

ANCIENS COMBATTANTS

RAPPORT SUR LE RENDEMENT 2003-2004



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

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION | 1 |
| MESSAGE DE LA MINISTRE | 1 |
| MESSAGE DU PRÉSIDENT | 3 |
| DÉCLARATION DE LA DIRECTION | 5 |
| AU SUJET D'ANCIENS COMBATTANTS | 6 |
| QUI NOUS SOMMES | 6 |
| NOS CLIENTS | 7 |
| STRUCTURE ORGANISATIONNELLE | 8 |
| BILAN DE L'ANNÉE | 11 |
| RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE | 15 |
| PROGRAMMES DE PRESTATIONS ET DE SERVICES | 15 |
| PROGRAMME DE DÉFENCE DES DROITS RELATIFS AUX PENSIONS | 24 |
| PROGRAMME « LE CANADA SE SOUVIENT » | 27 |
| ADMINISTRATION MINISTÉRIELLE | 33 |
| PROGRAMME DU TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL) | 36 |
| ANNEXES | 41 |
| ÉVALUATIONS ET EXAMENS | 41 |
| INFORMATION SUR LES CHARGES EXTERNES | 43 |
| GOUVERNEMENT EN DIRECT | 46 |
| INITIATIVES HORIZONTALES | 49 |
| FONCTIONS DE CONTRÔLEUR MODERNE | 51 |
| RAPPORTS DES COMITÉS DU PARLEMENT | 53 |
| INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES | 56 |
| INITIATIVE D'AMÉLIORATION DES SERVICES | 59 |
| ÉTAT DES RÉSERVOIRS DE STOCKAGE DE COMBUSTIBLES SE TROUVANT SUR DES TERRES APPARTENANT À ANCIENS COMBATTANTS | 62 |
| STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE | 63 |
| TABLEAUX DU RENDEMENT FINANCIER | 65 |
| POUR NOUS JOINDRE | 79 |
| DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX | 79 |
| PUBLICATIONS DU PORTEFEUILLE | 79 |

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION :

MESSAGE DE LA MINISTRE



Durant mes premiers mois comme ministre des Anciens Combattants, j'ai eu l'honneur de participer à diverses activités du Souvenir et de rencontrer des anciens combattants ayant servi en temps de guerre et avec des membres des Forces canadiennes. J'ai été très émue par leur fierté d'avoir servi leur pays. J'ai également eu l'occasion de mieux comprendre les sacrifices humains qui sont faits à la défense de la liberté.

Le Canada a une dette éternelle de gratitude envers ces femmes et ces hommes courageux qui ont servi à travers le monde en temps de guerre, lors de conflits militaires et en temps de paix.

Anciens Combattants existe pour nous permettre de payer cette dette et pour perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations de ces hommes et femmes. Le dévouement et l'engagement du personnel d'Anciens Combattants Canada envers nos clients et leurs familles reflètent ce profond respect et cette admiration. À titre de ministre des Anciens Combattants, je suis très fière de servir ceux et celles qui nous ont tellement bien servis.

Au cours de l'année qui fait l'objet de ce rapport, Anciens Combattants s'est principalement concentré sur l'élaboration et la prestation de programmes et de services efficaces et novateurs afin de rencontrer les besoins des anciens combattants vieillissants ainsi que les nouveaux besoins d'un nombre de plus en plus élevé d'anciens combattants plus jeunes des Forces canadiennes et de clients de la GRC.

En 1944, un mandat a été confié au Ministère, relié « *aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi dans les Forces canadiennes ... des personnes à leur charge et de leurs survivants* ». À cette époque, le Ministère traitait principalement des programmes et des services de réinsertion et de réadaptation des soldats de retour. Alors que les anciens combattants deviennent plus âgés au fil des ans, les services ont dû évoluer en vue de répondre à leurs nouveaux besoins. Toutefois, compte tenu de l'augmentation récente du nombre de clients venant des Forces canadiennes et de la GRC et des changements de la nature des opérations auxquelles ces clients prennent part, nos programmes et services doivent maintenant être de nouveau mis à jour afin de satisfaire aux exigences des anciens combattants plus jeunes tout comme aux plus âgés. Afin de commencer à répondre à ce défi, nous avons lancé un Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes. Au cours des deux ou trois prochaines années, ce groupe de travail mènera des études et développera et mettra en oeuvre des améliorations à la structure et au contenu actuels des programmes et des services destinés au personnel des Forces armées du Canada. Au même moment, le Ministère maintiendra les services de qualité qui sont fournis aux anciens combattants vieillissants ayant servi en temps de guerre.

Au cours de l'année dont il est question dans ce rapport, nous avons marqué plusieurs réalisations mémorables. Par exemple, tout comme les anciens combattants et le grand public canadien, nous avons commémoré des événements significatifs de notre histoire militaire, y compris le 60^e anniversaire de la bataille de l'Atlantique, le 50^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée, l'ouverture du centre de la plage Juno en France et le dévoilement du monument dédié aux Canadiens et Canadiennes tombés au champ d'honneur à Ottawa. Nous avons poursuivi la mise en oeuvre de notre Cadre de prestation intégrée des services, lequel a amélioré les services que nous fournissons à nos clients, et nous avons élargi les avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Je suis fier de toutes les réalisations de mon Portefeuille envers nos anciens combattants et nos autres clients. Nous maintiendrons notre engagement d'une gestion efficace et efficiente de nos ressources par le biais d'une évaluation rigoureuse de nos dépenses, afin d'assurer la responsabilisation et l'optimisation des ressources pour les contribuables, tout en continuant la prestation de programmes et de services modernisés. Tous ceux et toutes celles qui ont servi notre pays ne méritent rien de moins.



