres comprend une période d'étude plus intensive pour les nouveaux membres et une formation annuelle pour tous les membres. En outre, la capacité de recherche et l'information sur les ressources ont été améliorées et les documents pédagogiques ont été mis sous format électronique. Les initiatives en matière de politiques et d'information comprennent la création d'un répertoire des décisions d'intérêt, des résumés des tribunaux fédéraux et un guide pratique qui seront utiles tant pour les membres que pour les représentants. Toutes ensemble, ces mesures renforcent la qualité et la cohérence des décisions prises au sein du Tribunal.

Plusieurs facteurs externes ont influé sur le fonctionnement du Tribunal, notamment : un environnement en évolution, une clientèle diversifiée, la complexité des troubles médicaux, la mise en application prochaine d'une nouvelle série de programmes et de services à l'intention des ex-militaires, des militaires et de leurs familles et l'introduction d'une Table des invalidités révisée. Parallèlement, le Tribunal s'efforce d'équilibrer la charge de travail et veille à ce que la formation et les nouveaux outils soient disponibles et qu'ils soient offerts en temps opportun.

L'ultime priorité du Tribunal est d'accomplir son mandat qui consiste à rendre des décisions éclairées sur les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant en toute équité, avec efficacité et conformément à la loi tout en travaillant à la mise en œuvre de priorités relevées dans le plan stratégique de 2003-2006.

Le tableau suivant résume le nombre de décisions rendues par le Tribunal au cours des trois dernières années.

Décisions rendues	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Révisions	5 213	5 015	4 911
Appels	1 363	1 755	1 756
Réexamens	120	258	194
Allocations d'ancien combattant	56	26	23
Total	6 752	7 054	6 884

La diminution du nombre de décisions rendues par rapport aux années précédentes est attribuable au nombre de membres disponibles pour mener des audiences et à la complexité accrue des demandes. À la fin de l'exercice, 6 813 demandes étaient en cours de traitement et n'avaient pas atteint l'étape de l'audience. Ces chiffres comprennent les demandes pouvant être retirées par les demandeurs avant que la date d'audience n'ait été choisie, ou le jour même de l'audience.

À l'audience de révision, les deux facteurs les plus susceptibles de faire renverser la décision sont le témoignage du demandeur et les nouveaux éléments de preuve. À l'audience d'appel, le demandeur peut présenter des éléments de preuve ou de l'information écrite. En moyenne, 56,6 p. 100 des décisions de révision rendues et 28,8 p. 100 des décisions d'appel rendues ont été modifiées par rapport à la décision précédente. En tout, 90 p. 100 des décisions de révision ont été rendues dans un délai de 31,3 jours suivant la date de l'audience, et 90 p. 100 des décisions d'appel ont été rendues dans un délai de 26 jours suivant la date de l'audience, ce qui se compare avantageusement aux normes de services établies, selon lesquelles une décision doit être rendue dans les 30 jours suivant la date de l'audience.

Après avoir épuisé tous les recours du Tribunal, les clients peuvent soumettre une demande de recours en révision auprès de la Cour fédérale du Canada. En 2004-2005, 25 appelants ont rempli un avis de requête auprès de la Cour fédérale (moins de 0,4 p. 100 des 6 884 décisions rendues par le Tribunal pour le présent exercice). Sur les dix-sept décisions rendues par la Cour fédérale au cours de l'exercice, sept demandes ont été autorisées et renvoyées au Tribunal pour une nouvelle audience et dix d'entre elles ont été rejetées. Trois décisions ont été renvoyées au Tribunal pour une nouvelle audience conformément à une ordonnance par consentement.

Au cours de l'exercice, le Tribunal a fait beaucoup de progrès quant à l'application de ses priorités stratégiques, à l'amélioration de ses pratiques et de ses procédures et à la collaboration avec les représentants sur des problèmes opérationnels. Toutes ces initiatives continuent d'être profitables aux demandeurs et assurent un processus de recours amélioré.



Site Web

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

- Ici TACRA;
- Contactez-nous;
- Documents;
- Foire aux questions;
- Engagement envers le service;
- Quoi de neuf.

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

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

RENSEIGNEMENTS SUR L'ORGANISME

L'Administration centrale d'Anciens Combattants Canada (ACC) se trouve à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard), mais le Ministère a aussi un bureau à Ottawa (Ontario) et 40 bureaux régionaux et points de services dans tout le Canada. ACC comprend également l'Hôpital Sainte-Anne, à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec). Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ou Tribunal, se trouve à Charlottetown et Le ses members offrent des services à tous les Canadiens et Canadiennes grâce à ses 40 bureaux répartis dans tout le Canada.

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose d'Anciens Combattants Canada (le Ministère) et du Tribunal. Ce dernier est autonome et il rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Anciens Combattants.

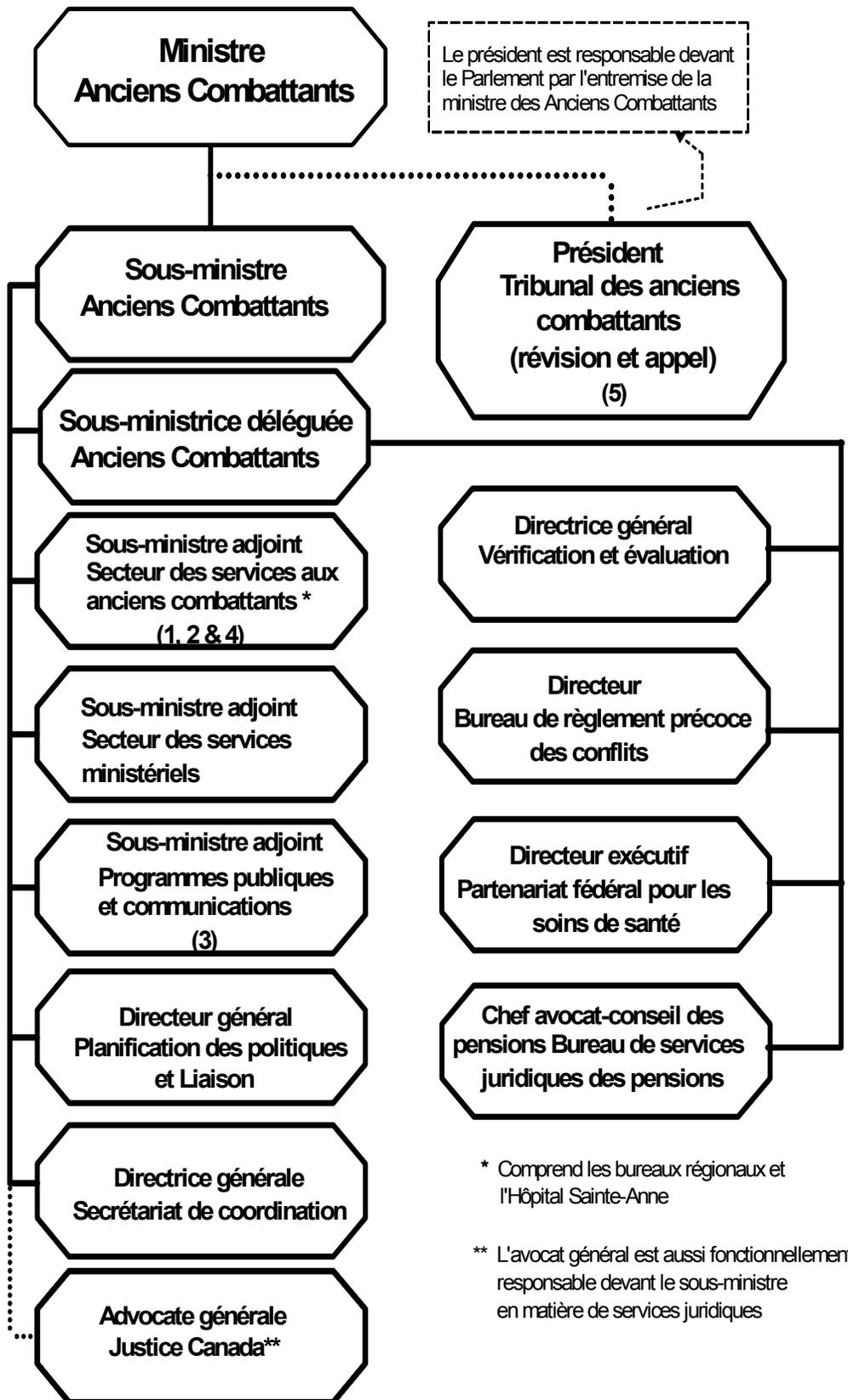
La ministre des Anciens Combattants est appuyée par un sous-ministre et par une sous-ministre déléguée. Le Ministère dispose de trois secteurs et de deux directions générales qui relèvent du sous-ministre, et de quatre directions générales qui relèvent directement de la sous-ministre déléguée. Le sous-ministre est également responsable sur le plan fonctionnel de l'avocat général qui lui fournit les services juridiques.