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

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION :

MESSAGE DU PRÉSIDENT



Pendant l'année financière 2003-2004, j'ai été très heureux d'accéder au poste de président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et de voir Elizabeth McNally nommée à titre de vice-présidente. Nous avons tous les deux une vaste expérience au Tribunal et nous sommes engagés à nous assurer que chaque client est bien servi tout au long du processus de révision et d'appel.

Tout comme pour l'année financière précédente, les données démographiques des clients du Tribunal ont continué à changer. Les anciens membres et les membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC représentent 72,6 p. 100 de nos clients.

Ceci représente donc, pour ce groupe spécifique, une augmentation d'environ 20 p. 100 au cours des quatre dernières années (et une augmentation de 5 p. 100 au cours de l'année dernière). Le Tribunal s'adapte actuellement aux besoins différents des clients des Forces canadiennes et de la GRC, tout en continuant à répondre aux besoins d'une clientèle vieillissante d'anciens combattants de la guerre.

Les enjeux de plus en plus complexes au point de vue légal et médical au niveau de la prise de décision ont renforcé l'engagement du Tribunal de s'assurer que les membres du Tribunal poursuivent leur développement professionnel, pour se maintenir à l'avant-garde des questions médicales et du droit administratif.

Afin d'aborder les questions actuelles et nouvelles et de concentrer nos efforts et ressources sur les priorités les plus importantes, le Tribunal a élaboré un plan stratégique triennal qui fournit une direction à long terme, améliore la gestion du risque et facilite le soutien et l'amélioration du processus de révision et d'appel. Ce plan stratégique est axé sur l'amélioration de quatre points clés : la communication, la prestation du service, la structure de gestion, et la gestion de transition.

Cette année, le Tribunal a été honoré suite à la reconnaissance d'une de ses employés pour sa contribution extraordinaire à la fonction publique. Dale Sharkey, directrice exécutive du Tribunal, a reçu le Prix du chef de la fonction publique dans la catégorie « Valoriser et soutenir les gens ». M^{me} Sharkey reflète tout le personnel du Tribunal ainsi que leur engagement à l'excellence.

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Tout en continuant à améliorer la structure et les fonctions du Tribunal, nous restons engagés à fournir un processus d'appel des pensions d'invalidité qui est équitable, impartial et transparent et qui fait en sorte que nos clients reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi.



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

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION :

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur le rendement de 2003-04* d'Anciens Combattants.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur le rendement de 2003-04*. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-04.

Jack Stagg
sous-ministre
Anciens Combattants
Canada
le 24 septembre 2004

Victor Marchand
président
Tribunal des anciens
combattants
(révision et appel)
le 27 septembre 2004

AU SUJET D'ANCIENS COMBATTANTS :

QUI NOUS SOMMES

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend un ministère, **Anciens Combattants Canada**, ainsi qu'un tribunal qui est indépendant du ministère, le **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**.

Anciens Combattants dispense des services aux Canadiens et aux Canadiennes dans trois importants secteurs : les pensions, les soins de santé et le Souvenir. Anciens Combattants Canada (ACC) verse des pensions d'invalidité ou de décès. Il offre également un soutien économique et des prestations et services de soins de santé. Pour ceux qui désirent une révision de leurs demandes de prestations d'invalidité, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) et le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) s'assurent que les clients soient traités équitablement et de façon professionnelle. Enfin, parce que nos braves compatriotes ont tant donné, nous reconnaissons et honorons leurs sacrifices par le biais des programmes du Souvenir.

Voici les missions respectives du Ministère et du Tribunal :

Anciens Combattants Canada

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

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

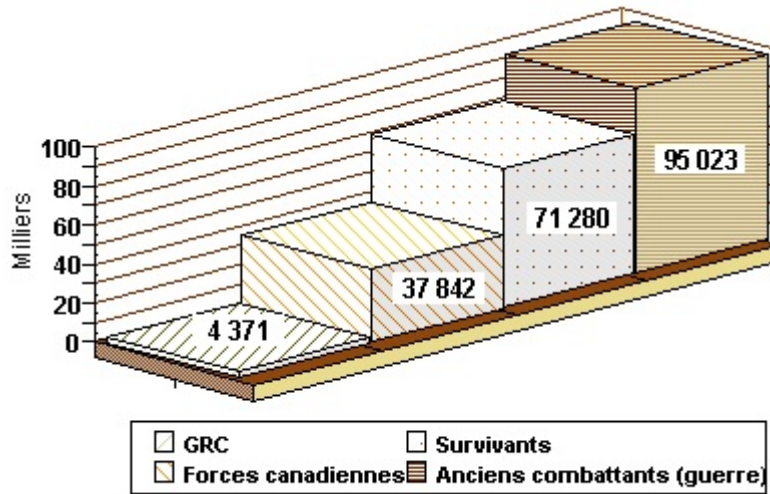
Dans le cadre des programmes canadiens, assurer l'équité en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations aux anciens combattants en fournissant un soutien à la recherche et aux conseils donnés et en rendant des décisions arbitrales dans le cadre d'appels qui soient justes et expéditives.

L'administration centrale d'Anciens Combattants Canada et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est située à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et dessert les Canadiens depuis 40 bureaux ou centres de services répartis dans tout le pays. Situé à Sainte-Anne-de-Bellevue, l'Hôpital Sainte-Anne est administré par ACC et héberge plus de 490 résidents. Sur le plan des ressources humaines, l'effectif d'ACC se compose de quelque 3 400 employés, alors que l'Hôpital Sainte-Anne compte environ 900 postes qui sont occupés par quelque 1 300 employés à temps partiel et à temps plein. Le TACRA quant à lui compte 29 membres nommés par le gouverneur en conseil et environ 80 employés.

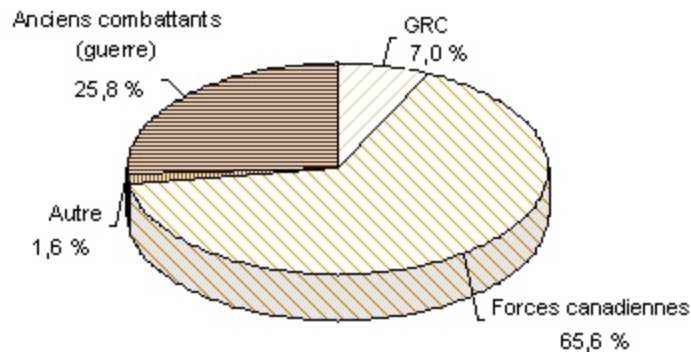
AU SUJET D'ANCIENS COMBATTANTS :

NOS CLIENTS

Au 31 mars 2004, Anciens Combattants Canada desservait environ 209 000 clients. Notre clientèle comprend des anciens combattants, des membres toujours en service des Forces canadiennes, des membres anciens et actuels de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que leurs familles et survivants. Les personnes desservies par ACC se répartissent approximativement comme suit :



Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dessert les mêmes groupes de clients qu'ACC, et en particulier ceux qui se sont vu refuser une pension d'invalidité ou qui sont insatisfaits de l'évaluation de leur affection ouvrant droit à pension. Les personnes desservies par le TACRA se répartissent approximativement comme suit :

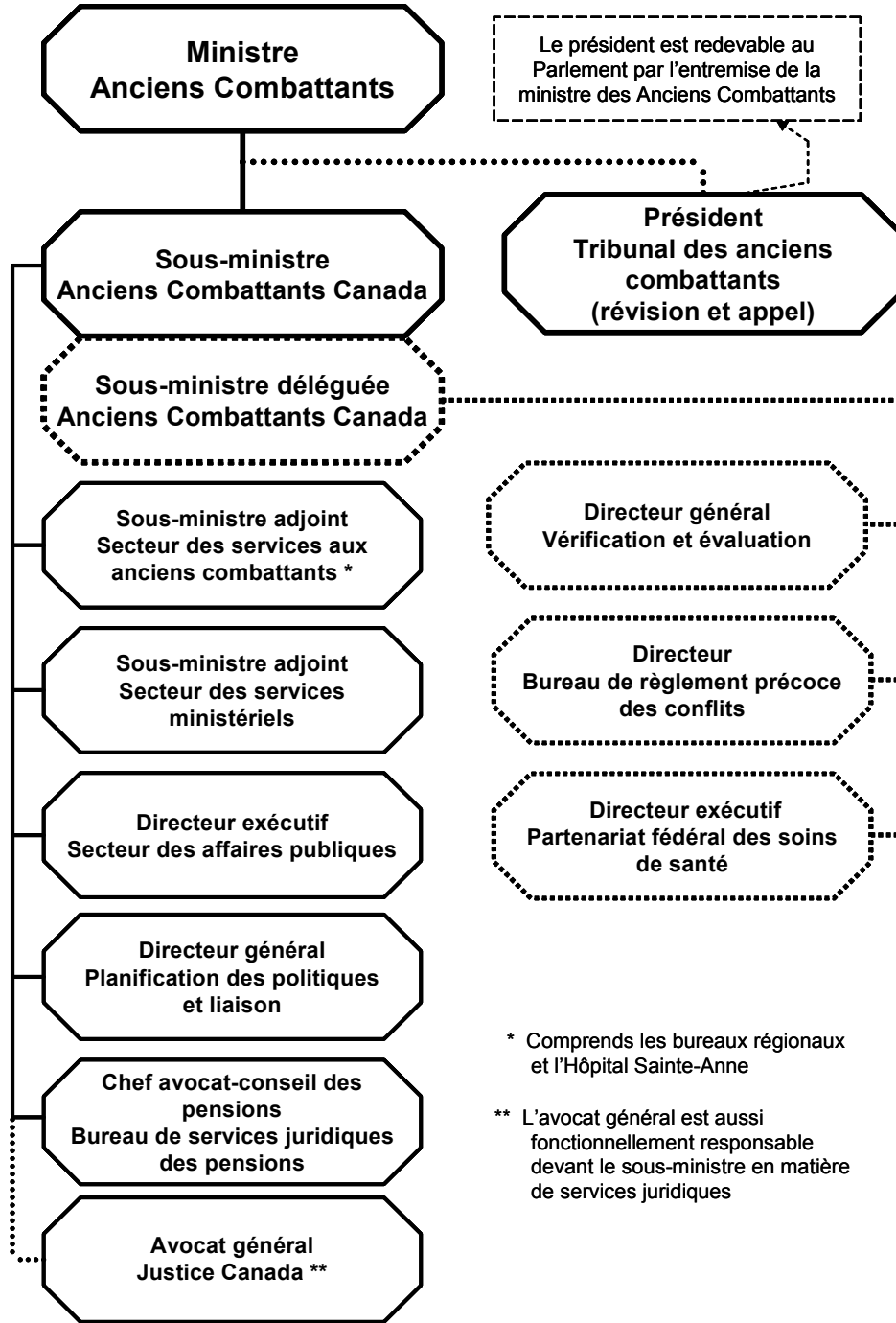


Les pourcentages ci-dessus ont été établis à partir de 6 770 décisions en révision et appel rendues au 31 mars 2004.