Le Tribunal est dirigé par un président qui en est l'administrateur en chef et qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Anciens Combattants. Le président est appuyé par un vice-président, une trentaine de membres titulaires à temps plein nommés par le gouverneur en conseil et une directrice générale.

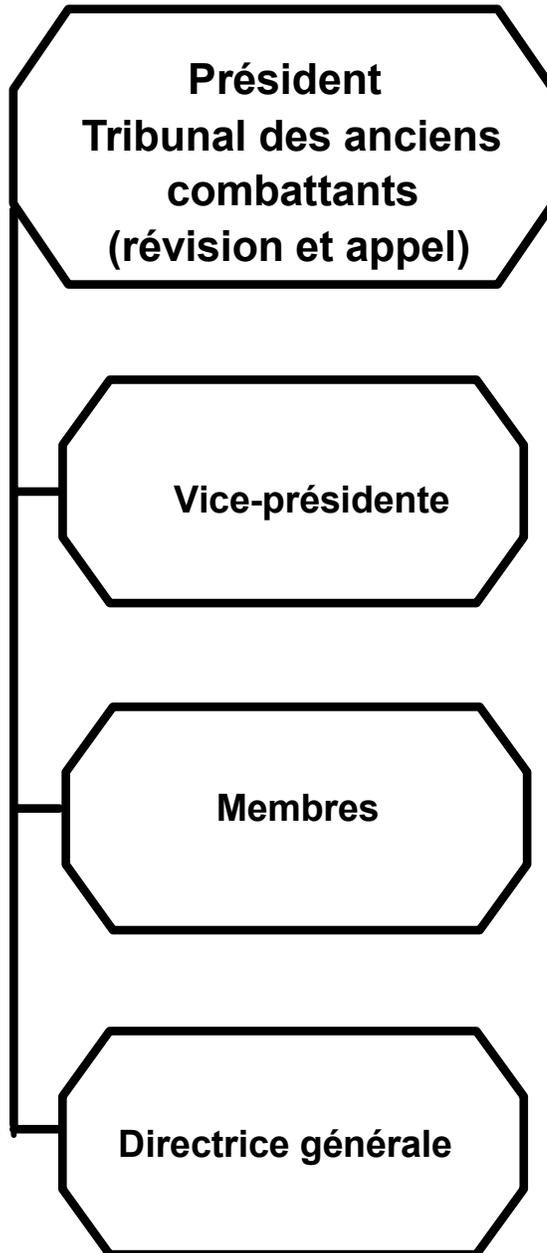
Comité de la haute direction

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

Organigramme d'Anciens Combattants Canada



Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU I : DÉPENSES PRÉVUES, DÉPENSES RÉELLES ET ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN

(en millions de dollars)	2002-2003 Réelles	2003-2004 Réelles	2004-2005			
			Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Avantages et services	2 360,9	2 504,4	2 717,5	2 720,5	2 728,7	2 617,7
Administration ministérielle	102,7	67,4	59,5	59,5	67,4	66,8
Tribunal	11,5	11,1	10,7	10,7	11,0	10,9
Total	2 475,1	2 582,9	2 787,7	2 790,7	2 807,1	2 695,4

Total	2 475,1	2 582,9	2 787,7	2 790,7	2 807,1	2 695,4
Moins les revenus non disponibles	29,4	34,8	29,7	29,7	29,7	39,2
Plus le coût des services reçus à titre gracieux*	25,5	23,1	26,3	26,3	26,3	31,6
Coût net du Portefeuille	2 471,2	2 571,2	2 784,3	2 787,3	2 803,7	2 687,8

Équivalents temps plein	3 501	3 459	3 376	3 376	3 421	3 463
--------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

* Les services reçus à titre gracieux comprennent généralement les locaux fournis par TPSGC, la contribution de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés, les dépenses payées par SCT (à l'exception des fonds renouvelables), l'indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada et les services fournis par Justice Canada (voir le Tableau 4).

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABEAU 2 : UTILISATION DES RESSOURCES, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS

2004-2005								
Secteurs d'activité	Dépenses budgétaires (en millions de dollars)						Plus : dépenses non budgétaires	Total
	Dépenses de fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses budgétaires brutes	Moins les recettes non disponibles	Total des dépenses budgétaires nettes	Prêts, investissements et avances	
Avantages et services								
Budget principal des dépenses	749,2	33,3	1 935,0	2 717,5	-	2 717,5	-	2 717,5
<i>Dépenses prévues</i>	749,2	34,8	1 936,5	2 720,5	-	2 720,5	-	2 720,5
Autorisations totales	771,7	18,4	1 938,6	2 728,7	-	2 728,7	-	2 728,7
<i>Dépenses réelles</i>	736,4	18,3	1 863,0	2 617,7	-	2 617,7	-	2 617,7
Administration ministérielle								
Budget principal des dépenses	59,5	-	-	59,5	-	59,5	-	59,5
<i>Dépenses prévues</i>	59,5	-	-	59,5	-	59,5	-	59,5
Autorisations totales	67,4	-	-	67,4	-	67,4	-	67,4

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

2004-2005								
Secteurs d'activité	Dépenses budgétaires (en millions de dollars)						Plus : dépenses non budgétaires	Total
	Dépenses de fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses budgétaires brutes	Moins les recettes non disponibles	Total des dépenses budgétaires nettes	Prêts, investissements et avances	
<i>Dépenses réelles</i>	66,8	-	-	66,8	-	66,8	-	66,8
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)								
Budget principal des dépenses	10,7	-	-	10,7	-	10,7	-	10,7
<i>Dépenses prévues</i>	10,7	-	-	10,7	-	10,7	-	10,7
Autorisations totales	11,0	-	-	11,0	-	11,0	-	11,0
<i>Dépenses réelles</i>	10,9	-	-	10,9	-	10,9	-	10,9

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU 3 : CRÉDITS ET POSTES LÉGISLATIFS

Crédits et postes législatifs	Vote modifié ou énoncé statutaire	2004-2005 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1	ACC - dépenses de fonctionnement	771,8	771,8	804,8	768,8
5	ACC - dépenses en capital	33,3	34,8	18,4	18,3
10	ACC - subventions et contributions	1 934,8	1 936,3	1 938,4	1 862,9
15	Anciens Combattants - Tribunal - dépenses de fonctionnement	8,9	8,9	9,3	9,2
(L)	Crédits de réadaptation (article 8 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>)	-	-	-	-
(L)	Remboursement prévu à l'article 15 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i> des rajustements compensatoires réalisés conformément à la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	-	-	-	-
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour	-	-	-	-
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2	0,2	0,2
(L)	Traitement de la ministre des Anciens Combattants et allocation d'un véhicule motorisé	0,1	0,1	0,1	0,1

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Crédits et postes législatifs	Vote modifié ou énoncé statutaire	2004-2005 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
(L)	Utilisation du produit de la vente des biens excédentaires de l'État	-	-	0,1	0,1
(L)	Remboursement des montants crédités à un revenu au cours des exercices précédents	-	-	-	-
(L)	Montants adjugés par la cour	-	-	-	-
(L)	Pertes sur les opérations de change	-	-	-	-
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	38,6	38,6	35,9	35,9
	Total du Portefeuille	2 787,7	2 790,7	2 796,1	2 695,4

- Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement incluent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales représentent le Budget principal des dépenses plus le Budget supplémentaire des dépenses et les autres sommes autorisées.
3. Comme les chiffres ont été arrondis, il se peut que la somme de ceux-ci ne corresponde pas exactement au total.

Le tableau ci-dessus résume les autorisations financières et les dépenses réelles par crédit et poste législatif pour le programme des Anciens Combattants et le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Les dépenses réelles ont été de 100,7 millions de dollars inférieures aux autorisations totales en raison du report des dépenses en capital aux prochaines années et de légers écarts de pourcentage dans le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les pensions d'invalidité et l'achat de services de santé. Ces légers écarts sont attribuables à un nombre moins élevé que prévu de clients et aux réductions des compensations spéciales comme les allocations pour soins.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU 4 : COÛT NET DU MINISTÈRE

(en millions de dollars)	2004-2005
Total des dépenses réelles	2 695,4
<i>Plus : Services reçus à titre gracieux</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	14,3
Contribution de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et aux dépenses payées par le SCT (à l'exception des fonds renouvelables)	16,1
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada	0,6
Traitements et dépenses connexes liées aux services juridiques fournis par Justice Canada	0,6
<i>Moins les recettes non disponibles</i>	
	39,2
Coût net du Ministère pour 2004-2005	2 687,8

TABLEAU 5 : PASSIF ÉVENTUEL

Il y a actuellement un certain nombre de recours individuels et collectifs contre le gouvernement. En raison de la complexité des cas et de l'incertitude quant à leur dénouement, il serait hautement spéculatif de faire des estimations sur le passif éventuel en ce moment, et il serait impossible d'affirmer qu'il s'agit d'évaluations raisonnées.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU 6 : SOURCES DES RECETTES NON DISPONIBLES

(en millions de dollars)	2002-2003 Réelles	2003-2004 Réelles	2004-2005			
			Budget principal des dépenses	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
<i>Programme des Anciens Combattants</i>						
Avantages et services						
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation facturés au régime provincial du Québec	18,3	17,5	15,7	15,7	15,7	15,7
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile	5,3	5,3	5,0	5,0	5,0	4,2
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers	4,1	2,8	3,5	3,5	3,5	4,0
Remboursement des dépenses de l'année précédente	5,7	8,6	5,0	5,0	5,0	14,8
Divers	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5	0,2
Total des recettes non disponibles	34,2	34,9	30,1	30,1	30,1	39,2

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABEAU 7 : BESOINS EN RESSOURCES, PAR SECTEUR

2004-2005 (en millions de dollars)					
Organisation	Avantages et services	Administration ministérielle	Total du programme des Anciens Combattants	Tribunal	Total du Portefeuille
Secteur des services aux anciens combattants					
Budget principal des dépenses	2 653,2	-	2 653,2	-	2 653,2
<i>Dépenses prévues</i>	2 654,2	-	2 654,2	-	2 654,2
Autorisations totales	2 652,5	-	2 652,5	-	2 652,5
<i>Dépenses réelles</i>	2 555,3	-	2 555,3	-	2 555,3
Secteur des affaires publiques (Programmes publics et communications)					
Budget principal des dépenses	49,6	3,5	53,1	-	53,1
<i>Dépenses prévues</i>	51,6	3,5	55,1	-	55,1
Autorisations totales	54,1	3,8	57,9	-	57,9
<i>Dépenses réelles</i>	48,0	3,8	51,8	-	51,8
Secteur des services ministériels					
Budget principal des dépenses	1,8	41,9	43,7	-	43,7
<i>Dépenses prévues</i>	1,8	41,9	43,7	-	43,7
Autorisations totales	9,2	50,1	59,3	-	59,3
<i>Dépenses réelles</i>	2,3	50,4	52,7	-	52,7
Secteur de la direction¹					
Budget principal des dépenses	4,0	14,1	18,1	-	18,1
<i>Dépenses prévues</i>	4,0	14,1	18,1	-	18,1
Autorisations totales	4,0	13,5	17,5	-	17,5

¹ Le Secteur de la direction comprend les Services exécutifs, Vérification et Évaluation, l'avocat général, le Bureau du règlement précoce des conflits et Planification des politiques et Liaison.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

2004-2005 (en millions de dollars)					
Organisation	Avantages et services	Administration ministérielle	Total du programme des Anciens Combattants	Tribunal	Total du Portefeuille
<i>Dépenses réelles</i>	3,4	12,6	16,0	-	16,0
Bureau de services juridiques des pensions					
Budget principal des dépenses	8,9	-	8,9	-	8,9
<i>Dépenses prévues</i>	8,9	-	8,9	-	8,9
Autorisations totales	8,9	-	8,9	-	8,9
<i>Dépenses réelles</i>	8,7	-	8,7	-	8,7
Tribunal					
Budget principal des dépenses	-	-	-	10,7	10,7
<i>Dépenses prévues</i>	-	-	-	10,7	10,7
Autorisations totales	-	-	-	11,0	11,0
<i>Dépenses réelles</i>	-	-	-	10,9	10,9
Total du Portefeuille					
Budget principal des dépenses	2 717,5	59,5	2 777,0	10,7	2 787,7
<i>Dépenses prévues</i>	2 720,5	59,5	2 780,0	10,7	2 790,7
Autorisations totales	2 728,7	67,4	2 796,1	11,0	2 807,1
<i>Dépenses réelles</i>	2 617,7	66,8	2 684,5	10,9	2 695,4

TABLEAU 8 : MODÈLE DE DÉCLARATION DES FRAIS D'UTILISATION POUR 2004-2005 - LOI SUR LES FRAIS D'UTILISATION

Anciens Combattants Canada demande des frais à l'Hôpital Sainte-Anne. Au cours de l'exercice 2004-2005, ces frais ont totalisé 21,1 millions de dollars. Toutes les recettes générées sont non disponibles et sont versées au Trésor. Vous trouverez-ci-dessous la liste des activités générant des frais ainsi que nos recettes pour l'exercice 2004-2005 jusqu'à l'exercice 2007-2008.

Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation facturés au régime provincial du Québec (autres biens et services)

Lorsqu'un patient est admis à l'Hôpital Sainte-Anne pour une affection ouvrant droit à pension, ACC assume tous les coûts et, par conséquent, aucun frais n'est facturé au gouvernement du Québec. D'autre part, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, l'Hôpital demande le taux quotidien au gouvernement du Québec pour le type de soins (chroniques ou actifs) que reçoit le patient. ACC a demandé des frais au gouvernement du Québec pour ces types de patients totalisant 135 686 jours-patients pour des soins chroniques et 1 270 jours-patients pour des soins actifs.

Autorité - Établissement des frais : Lettre reçue du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui précise le montant à payer.

Norme de service : Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé.