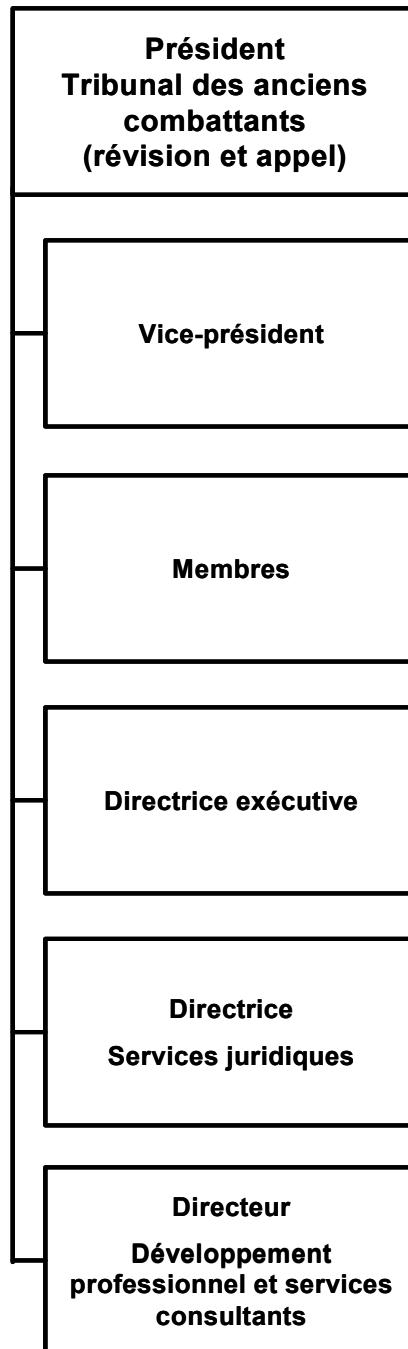
AU SUJET D'ANCIENS COMBATTANTS :

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Structure organisationnelle d'Anciens Combattants Canada



Structure organisationnelle du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)





Accès au site Web

Le Portefeuille (Structure organisationnelle) :

- Bureau de services juridiques des pensions
- Secteur des services ministériels
- Planification des politiques et Liaison
- Secteur des affaires publiques
- Hôpital Sainte-Anne
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA)
- 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 et valeurs
- Les responsables

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

Le Tribunal :

- Ici TACRA
- Contactez-nous
- Documents (y compris le Plan stratégique 2003-2006)
- Foire aux questions
- Engagement envers le service
- Quoi de neuf

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

Bilan de l'année :

Cette année en a encore été une d'adaptation et de changement continus pour Anciens Combattants. En particulier, le nombre de clients des Forces canadiennes (FC) continue d'augmenter (13 % de notre clientèle en mars 2000 et 18 % en mars 2004). Cette croissance s'est traduite par un besoin de programmes et de services particuliers axés sur le client dont les circonstances de la vie et les besoins médicaux sont fort différents de ceux de ses aînés. Entre temps, la moyenne d'âge de nos anciens combattants a atteint 82 ans. Certains de ces aînés canadiens peuvent avoir besoin d'une aide accrue pour maintenir leur autonomie à la maison et dans la collectivité. Leur état de santé peut parfois exiger une intervention urgente ou des soins de longue durée. Par ailleurs, le nombre de nos clients de la GRC est également à la hausse, et leurs besoins sont différents de ceux de nos anciens combattants. C'est pourquoi Anciens Combattants Canada doit continuellement revoir ses programmes et ses services afin de satisfaire les nouveaux besoins de ses divers clients et de leur famille.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a également connu une évolution démographique comparable de sa clientèle. Depuis mars 2004, les membres anciens et actuels des Forces canadiennes et de la GRC comptent pour 72,6 p. 100 de sa clientèle, ce qui représente une augmentation de quelque 20 p. 100 par rapport aux quatre dernières années. Non seulement le Tribunal connaît une augmentation de sa clientèle provenant de ce groupe en particulier, il doit également statuer sur des demandes dont les aspects médicaux sont de plus en plus complexes.

Anciens Combattants Canada met l'accent sur huit priorités et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a identifié quatre priorités dans le but d'améliorer la prestation des services aux anciens combattants et aux autres clients. Ces priorités permettront d'atteindre les objectifs stratégiques suivants (avantages à long terme et durables pour les Canadiens) :

| Description des résultats stratégiques | Priorités Alignées sur les résultats stratégiques |
|---|--|
| Programme de prestations et de services - Résultat stratégique | |
| Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes ▶ Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles ▶ Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques ▶ Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients |

| Description des résultats stratégiques | Priorités Alignées sur les résultats stratégiques |
|--|---|
| Programme de défense des droits relatifs aux pensions - Résultat stratégique | |
| Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes ▶ Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles ▶ Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients |
| Programme « Le Canada se souvient » - Résultat stratégique | |
| Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à la rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces |
| Administration ministérielle | |
| Les activités se concentrent sur l'amélioration des services et de l'efficacité organisationnelle par l'entremise de la gestion stratégique de l'effectif, de l'amélioration des communications, de l'utilisation accrue de la technologie et de la contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans les domaines qui sont directement liés au bien-être et à la reconnaissance des anciens combattants et des autres clients. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public ▶ Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens ▶ Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct |
| Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Résultat stratégique | |
| Équité dans les programmes d'allocation d'anciens combattants et de pension d'invalidité. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Processus indépendant de révision et d'appel ▶ Traitement uniforme et opportun des demandes ▶ Les clients sont informés de leurs droits ▶ Transition sans heurt |

Anciens Combattants Canada a en outre ciblé plusieurs résultats qui se reflètent dans les objectifs stratégiques susmentionnés. Vers la fin de l'exercice 2003-2004, nous avons entrepris de mettre au point une Architecture d'activités de programmes (AAP) pour identifier des indicateurs de rendement qui permettront de mesurer efficacement notre

progression vers les résultats prévus. Cette initiative fédérale vise à mettre en place une structure de gestion des ressources publiques plus responsable et transparente. L'AAP comprend une liste d'activités de programmes, et notre organisation sera tenue de rendre compte de ces activités au Conseil du Trésor et au Parlement. Cette initiative reflétera la structure de notre organisation, mais surtout notre façon de gérer nos responsabilités et la contribution de nos activités de programmes à l'atteinte des objectifs stratégiques. Des indicateurs de rendement seront mis en place à chaque échelon de l'architecture du Portefeuille. L'AAP est l'instrument clé qui nous permettra de mettre en place un mécanisme de mesure du rendement. Le *Rapport sur les plans et les priorités 2005-2006* sera déposé au printemps 2005. Nous serons ensuite en meilleure position pour rendre compte plus efficacement et clairement de nos activités aux membres du Parlement et à la population canadienne.