Résultats sur le rendement : En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a accordé à Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (trois ans) pouvant être octroyé à un établissement de santé. Par ailleurs, les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits passera de 506 en avril 2004 à 446 à la fin du projet. L'admission des patients devra désormais être gérée en fonction de la diminution du nombre de lits.

Consultation et analyse : Les taux quotidiens sont fixés par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec à raison de 115 \$ par jour pour les soins chroniques et de 198 \$ par jour pour les soins actifs.

Processus de gestion des différends : Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions.

Date des dernières modifications : Les taux quotidiens n'ont pas changé depuis 1988-1989.

Hôpital Sainte-Anne : Repas régime (autres biens et services)

ACC exige des frais aux employés et aux visiteurs qui prennent des repas à la cafétéria de l'Hôpital.

Autorité - Établissement des frais : Conforme à la pratique qui a cours dans le réseau de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Normes de service : Les normes de service sont entre autres fondées sur le *Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services alimentaires* et le *Code régissant la vente au détail des aliments et les services alimentaires*. Les suggestions des usagers sont évaluées et mises en œuvre dans la mesure du possible.

Résultats sur le rendement : Les usagers (employés et visiteurs) de la cafétéria sont invités à répondre à des sondages périodiques et ponctuels. Une boîte à suggestions est disponible pour recevoir les commentaires des usagers.

Consultation et analyse : Le coût pour les employés est basé sur le taux établi dans les hôpitaux provinciaux du Québec et couvre principalement le coût des ingrédients du repas. Le coût pour les visiteurs est basé sur le coût pour les employés, plus une augmentation calculée en fonction d'un ratio entre 1.10 et 1.75.

Processus de gestion des différends : Chaque différend concernant la nourriture est évalué individuellement. Après l'évaluation, des mesures correctrices sont prises si la demande a du mérite.

Date des dernières modifications : La dernière augmentation est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2004. L'augmentation du coût des ingrédients entre en ligne de compte.

Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)

Les frais d'hébergement et de repas ne sont pas demandés aux patients qui sont admis pour une affection ouvrant droit à pension. Cependant, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, des frais mensuels sont exigés, jusqu'à concurrence de 786,56 \$, selon les revenus du patient et d'autres considérations. En 2004-2005, environ 420 lits étaient occupés par des patients souffrant d'affections n'ouvrant pas droit à pension.

Autorité - Établissement des frais : *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*; CP 1990-1825; 28 août 1990.

Normes de service : Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé.

Résultats sur le rendement : En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a accordé à Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (trois ans) pouvant être octroyé à un établissement de santé. Par ailleurs, les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits diminuera de 506 en avril 2004 à 446 à la fin du projet. L'admission des patients devra désormais être gérée en fonction de la diminution du nombre de lits.

Consultation et analyse : Le taux mensuel maximal établi par ACC pour les frais d'hébergement et les repas est calculé de façon à égaler le moins élevé des deux montants suivants : 1) les frais provinciaux d'hébergement et de repas les moins élevés qui étaient en vigueur le 1^{er} juillet; ou 2) le taux mensuel maximal pour l'hébergement qui était en vigueur juste avant le 1^{er} octobre, multiplié par le pourcentage représentant le taux de l'AAC (personnes mariées) qui était en vigueur le 1^{er} juillet de l'année en cours comparativement au taux de l'AAC (personnes mariées) qui était en vigueur le 1^{er} juillet de l'année précédente. Les pensionnaires reçoivent une lettre précisant le nouveau taux mensuel qui leur sera demandé.

Processus de gestion des différends : Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions avec les pensionnaires ou leurs représentants. En outre, des mesures de compensation pourraient être prises en ce qui a trait aux pensions et, s'il y a lieu, des procédures judiciaires peuvent être prises pour en arriver à un règlement.

Date des dernières modifications : La dernière augmentation des frais mensuels remonte au 1^{er} octobre 2003.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Voici un sommaire des recettes actuelles et des prévisions pour la période 2004-2005 à 2007-2008.

(en milliers de dollars)								
Recettes réelles	Recettes prévues				Estimation du coût total pour offrir le bien ou le service			
2004-2005	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation imputés au régime provincial du Québec (service de réglementation)								
15 866 \$	15 587 \$	15 041 \$	14 725 \$	14 283 \$	47 752 \$	46 701 \$	47 122 \$	47 122 \$
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)								
334 \$	357 \$	327 \$	330 \$	330 \$	1 111 \$	1 087 \$	1 096 \$	1 096 \$
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)								
3 897 \$	4 137 \$	3 811 \$	3 846 \$	3 846 \$	16 060 \$	15 707 \$	15 848 \$	15 848 \$
Totaux								
20 097 \$	20 081 \$	19 179 \$	18 901 \$	18 459 \$	64 923 \$	63 495 \$	64 066 \$	64 066 \$

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU 9 : PRINCIPALES INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES

Le tableau suivant résume les principales initiatives réglementaires réalisées sous la responsabilité de la ministre des Anciens Combattants au cours de l'exercice 2004-2005.

Lois et règlements	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Règlement modifiant le <i>Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i> , (DORS/2005-171)	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter le plafond des subventions annuelles pour les frais d'études des étudiants admissibles, conformément au Programme sur l'aide en matière d'éducation. Indexer le programme au coût de la vie. 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau d'accès identique ou accru au programme une fois la modification apportée. Comparaison du coût de la vie avec les frais d'études. 	<p>Cette initiative a connu du progrès au cours de l'exercice 2004-2005, et les dernières étapes de réglementation auront lieu en 2005-2006.</p> <p>Environ 50 étudiants ont eu recours au programme en 2004-2005.</p>
<i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants</i> , 2005 (DORS/2005-200)	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer et harmoniser les programmes d'inhumation des anciens combattants. Formaliser le partenariat avec le Fonds du Souvenir concernant la prestation et l'administration du programme. Améliorer la qualité du service. Élargir les critères d'admissibilité au programme de sorte à inclure certains groupes de civils ayant servi outre-mer en temps de guerre. Prescrire les montants d'aide maximum. 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau de simplicité du cadre réglementaire. Accès simplifié aux points de service aux clients. Accès au programme par des civils ayant servi outre-mer. 	<p>Cette initiative a connu d'excellents progrès au cours de l'exercice 2004-2005 grâce à la publication préalable, qui a donné aux Canadiens la chance d'émettre leurs observations sur les propositions. Les dernières étapes de réglementation auront lieu en 2005-2006.</p>

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Lois et règlements	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
<p>Règlement modifiant le <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i> (DORS/2005-39)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élargir l'admissibilité aux services d'entretien ménager et d'entretien du terrain de sorte à inclure les principaux dispensateurs de soins de tous les anciens combattants qui bénéficiaient de l'un de ces services, ou des deux, au moment de leur décès ou de leur admission dans un établissement de soins de santé. • Améliorer l'impartialité du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. • Améliorer l'accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. 	<p>Élimination de deux restrictions, soit la condition selon laquelle l'ancien combattant doit être décédé après août 1990, et la condition selon laquelle le principal dispensateur de soins de santé ne peut pas bénéficier des services pendant que l'ancien combattant est en établissement de soins de longue durée.</p>	<p>Ces modifications ont été enregistrées le 15 février 2005, éliminant par le fait même les deux restrictions.</p> <p>Ces modifications appuient l'autonomie des anciens combattants canadiens et ciblent particulièrement les besoins de leurs principaux dispensateurs de soins.</p>

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU 10 : RENSEIGNEMENTS SUR LES DÉPENSES RELATIVES AUX PROJETS

(en millions de dollars)	Estimation actuelle des coûts	2002-2003 Réelles	2003-2004 Réelles	2004-2005			
				Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Programme des Anciens Combattants : Secteur d'activités des avantages et services							
Québec : Projet pour l'Hôpital Sainte-Anne	67,7	2,8	4,9	25,1	26,1	16,4	16,3
Étranger : Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille	30,0	3,0	3,3	9,2	9,7	3,0	2,9

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU II : RENSEIGNEMENTS SUR LES PROGRAMMES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT (PPT)

1) Nom du programme de paiements de transfert : Pensions et allocations pour invalidité et décès (voté)						
2) Date de début : 1919		3) Date de fin : Permanent		4) Financement total : Permanent		
5) Description du programme de paiements de transfert :						
<p>Offre des pensions d'invalidité et des pensions pour décès et des avantages et des services de soins de santé connexes aux membres des Forces canadiennes et aux anciens combattants de la marine marchande ayant servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée, à certains civils admissibles aux avantages en raison de leur service en temps de guerre, aux militaires et ex-militaires (y compris ceux qui ont servi dans une zone de service spécial) et de la Gendarmerie royale du Canada et aux conjoints survivants et personnes à charge du personnel civil et de militaires.</p>						
6) Objectifs, résultats escomptés :						
<p>Résultat escompté</p> <p>Les personnes admissibles reçoivent des avantages et des services équitables et en temps opportun.</p>						
7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : concluant						
(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	1 465,2	1 533,3	1 628,1	1 628,1	1 583,1	45,0
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) Total PPT	1 465,2	1 533,3	1 628,1	1 628,1	1 583,1	45,0
16) Observations sur l'écart :						
<p>L'écart est attribuable à des économies plus grandes que prévu dans les dépenses de programmes pour les clients qui reçoivent des compensations spéciales comme les allocations pour soins.</p>						
17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation :						
<p>http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep</p>						

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

1) Nom du programme de paiements de transfert : Programme pour l'autonomie des anciens combattants (voté)						
2) Date de début : 1981		3) Date de fin : Permanent		4) Financement total : Permanent		
5) Description du programme de paiements de transfert : Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants d'ACC est un programme national de soins à domicile qui aide les clients admissibles à demeurer autonomes chez eux ou dans leur collectivité en leur offrant une diversité de programmes et de services, comme l'entretien ménager, l'entretien du terrain et les soins personnels.						
6) Objectifs, résultats escomptés : Résultats escomptés Les clients sont satisfaits des avantages et des services qui leur sont offerts. Les besoins des anciens combattants sont satisfaits soit dans un établissement de soins de longue durée ou à la maison.						
7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : concluants						
(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	-	-	-	-	-	-
Contributions totales	185,6	201,0	251,6	253,2	230,7	22,5
15) Total PPT	185,6	201,0	251,6	253,2	230,7	22,5
16) Observations sur l'écart : L'écart est attribuable à un nombre de clients moins élevé que prévu.						
17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep						

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

1) Nom du programme de paiements de transfert : Allocation aux anciens combattants/allocation de guerre pour les civils (voté)						
2) Date de début : 1930		3) Date de fin : Permanent		4) Financement total : Permanent		
5) Description du programme de paiements de transfert : L'Allocation aux anciens combattants (AAC) constitue une forme d'aide financière offerte aux anciens combattants admissibles, aux civils admissibles, à leurs survivants, à leurs personnes à charge ou aux orphelins. En reconnaissance du service en temps de guerre, les personnes admissibles reçoivent un revenu mensuel régulier pour leur permettre de répondre à leurs besoins de base. Le montant de l'AAC dépend du revenu, de l'état civil et du nombre de personnes à charge. Les bénéficiaires touchent un revenu au taux de célibataire, de personne mariée ou d'orphelin. Ces montants sont indexés annuellement à l'IPC. L'admissibilité d'un ancien combattant ou d'un civil est déterminée en fonction de l'âge ou de l'état de santé, du revenu et du lieu de résidence.						
6) Objectifs, résultats escomptés : Résultat escompté Les personnes admissibles reçoivent les avantages auxquels elles ont droit de façon juste et en temps opportun.						
7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : Concluant						
(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	28,0	25,4	24,4	24,4	22,8	1,6
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) Total PPT	28,0	25,4	24,4	24,4	22,8	1,6
16) Observations sur l'écart : L'écart est attribuable à la diminution du nombre de clients qui touchent l'allocation aux anciens combattants.						
17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep						

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

1) Nom du programme de paiements de transfert : Fonds du Souvenir (voté)						
2) Date de début : 1922		3) Date de fin : Permanent		4) Financement total : Permanent		
5) Description du programme de paiements de transfert : Le Fonds du Souvenir est un organisme sans but lucratif qui gère les services de funérailles, d'inhumation et d'inscription de sépultures pour Anciens Combattants Canada. Le Fonds du Souvenir permet à ACC d'offrir aux anciens combattants et aux civils admissibles des funérailles et une inhumation dans la dignité.						
6) Objectifs, résultats escomptés : Résultat escompté Services de funérailles, d'inhumation et d'inscription de sépultures offerts aux anciens combattants admissibles.						
7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : Concluants						
(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	12,1	11,9	16,3	15,9	10,6	5,3
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) Total PPT	12,1	11,9	16,3	15,9	10,6	5,3
16) Observations sur l'écart : L'écart relevé est attribuable à une réduction du nombre de paiements effectués pour des funérailles et des inhumations relativement aux niveaux de financement établis.						
17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep						

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

1) Nom du programme de paiements de transfert : Commission des sépultures de guerre du Commonwealth (voté)						
2) Date de début : 1917		3) Date de fin : Permanent		4) Financement total : Permanent		
5) Description du programme de paiements de transfert : La <i>Commonwealth War Graves Commission</i> a été constituée en 1917, en vertu d'une charte royale, pour marquer et entretenir la sépulture des membres des forces armées des pays du Commonwealth morts au cours des deux Guerres mondiales, pour ériger des monuments commémoratifs dédiés à ceux qui n'ont pas de sépulture connue et pour tenir des archives et des registres des Canadiens morts à la guerre. ACC voit à l'entretien des sépultures et des cimetières de guerre canadiens dans le cadre d'un partenariat avec la <i>Commonwealth War Graves Commission</i> .						
6) Objectifs, résultats escomptés : Résultat escompté Entretien des cimetières et des sépultures qui se trouvent à l'étranger pour les Canadiens morts à la guerre.						
7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : Concluants						
(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	7,9	8,3	8,6	9,1	9,1	0
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) Total PPT	7,9	8,3	8,6	9,1	9,1	0
16) Observations sur l'écart : Aucun écart rapporté.						
17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation : Aucune évaluation n'a eu lieu au cours des cinq dernières années.						