Au cours de l'exercice qui est couvert par le présent rapport, nous avons pris les engagements suivants :

- améliorer la prestation de service partout au pays
- poursuivre notre modernisation planifiée à l'Hôpital Sainte-Anne
- susciter la participation des Canadiens dans des activités du Souvenir
- promouvoir auprès des jeunes des initiatives d'apprentissage liées au Souvenir
- poursuivre nos travaux de restauration de monuments commémoratifs à l'étranger
- assurer que les appelants sont traités équitablement dans le cadre du processus de révision et d'appel
- faire mieux connaître notre rôle de défense des droits relatifs aux pensions dans le cadre du processus de révision et d'appel
- gérer efficacement nos ressources ministérielles
- afficher notre engagement envers les initiatives gouvernementales
- mettre à jour nos lois afin de permettre la modification de nos programmes et services

Des progrès ont été réalisés à divers degrés dans tous ces secteurs et sont résumés dans la section des réalisations en matière de rendement du présent rapport. Nous avons fait de grands pas dans certains secteurs, notamment dans la mise en oeuvre du Cadre de prestation intégrée des services, afin d'assurer que nous soyons en mesure de dispenser les mêmes services partout au pays. L'une des composantes de ce cadre prévoyait la mise sur pied d'un réseau de centres nationaux de contact avec la clientèle qui groupait plus de 100 numéros sans frais en un seul numéro de service à la clientèle sans frais en langue anglaise et un autre en langue française. Comme pour toute mise en oeuvre importante, notre groupement de numéros de téléphone a causé quelques ennuis au personnel et au clients. Cependant, les délais de réponse et la stabilité du nouveau système et du service à la clientèle ont été grandement améliorés. Enfin, notre charge de travail demeure difficile à gérer.

Dans nos Sondages nationaux sur la satisfaction des clients de 2001 et de 2003, nous

avons questionné nos clients sur la qualité et l'efficacité de nos prestations et de nos services. Le taux de satisfaction global de 87 p. 100 dans notre sondage de 2003 (une augmentation de 2 p. 100 par rapport au sondage de 2001) confirme que nous faisons des progrès dans la satisfaction des besoins uniques de nos clients.

Les lecteurs qui désirent obtenir des renseignements additionnels trouveront à la fin de la plupart des sections du présent Rapport sur le rendement une liste de sites Web portant sur le contenu de la section concernée. Pour les personnes qui s'intéressent aux activités des comités parlementaires liés à Anciens Combattants, un résumé des activités qui ont eu lieu au cours du présent exercice financier (et des sites Web parlementaires) figure dans la section des annexes du présent rapport.

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE :

PROGRAMMES DE PRESTATIONS ET DE SERVICES

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

OFFRIR DES AVANTAGES ET DES SERVICES FAVORISANT L'AUTONOMIE, UNE QUALITÉ DE VIE ET UN NIVEAU DE VIE ACCEPTABLES AUX ANCIENS COMBATTANTS CANADIENS DE GUERRE, AUX ANCIENS COMBATTANTS ET MEMBRES ACTIFS DES FORCES CANADIENNES, AUX CLIENTS DE LA GRC, AUX CIVILS ET AUX MEMBRES DE LEURS FAMILLES ADMISSIBLES EN RECONNAISSANCE DES SACRIFICES CONSENTIS POUR NOTRE PATRIE.

PRIORITÉS

Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes
Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles
Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 :
2 ,455 millions de dollars

2 580 équivalents plein temps

• • • INTRODUCTION • • •

En favorisant leur indépendance et en améliorant leur qualité de vie, Anciens Combattants Canada aide nos anciens combattants et autres clients à demeurer actifs dans leur collectivité et dans la société en général. Au cours du présent exercice, les nombreuses réalisations ont contribué à améliorer la prestation de nos avantages et de nos services. Elles vont de l'amélioration des moyens permettant au public de nous joindre aux progrès dans la modernisation de nos services aux clients des Forces canadiennes.

Notre résultat stratégique - programmes de prestations et de services est lié au résultat du gouvernement du Canada - Un système de soins de santé solide - dans le rapport *Le rendement du Canada 2004* (<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>).

• • • RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT • • •

Cadre de prestation intégrée des services

Anciens Combattants Canada a fait des progrès importants dans la mise en oeuvre du Cadre de prestation intégrée des services qui comporte trois objectifs : prestation de service aux clients cohérente et exemplaire dans tout le pays; ressources financières et

personnel affectés là où les besoins sont les plus grands; et attentes précises en matière de service pour les clients et le personnel. La prestation intégrée de services suppose la création des équipes de services aux clients, appuyées par les centres d'expertise et les centres de gestion. Ce projet triennal sera entièrement réalisé en mars 2005. Au cours du présent exercice, il y eu plusieurs réalisations.

Centres d'expertise

La centralisation des appels dans un réseau national de centres de contact a abouti à la redistribution du travail à partir du bureau de district, accordant à ces employés le temps nécessaire pour répondre aux besoins particuliers de nos clients. Un plan est en place pour assurer la stabilité du réseau et respecter la norme de service applicable au délais d'intervention.

Nos anciens combattants et autres clients qui n'ont pas communiqué avec le Ministère depuis douze mois sont maintenant contactés par l'entremise de notre Centre d'expertise - examen préalable proactif. Les analystes d'examen préalable communiquent avec ces clients, dans la langue de leur choix, afin de déceler les éventuels besoins non satisfaits et leur fournir des renseignements, de l'aide ciblée et des services d'aiguillage. En plus de cet examen, selon leur disponibilité, ces analystes aident aussi le personnel du bureau de district à effectuer les examens annuels du Programme pour l'autonomie des anciens combattants afin de déterminer si les clients ont des besoins non comblés. Le personnel du Ministère, notamment les analystes d'examen préalable proactif, a communiqué avec les clients à risque pendant les feux de forêt en Colombie-Britannique à l'été 2003, la panne de courant en Ontario en août 2003, et la tempête de neige dans la région de l'Atlantique en février 2004, afin de vérifier s'ils étaient en mesure de faire face à ces conditions extrêmes imprévues.

Un nouveau bureau des décisions satellite de langue française est ouvert à Québec afin de déterminer s'il est possible de traiter de manière plus efficace les demandes de pension présentées en français, en offrant ce service à proximité de nos clients. Ce projet pilote est toujours à l'examen.

Centres de gestion

Un examen du rôle fonctionnel régional dans la prestation des programmes et des services a été entrepris au cours de cette période. L'examen indique le besoin de renforcer les mécanismes organisationnels et le cadre de responsabilisation afin de mieux soutenir les activités à tous les niveaux de l'organisation.

À ce jour, cinq Centres d'autorisation de traitement (CAT) ont été créés au pays. Le Réseau de CAT veille à ce que la prestation des avantages liés au traitement, comme les médicaments et la massothérapie, soit uniforme dans l'ensemble du Canada. Environ 90 000 dispensateurs de service répondant aux critères professionnels établis sont inscrits à ce Réseau. En utilisant leur carte de soins de santé d'ACC pour les avantages admissibles, les clients du Ministère peuvent maintenant obtenir des services de ces

dispensateurs sans attendre pour le remboursement. Les lignes directrices opérationnelles et les procédés administratifs visant à assurer la prestation uniforme des avantages et des services aux clients dans l'ensemble du pays ont été élaborés et mis en application. On a aussi élaboré des normes de service pour s'assurer que les besoins des clients sont comblés.

Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes

En septembre 2003, ACC a créé le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes pour examiner ses programmes et services actuels et en faciliter la modernisation afin de mieux répondre aux besoins des anciens combattants des Forces canadiennes et des membres de leur famille admissibles et de faciliter leur réintégration à la vie civile. En mars 2004, un rapport a été présenté par le Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'Anciens Combattants Canada, présidé par le D^r Peter Neary. Dans son rapport 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 Conseil souligne la nécessité de prendre des mesures pour répondre aux besoins changeants des anciens combattants du Canada et des membres de leurs familles. En réponse à ce rapport, ACC admet l'évolution constante des besoins des anciens combattants et manifeste sa volonté d'améliorer ses programmes et ses services en conséquence grâce au travail du Groupe de travail formé récemment.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Groupe de travail a pris plusieurs initiatives. Des consultations ont eu lieu avec les intervenants et autres parties intéressées. Le Groupe de travail s'est engagé dans des activités connexes à la conception de programmes, notamment un cadre stratégique provisoire et des propositions stratégiques aux fins d'examen interne. Une recherche à l'appui a été menée afin de constituer une base de connaissances pour la planification de programmes relatifs aux types et aux degrés d'invalidité observés dans la population des FC. D'autres travaux ont été entrepris sur les pratiques exemplaires en réadaptation et les services de réadaptation offerts aux anciens combattants dans d'autres juridictions. Dans un domaine connexe, ACC a été invité à adhérer au nouveau *Canadian Council on Rehabilitation Education and Disability Studies*. Enfin, grâce aux relations de travail d'ACC et de l'Association Canadienne des Professionnels en Réadaptation, les lignes directrices de l'Association concernant la pratique des conseillers en réadaptation en Ontario ont été adoptées comme document de référence pour la passation de contrat avec des fournisseurs de services en réadaptation du secteur privé.

Le Groupe de travail procède avec diligence à la modernisation des services et des programmes dont nos clients des FC ont besoin. Le résultat des efforts du Groupe de travail constituera le changement le plus important apporté aux avantages des anciens combattants depuis la Seconde Guerre mondiale.

L'Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne, situé dans l'ouest de l'île de Montréal, est le dernier hôpital

encore administré par ACC. Cet établissement de soins de longue durée héberge plus de 490 anciens combattants et sert 175 clients à l'aide de son centre du jour. L'Hôpital abrite aussi le Centre Sainte-Anne, une clinique de santé mentale, qui a ouvert officiellement ses portes en juillet 2002. Ce centre se spécialise dans l'évaluation et le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et traite activement plus de 200 clients.

L'Hôpital Sainte-Anne a été construit en 1917. Afin de moderniser la qualité des soins qui sont dispensés à nos pensionnaires et de mettre l'hôpital en conformité avec les normes provinciales, l'hôpital a reçu 67,7 millions de dollars pour rénover ses installations sur une période de cinq ans (de 2002-2003 à 2006-2007).

La construction d'une nouvelle centrale électrique et d'une sous-station électrique a commencé en 2003-2004 et va être terminée à temps durant l'automne 2004. Au début, il était convenu de construire un nouveau pavillon de 130 lits lequel serait utilisé aux fins de soins pour nos résidents qui souffraient de déficience cognitive. Cependant, les soumissions d'origine soumises pour ce contrat dépassaient le budget. L'échelle du projet fut diminuée de 130 lits à 116 lits, et on demanda aux soumissionnaires de donner leurs nouvelles soumissions d'ici la fin de l'année financière. Quant à la rénovation de l'immeuble principal, les plans et spécifications finaux furent terminés cette année financière.