TABLEAU 12 : RÉPONSE AUX COMITÉS PARLEMENTAIRES, AUX VÉRIFICATIONS ET AUX ÉVALUATIONS POUR L'EXERCICE 2004-2005

Réponse aux comités parlementaires
<p>En mai 2005, le Comité permanent des comptes publics a présenté son 11^e rapport, soit le Chapitre 4 (La gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques) du Rapport de la vérificatrice générale à la Chambre des communes de novembre 2004.</p> <p>Le Comité a appuyé les recommandations de la vérificatrice générale visant à améliorer la coordination des programmes de prestations pharmaceutiques ainsi que la collecte et l'analyse de données, à diminuer et à limiter les coûts ainsi qu'à moderniser ses systèmes de traitement des demandes. Le Comité a également recommandé aux membres du Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS) d'élaborer des plans détaillant les mesures à prendre pour mettre en œuvre les recommandations de la vérificatrice générale¹.</p> <p>ACC a répondu à la demande du Comité en lui présentant son plan d'action lors de son audience du 2 février. ACC a également participé à l'élaboration d'un plan d'action collectif (Plan d'action de premier niveau) sous l'égide du PFSS.</p> <p>La réponse du gouvernement, qui sera présentée à la Chambre des communes en septembre 2005, comportera un plan d'action assorti de calendriers et un cadre d'évaluation. Pour voir le rapport du Comité permanent, aller à l'adresse suivante :</p> <p>http://www.parl.gc.ca/infocomdoc/38/1/parlbus/commbus/house/PACP/report/RP1832830//PACP_Rpt11/PACP_Rpt11_Pg03-f.htm</p>

Au cours de l'année, un certain nombre de vérifications internes, d'évaluations et de réponses aux recommandations de la vérificatrice générale ont été menées dans tout le portefeuille. Les vérifications internes sont des examens objectifs des éléments probants visant à évaluer de manière indépendante la solidité des stratégies et des pratiques de gestion du risque, des cadres et des pratiques de contrôle de la gestion et des renseignements utilisés pour prendre des décisions et produire des rapports. Nos évaluations viennent accroître l'efficacité de nos programmes, et ce de deux manières. D'abord, elles aident nos gestionnaires à concevoir (ou à améliorer) les politiques, les programmes et les initiatives, et ensuite, elles leur fournissent des évaluations

1

Le PFSS a été établi en 1994 dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie pour coordonner l'achat par le gouvernement fédéral de produits et de services de santé. Les organisations suivantes en font partie : Santé Canada, le ministère de la Défense nationale, Anciens Combattants Canada, la GRC, Citoyenneté et Immigration et le Service correctionnel du Canada.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

périodiques de l'efficacité des politiques et des programmes tout en leur donnant de l'information sur l'incidence (voulue ou accidentelle) de ceux-ci et sur d'autres moyens d'atteindre les résultats attendus.

Les secteurs des programmes répondent à toutes les recommandations et observations soulevées lors de la vérification et des évaluations par le biais des plans d'action de la direction et des réponses de celle-ci au rapport de vérification et. La Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) effectue par la suite un suivi au cours duquel elle examine la documentation et les autres éléments probants afin de s'assurer que les mesures prises dans ces secteurs satisfont pleinement aux recommandations formulées. Toutes ces étapes sont effectuées avant la clôture du rapport.

La DGVE est aussi le point de contact central pour toutes les activités liées Bureau de la vérificatrice générale (BVG). Le personnel de la DGVE gère la soumission de rapports au BVG, et il avise les secteurs des programmes et travaille avec eux lors de l'élaboration des plans d'action et des réponses pour toutes les observations et les recommandations reçues de celui-ci, ce qui comprend les rapports au Parlement, les vérifications annuelles des états des comptes publics et la stratégie de développement durable.

Vérifications ou évaluations internes	
<i>VÉRIFICATIONS INTERNES</i>	Date d'achèvement
<i>Vérification de santé et de sécurité au travail</i> – Examiner les pratiques de gestion d'ACC afin de déterminer leur bien-fondé et leur conformité avec l'esprit et les exigences des lois, des politiques et des directives pertinentes.	Avril 2004
<i>Projet de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne - Cadre de vérification</i> – Fournir une assurance autonome que la gestion du projet se conforme aux cadres établis de gestion de projets, que les stratégies et les plans de gestion du risque sont conformes au Cadre de gestion intégrée du risque du gouvernement et que les principaux jalons et les principales activités du projet sont réalisés tel que planifié et rapporté.	Avril 2004
<i>Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) - Examen de la mise en oeuvre/conversion - version 3</i> – Examiner et évaluer la mise en oeuvre de la version 3 (PAAC) du SFTDSS, en appui de la vérification des comptes publics d'ACC par le BVG.	Octobre 2004
<i>ÉVALUATIONS</i>	
<i>Étude de base du Programme pour l'autonomie des anciens combattants</i> - Établir des mesures de référence pour comparer le rendement du processus de paiement du PAAC avant et après la mise en oeuvre du SFTDSS.	Avril 2004
<i>Volume I de l'Évaluation du Programme de pension d'invalidité</i> - Évaluer la pertinence du programme et son incidence sur les clients et faire des suggestions quant à la future conception du programme.	Octobre 2004
Nos vérifications et évaluations internes sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrepre	

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
<p><i>Gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques</i> – La vérification a porté sur les programmes de prestations pharmaceutiques de six organisations fédérales, dont ACC. Bien que le travail du BVG prévoyait le suivi de vérifications effectuées entre 1996 et 2000 à Santé Canada et à ACC, la majeure partie des travaux ont porté sur des activités plus récentes. Ainsi, le BVG a examiné et analysé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le mandat des organisations et les règles d'admissibilité des différents programmes; - les contrôles de gestion visant le remboursement des demandes dans le cadre de chaque programme, dont les contrats entre les organisations et les administrateurs des demandes de remboursement; - les listes de médicaments remboursables des organisations, ainsi que le mandat et les comptes rendus du Comité pharmacothérapeutique fédéral; - les banques de données sur la consommation de médicaments et les transactions liées aux médicaments. <p>Des renseignements additionnels et une liste exhaustive des observations et des conclusions se trouvent sur le site Web du BVG à l'adresse suivante :</p> <p>http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20041104cf.html</p> <p>Réponse :</p> <p>La réponse à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les six organisations, a été la suivante :</p> <p>« Les organisations fédérales acceptent toutes les recommandations. Celles-ci appuient et mettent à profit les engagements des premiers ministres à élaborer et à mettre en place une Stratégie nationale sur les produits pharmaceutiques pour répondre aux préoccupations auxquelles toutes les administrations sont confrontées. La stratégie jette les bases de nouvelles approches visant à promouvoir l'utilisation rentable de médicaments et l'efficacité du système, au profit des bénéficiaires et des contribuables. Les organisations sont déterminées à collaborer de façon continue à l'élaboration et à la mise en œuvre de la Stratégie. Le processus décisionnel relatif aux détails et au calendrier des mesures qui seront prises a été enclenché. Les décisions finales seront communiquées au Bureau du vérificateur général dans les mois à venir. »</p>	<p>Novembre 2004</p> <p>Chapitre 4</p>

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
<p><i>Un rapport Le point - La gestion gouvernementale : l'information financière</i> - Depuis la publication du chapitre 1 du rapport de décembre 2001, intitulé « La Stratégie d'information financière : l'état de préparation de l'infrastructure », le BVG a continué d'évaluer certains contrôles financiers de systèmes d'information informatisés choisis ainsi que les contrôles de gestion et de surveillance connexes. Son objectif était de déterminer dans quelle mesure les contrôles internes sélectionnés dans divers ministères et organisations contribuaient adéquatement à protéger les actifs, à assurer l'exactitude et l'intégralité de l'information financière examinée au cours de la vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada et son approbation par les personnes compétentes. Cependant, l'étendue des travaux du BVG n'était ni conçue, ni suffisante, pour formuler une opinion quant à l'efficacité ou à l'efficience de tous les contrôles internes au sein des ministères et des organisations choisis ou encore pour comparer leurs progrès.</p> <p>Des renseignements additionnels et une liste exhaustive des observations et des conclusions se trouvent sur le site Web du BVG à l'adresse suivante :</p> <p>http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20050208aa_f.html</p> <p>Réponse :</p> <p>La réponse du gouvernement à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les organisations, a été fournie par le Secrétariat du Conseil du Trésor. La voici :</p> <p>« Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada accepte les recommandations, et les réponses fournies dans le présent chapitre décrivent les mesures prises ou prévues pour donner suite aux recommandations. Le Secrétariat du Conseil du Trésor est heureux que la vérificatrice générale ait jugé positives les mesures prises en réponse aux recommandations antérieures. Le Secrétariat a confiance que les mesures prises récemment pour renforcer la gestion et le contrôle financiers constitueront une assise solide pour les activités futures. Le rétablissement du Bureau du contrôleur général ainsi que la nomination d'un nouveau contrôleur général et de contrôleurs ministériels professionnels accrédités intensifieront l'importance accordée aux secteurs où des progrès sont nécessaires. »</p>	<p>Février 2005</p> <p>Chapitre 8</p>

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
<p><i>Rapport de 2004 du Commissaire à l'environnement et au développement durable, chapitre 3 – Les stratégies de développement durable – L'utilisation du régime fiscal et la gestion des déchets solides de bureau</i> – L'objectif de cette vérification consistait à évaluer les progrès accomplis par sept ministères et organisations fédéraux relativement à des engagements précis qu'ils ont pris en 2001 dans leur stratégie de développement durable respective.</p> <p>Des renseignements additionnels et une liste exhaustive des observations et des conclusions se trouvent sur le site Web du BVG à l'adresse suivante : http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/c20041003cf.html</p> <p>Réponse :</p> <p>La réponse à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les sept ministères et organisations, est la suivante :</p> <p>« Au cours de la dernière décennie, le gouvernement a pris des mesures pour gérer ses déchets solides de bureau en mettant en œuvre des systèmes de recyclage novateurs et des initiatives de réduction et de réutilisation. Le gouvernement reconnaît la nécessité de poursuivre et d'améliorer la réalisation d'initiatives 3R et de perfectionner des mesures de rendement communes et des mécanismes de reddition de comptes. Par le truchement de l'initiative Développement durable dans les opérations gouvernementales (DDOG), le gouvernement a entrepris l'établissement de rapports de synthèse en publiant son premier rapport intitulé <i>Écologisation de la grande maison fédérale</i>.</p> <p>L'expertise dans les secteurs de la gestion environnementale, de la réduction des déchets, du détournement des déchets et de l'approvisionnement écologique existe au sein de plusieurs organisations fédérales. De plus, la mise en œuvre d'initiatives particulières nécessite souvent un partenariat avec les municipalités et le secteur privé. Le Bureau du Conseil privé travaillera avec les ministères pour faciliter la coordination et une horizontalité efficace.</p> <p>Des travaux sont en cours par l'entremise du Secrétariat du Conseil du Trésor et des ministères clés participant au projet Développement durable dans la grande maison fédérale (DDGMF) en vue d'élaborer un cadre de gestion du rendement pour les opérations durables. (DDGMF est la structure de gouvernance qui intègre le DDOG et l'Initiative fédérale <i>Prêcher par l'exemple</i>.) Ce cadre cernera les thèmes suivants : les milieux bâtis, l'approvisionnement écologique, la gestion des terres, le transport, la conservation de l'eau et la gestion des eaux usées ainsi que la gestion des déchets solides. Quand le thème de la gestion des déchets solides aura été complètement élaboré, les exigences de reddition de comptes, de rendement et de mesure de cet aspect opérationnel seront déterminées à temps pour donner une orientation pour les prochaines stratégies de développement durables, attendues en 2006.</p>	<p>Automne 2004 (Examen annuel)</p>

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
<p>De plus, les systèmes de gestion environnementale offrent aux ministères et aux organisations un outil pour traiter systématiquement tous les aspects de leurs activités du point de vue environnemental. Un système de gestion environnementale permet aussi aux ministères et aux organisations d'employer une approche axée sur la gestion des risques dans la gestion de leurs activités, en traitant les aspects qui ont, selon eux, des effets négatifs plus importants sur l'environnement. Le gouvernement continuera d'améliorer ces mécanismes.</p> <p>Il existe des mécanismes décrivant les rôles des administrateurs généraux. En se servant d'une approche axée sur la gestion des risques, le gouvernement continuera de travailler de manière coordonnée et stratégique pour que ses activités soient gérées efficacement du point de vue environnemental.</p> <p>L'application du cadre de gestion du rendement du DDGMF fera en sorte que les progrès soient revus et communiqués. Entre-temps, on travaille à produire la prochaine version du rapport de synthèse, <i>Écologisation de la grande maison fédérale</i>, qui doit être prête d'ici l'été 2005. »</p>	

TABLEAU 13 : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (SDD)

Au portefeuille des Anciens Combattants, le développement durable vise non seulement à assurer un équilibre durable entre l'environnement et l'économie, mais également à maintenir les programmes et les services essentiels dont dépendent chaque jour nos clients.

Le niveau d'engagement du portefeuille des Anciens Combattants à l'égard du développement durable témoigne du respect et de l'admiration que nous vouons à ceux qui ont servi si courageusement notre pays en temps de conflit et de paix. Les hommes et les femmes qui ont servi le Canada ont beaucoup donné à la population canadienne. Nous avons la responsabilité de préserver la prospérité et l'héritage qu'ils nous ont légués pour les générations actuelles et futures.

Dans la Stratégie de développement durable de 2004-2006, nous avons insisté sur l'importance de maintenir le cap, c'est-à-dire de confirmer et d'améliorer les quatre thèmes de la stratégie antérieure et de fixer des objectifs, des buts et des jalons d'exécution concrets à l'appui de ces thèmes. Les quatre thèmes (le soutien des activités gouvernementales; le soutien de la connaissance et de l'information; le soutien de la santé et du bien-être de nos clients; le soutien de la santé et du bien-être de nos employés) appuient les résultats stratégiques du portefeuille parce qu'ils ciblent les besoins des anciens combattants et de nos autres clients dans les collectivités et les milieux où ils vivent.

Notre SDD comprend un plan d'action dans lequel sont énoncés les objectifs et les buts de notre portefeuille. Au cours de la dernière année, nous avons accompli des progrès importants par rapport à ces objectifs. Pour les connaître, consulter le site « Notre parcours à Anciens Combattants Canada » à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sds2004/sdsjourney03.



Accès au site Web

- Stratégie de développement durable – 2004-2006
- Stratégie de développement durable – 2001-2004
- Notre parcours à Anciens Combattants Canada

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sds2004/sdsjourney03

TABEAU 14 : INITIATIVE D'AMÉLIORATION DES SERVICES

L'Initiative d'amélioration des services du gouvernement du Canada a été lancée en 2000 afin d'accroître, du point de vue du citoyen, le niveau de satisfaction des clients d'au moins 10 p. 100 d'ici 2005. Afin de mesurer le niveau de satisfaction des clients à l'égard des programmes et des services d'ACC, on a compilé des données de référence fiables (en utilisant l'Outil de mesures communes) à partir des résultats de l'Enquête nationale d'ACC sur la satisfaction des clients de 2001. Ces données ont servi de point de repère pour mesurer le niveau de satisfaction des clients pour les années subséquentes. Elles ont également servi de base pour l'élaboration d'un plan d'amélioration des services. Le Plan d'amélioration des services d'ACC 2002-2005 et le Répertoire des plans d'action comprennent tous les programmes et les services concernant les pensions d'invalidité et de décès, le soutien financier, les avantages pour soins de santé et les activités du Souvenir. Ce Plan comprend plus de 200 initiatives, qui visent les activités internes et de première ligne pour l'amélioration des services.

En 2003 et en 2005, ACC a mené trois enquêtes nationales sur la satisfaction des clients afin de mesurer les progrès accomplis depuis 2001. Ces enquêtes indiquent qu'ACC a maintenu de façon constante les taux de satisfaction globale des clients aux alentours de 85 p. 100. En raison de ces taux de satisfaction déjà élevés, ACC s'est efforcé de maintenir les taux de satisfaction des clients à l'égard des éléments de service pour lesquels les taux de satisfaction étaient de 90 p. 100 ou plus et de continuer à améliorer les éléments de service pour lesquels les taux de satisfaction étaient inférieurs aux taux de satisfaction globale.