Ce projet suscite de nombreux défis pendant l'exercice en cours et toute sa durée. Ces défis comprennent notamment le respect du budget et de l'échéancier établis, la coordination de la participation des intervenants, l'aménagement d'un milieu de vie permettant aux anciens combattants de se sentir chez eux, tout en étant adapté à leurs besoins cliniques; et le maintien de la qualité supérieure des soins donnés à nos anciens combattants. Nous relevons ces défis en portant une attention constante aux détails de la planification du projet pour respecter le budget et l'échéancier et en évaluant continuellement l'incidence des rénovations sur la qualité de vie de nos anciens combattants.

Au cours de l'année, les deux programmes cliniques clés ont fait l'objet d'un examen important : le programme des soins aux personnes atteintes de démence et le programme des aliments réformés (pour les personnes atteintes de dysphagie). La recherche a été ajoutée comme composante clé pour soutenir nos programmes cliniques et atteindre notre objectif de devenir un centre d'excellence. Au cours de l'année, onze projets ont été présentés aux fins de financement dans les domaines de la gestion de la douleur, des soins aux personnes atteintes de démence et du SSPT.

Pendant cet exercice, il y a eu plusieurs réalisations au Centre Sainte-Anne. Nous avons joué un rôle de leadership dans l'établissement de plusieurs cliniques afin de satisfaire aux nouveaux besoins de nos clients. Au moyen de forums éducatifs, ACC a parrainé des ateliers locaux s'adressant à des professionnels de la santé communautaire. En collaboration avec ACC, l'Hôpital a parrainé une conférence nationale sur le syndrome du stress post-traumatique (SSPT).

Législation

Le 7 novembre 2003, le projet de loi C-50 : *Loi modifiant la législation relative aux avantages pour les anciens combattants et les enfants des anciens combattants décédés* a été sanctionné. Ce projet de loi a été conçu pour améliorer l'indemnisation financière versée aux anciens prisonniers de guerre, rétablir le programme d'aide à l'éducation des enfants des anciens combattants décédés et préciser les exigences en matière de service applicables au programme des Allocations aux anciens combattants.

Depuis l'adoption du projet de loi C-50, le montant de l'indemnité mensuelle a été augmenté pour tous les anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus par l'ennemi, ou ont été en cavale après s'être évadés, pendant 911 jours ou plus. À la fin de décembre 2003, la plupart des 1500 clients avaient commencé à recevoir l'augmentation de l'indemnité, en plus des paiements rétroactifs qui leur étaient dus. L'indemnité a aussi été étendue aux anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus, ou ont été en cavale après s'être évadés, pendant 30 à 88 jours; plus de 55 demandes ont été approuvées.

En raison du rétablissement du programme d'aide à l'éducation, 63 étudiants de niveau postsecondaire ont bénéficié des avantages exempts d'impôt pendant l'exercice en cours. Quinze autres étudiants ont reçu des montants forfaitaires. Le programme soutient les enfants dont les parents membres de Forces sont décédés dans l'exercice de leurs fonctions ou recevaient une pension (48 % ou plus) au moment du décès.

Le projet de loi C-50 précise également les règles d'admissibilité au programme des Allocations aux anciens combattants. Il prévoit la modification d'un article de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* qui régit l'admissibilité des anciens combattants canadiens, afin de préciser que seulement ceux qui ont été enrôlés, ont servi et ont été libérés du service seront jugés admissibles aux avantages.

Le projet de loi C-31, *Loi modifiant la Loi sur les pensions et la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, a été sanctionné le 19 juin 2003. Ce projet de loi reconnaît, aux fins d'extension d'une couverture de pension d'invalidité plus complète, le service dans les Forces canadiennes ou dans la GRC comme faisant partie d'une « opération de service spécial ». De plus, le pouvoir de désigner les « opérations de service spéciales » et les « zones de service spéciales » est délégué au ministre de la Défense nationale et au solliciteur général.

Le ministre de la Défense nationale a exercé son pouvoir en désignant deux « opérations de service spécial » en 2003-2004 : l'opération Peregrine et l'opération Splinter. Elles font suite à une autre désignation faite plus tôt en 2003-2004, lorsque l'Afghanistan et certaines zones de la mer Méditerranée, de l'océan Indien et de la mer d'Arabie ont été désignés comme « zones de service spécial » par le gouverneur en conseil (DORS/2003-177).

Partenariats

Pendant l'exercice en cours, ACC s'est associé à la Légion royale canadienne (LRC) pour évaluer le degré de satisfaction de la clientèle des anciens combattants qui résident dans les établissements de soins de longue durée au moyen d'un sondage effectué bénévolement par des membres de la Légion. De plus, la LRC a mené une étude sur l'Initiative du secteur bénévole (identification et examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées) qui a pris fin en février 2004, à la publication du rapport contenant l'information relative à l'analyse des coûts et aux données démographiques, aux programmes de logement offerts et aux exemples de projets réussis et non réussis. Le rapport traite aussi des piliers en matière de logement avec services de soutien et contient en conclusion huit recommandations relatives à des sujets comme le logement avec services de soutien à prix abordable, les modifications domiciliaires pour l'autonomie des personnes âgées, ainsi que le Programme d'aide à la remise en état des logements. ACC a aussi participé à une autre initiative du secteur bénévole. L'Ordre des infirmières de Victoria a publié, en juin 2003, son rapport sur le projet *Donner voie aux intérêts des anciens combattants et des aînés*. Ce rapport résume l'analyse de l'écart effectuée dans le cadre d'une recherche sur les soins communautaires et à domicile que reçoivent les anciens combattants et les personnes âgées et sur leurs besoins réels.