À des fins de comparaison, les questions de l'enquête sont restées relativement les mêmes au fil des ans. Toutefois, le modèle de 2005 présentait quelques différences notables. Pour la première fois, des membres de la GRC (actifs ou retraités) ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des clients. En outre, l'enquête comprenait des questions portant sur la carte de soins de santé d'ACC ainsi que sur le Réseau national des centres d'appels récemment mis en place.

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des taux de satisfaction globale des clients d'ACC depuis 2001, par groupe de clients. Les groupes de clients ont été répartis également et l'échantillon sondé comprenait à la fois des clients recevant des avantages et des services d'ACC et des clients à qui on a refusé un avantage ou un service.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Client	2001	2003	2005
Taux de satisfaction globale	85%	87%	84%
Anciens combattants de guerre	89%	90%	88%
Ex-militaires et clients des FC	72%	80%	77%
Survivants	84%	86%	84%
GRC	--	--	83%
Nombre de répondants	1 204	1 447	1 604

En plus de mesurer le taux de satisfaction des clients, l'Initiative d'amélioration des services vise à établir des normes de service ainsi que des façons de mesurer le rendement par rapport à ces normes. Les normes de service d'ACC ont été publiées pour la première fois en 1995 dans la brochure *À votre service*. Cette brochure a fait l'objet de mises à jour en 1998 et en 2005. La mesure du rendement par rapport à ces normes aura lieu en 2005-2006 et les résultats figureront dans le prochain rapport de rendement d'ACC.

Les lacunes relatives au service cernées dans nos enquêtes nationales sur la satisfaction des clients et nos priorités stratégiques aident ACC à honorer son engagement relatif à l'amélioration constante de ses services, comme en font foi les initiatives mises sur pied pour répondre aux besoins des anciens combattants et de nos autres clients. Par exemple, le Cadre de prestation intégrée des services nous a grandement aidé à offrir des services d'une qualité uniforme et exemplaire aux quatre coins du pays, d'affecter les ressources humaines et financières là où les besoins se font le plus sentir et de fixer des attentes précises à l'égard du service, tant pour nos clients que pour notre personnel. Le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes a entrepris certaines démarches en vue d'amorcer le processus de modernisation de nos services et de nos programmes afin de mieux servir les militaires et les ex-militaires.

Nous avons accompli des progrès dans l'amélioration de la prestation de nos services; toutefois, il est clair qu'il y a encore place à l'amélioration. Le tableau qui suit présente un sommaire des taux de satisfaction globale des clients (par élément de service) pour les trois enquêtes nationales sur la satisfaction des clients d'ACC. Parmi les 23 éléments de service présentés ci-dessous, 17 ont obtenu des notes supérieures à 80 p. 100 dans notre plus récente enquête de 2005 (cinq d'entre eux ayant des notes supérieures à 90 p. 100). Les éléments nécessitant des améliorations se trouvent en grande partie dans les catégories « Accès aux services ». La plupart des éléments sous la catégorie « Service offert par le personnel » ont obtenu des notes allant de 87 p. 100 à 96 p. 100. Les notes attribuées aux éléments de la catégorie « Communications relatives aux programmes et aux services », qui vont d'un faible 75 p. 100 à une note plus élevée de 97 p. 100, indiquent que la satisfaction des clients varie considérablement.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Éléments du service	Taux de satisfaction des clients		
	2001	2003	2005
Accès aux services			
Heures de service	93%	90%	86%
Méthodes de contact disponibles	90%	89%	82%
Facilité d'accès par téléphone	89%	84%	76%
Temps d'attente pour obtenir un rendez-vous	85%	83%	82%
Temps d'attente au téléphone	79%	81%	76%
Temps d'attente pour obtenir une décision écrite	70%	70%	71%
Emplacement	91%	89%	81%
Indications sur la façon de se rendre aux points de service	87%	86%	78%
Facilité d'accès aux immeubles	92%	89%	88%
Stationnement	79%	70%	74%

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Éléments du service	Taux de satisfaction des clients		
	2001	2003	2005
Service offert par le personnel			
Courtoisie du personnel	96%	96%	95%
Respect et dignité du client	95%	95%	93%
Serviabilité et volonté d'en faire plus	90%	91%	86%
Traitement juste et équitable	89%	90%	89%
Connaissances du personnel sur les programmes et services	87%	89%	89%
Sensibilité du personnel aux enjeux	86%	87%	89%
Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements	94%	95%	95%
Communications relatives aux programmes et aux services			
Service offert dans la langue officielle voulue	97%	97%	97%
Clarté de la communication orale	95%	96%	94%
Clarté des communications écrites	92%	89%	85%
Obtention de réponses aux questions	85%	86%	81%
Information sur ce qu'il faut faire pour faire une demande ou avoir accès à un avantage ou à un service	82%	84%	81%
Facilité à trouver de l'information sur les programmes et les services	78%	80%	75%

À ACC, nous sommes déterminés à améliorer constamment les services que nous offrons relativement à toutes nos initiatives et nos activités quotidiennes. Nos normes de service et nos sondages nationaux sur la satisfaction des clients sont pour nous des outils utiles pour mesurer nos progrès à ce sujet. L'évaluation de ces normes de service et l'analyse des résultats obtenus régulièrement aux sondages sur la satisfaction des clients nous permettent de savoir ce que nous faisons bien, selon les clients, et ce que nous pouvons améliorer. En profitant de ces occasions d'amélioration, nous continuons de nous adapter aux besoins toujours changeants de nos anciens combattants et de nos autres clients.



Accès au site Web

Initiative de modernisation des services d'Anciens Combattants Canada :

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

Normes de services d'Anciens Combattants :

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

SECTION III - RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

TABLEAU 15 : POLITIQUES SUR LES VOYAGES

Le portefeuille d'Anciens Combattants respecte et utilise les paramètres des politiques du SCT sur les voyages.

TABLEAU 16 : RÉSERVOIRS DE STOCKAGE DU PÉTROLE

État des réservoirs de stockage de pétrole sur les terres appartenant à (nom du ministère fédéral)

Rapport annuel au 30 avril 2005

Conformément à la partie IV de la LCPE, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2004.

Le nombre suivant de systèmes de stockage hors sol :

sont inscrits auprès de (nom du ministère fédéral approprié) : **9**

sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **9**

ne sont pas conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **0**

Le nombre suivant de systèmes de stockage souterrains :

sont inscrits auprès de (nom du ministère fédéral) : **0**

sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* : **0**

SECTION IV - AUTRES RENSEIGNEMENTS

SECTION IV - AUTRES RENSEIGNEMENTS

POUR NOUS JOINDRE

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Pour obtenir des renseignements généraux sur Anciens Combattants Canada, ses programmes ou ses services, composez le 1 866 522-2022. Pour obtenir des renseignements généraux sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), composez le 1 800 450-8006.

PUBLICATIONS DU PORTEFEUILLE

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

Le personnel de la Planification des politiques et Liaison est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du Rapport sur les plans et les priorités, et de nombreux autres rapports ministériels. Ces rapports sont disponibles à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Ken Gairns

Gestionnaire, Planification du portefeuille

Planification des politiques et Liaison

Anciens Combattants Canada

C.P. 7700 (B.I. 030)

Charlottetown (Î.-P.-É.)

C1A 8M9

Téléphone : (902) 626-2921

Télécopieur : (902) 368-0437

Courriel : plan@vac-acc.gc.ca