En avril 2000, Anciens Combattants Canada et Santé Canada ont créé un partenariat de quatre ans connu sous le nom d'Initiative pour la prévention des chutes. Au cours de cette période, ACC a consacré 10 millions de dollars au financement distribué par le truchement du Fonds pour la santé de la population de Santé Canada. Au cours de la dernière année de cette initiative, 23 projets financés ont poursuivi leurs activités visant à promouvoir l'autonomie et la qualité de vie des anciens combattants et des personnes âgées en prévenant les chutes et/ou en réduisant leur gravité. Au cours de cet exercice, bon nombre des équipes de projet ont présenté des exposés ou participé au congrès annuel de l'Association canadienne de gérontologie qui a eu lieu à Toronto, en Ontario, en octobre 2003. On met présentement la touche finale à une évaluation de ce projet global. Les conclusions préliminaires indiquent que ces projets communautaires ont suscité une sensibilisation accrue aux facteurs de risque liés aux chutes, un changement d'attitude à l'égard de la prévention des chutes et que les aînés ainsi que les anciens combattants ont été incités à apporter des changements positifs à leurs pratiques d'hygiène et à l'aménagement de leur domicile afin de réduire le risque de tomber. Cette initiative a aussi contribué à repérer des interventions/modèles de prévention des chutes prometteurs. Grâce à la sensibilisation accrue aux dangers de chute et aux mesures préventives, la prévention des chutes est devenue un enjeu de santé publique important dans la programme national de soins de santé.

ACC s'est souvent associé au ministère de la Défense nationale pour de nombreuses initiatives de soutien aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes ainsi qu'aux membres de leurs familles. Ces initiatives comprennent notamment les projets en matière de soins de santé et de santé mentale. Plus précisément, ACC et la Défense nationale ont collaboré à une stratégie nationale de santé mentale pour le

traitement des traumatismes liés au stress opérationnel qui comprend les réseaux d'excellence, les forums éducatifs, le programme de formation continue et la recherche.

Nous avons deux réseaux d'excellence : le réseau du MDN, constitué de cinq centres de soutien pour traumatismes et stress liés aux opérations (CSTSO) et le réseau d'ACC, constitué du Centre national de TSO Sainte-Anne, de la clinique de TSO de la maison Paul-Triquet, de la clinique de TSO de Parkwood, de la clinique de TSO de Deer Lodge et des autres cliniques externes de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel qui sont présentement en cours d'installation dans les établissements offrant des lits d'accès prioritaire choisis par ACC. En ce qui concerne nos forums éducatifs, ACC a parrainé deux conférences de sensibilisation et participé à deux autres. Le programme de formation continue comprend quatre volets – les ateliers éducatifs, la formation clinique avancée, le programme d'information et de soutien relatif aux TSO offert sur le site Web d'ACC, ainsi que le module de l'Organisation mondiale de la santé. Quand à nos activités de recherche, une base de données cliniques et de recherche est présentement constituée en vue de servir le réseau des cliniques de santé mentale d'ACC par l'entremise de l'Hôpital Sainte-Anne.

Authorson

Authorson c. Canada est une action en recours collectif qui réclame à l'État les dommages (1) pour le défaut présumé d'investir ou de verser les intérêts des sommes administrées par le ministère des Anciens combattants au profit des anciens combattants (la demande visant les « intérêts »), et (2) pour la rétention présumée abusive du paiement, à la succession du défunt, du capital administré à la date du décès (la demande visant le « capital impayé au décès »). Les réclamations visent les fonds détenus dans un compte affecté à une fin particulière dans le Trésor et administrés au nom des anciens combattants.

La demande visant les « intérêts » s'étend de 1916 au 1^{er} janvier 1990 quand, à la demande du ministre des Anciens combattants, le paiement des intérêts sur les comptes administrés a été approuvé par le ministre des Finances en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. En ce qui concerne la réclamation des intérêts, la Cour supérieure de l'Ontario et la Cour d'appel de l'Ontario ont jugé l'État responsable des dommages. En appel, la Cour suprême du Canada (CSC) a déclaré le 27 juillet 2003, que le Parlement avait promulgué de manière valide une loi qui rend irrecevables les réclamations contre l'État visant les intérêts afférents aux sommes détenues ou gérées pendant une période antérieure à 1990.

Le demandeur a ensuite présenté une requête au tribunal inférieur de la juridiction d'origine afin que l'État demeure passible des dommages. Le 22 décembre 2003, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a rendu une décision concluant que la limite des réclamations prescrite par la loi, qui a été confirmée par la CSC, exige simplement une déduction des dommages d'un montant pour les intérêts, qui auraient autrement pu être payés si l'État avait choisi de le faire. La Cour supérieure de justice maintient que la réclamation subsiste; le jugement quant à la responsabilité de l'État est reporté et le

demandeur a droit à une évaluation et une quantification globales des dommages fondées sur l'obligation fiduciaire que l'État avait d'investir ou d'accorder un taux de rendement sur les comptes administrés. Une audition pour quantifier la responsabilité est fixée à la fin de septembre 2004. Les deux parties ont exprimé leur intention d'interjeter appel et/ou appel incident à la Cour d'appel de l'Ontario en vue d'une audition probable en 2005.

La demande visant le « capital non payé au décès » a fait l'objet d'un jugement sommaire prononcé le 24 mars 2003, par la Cour supérieure de justice de l'Ontario. Les deux parties ont fait appel d'une partie du jugement à la Cour d'appel de l'Ontario. La Cour d'appel formule la question comme suit : [TRADUCTION] établir si le régime du gouvernement en matière de protection des anciens combattants et de leurs personnes à charge doit être interprété d'une manière qui interfère avec la priorité présentement accordée au conjoint et aux personnes à charge de l'ancien combattant décédé.

La Cour d'appel a prononcé un jugement en faveur de l'État, le 25 mars 2004. La Cour conclut que l'État n'est pas tenu de payer des pensions et des allocations aux anciens combattants et que *prima facie* l'État a le droit d'imposer les restrictions et les conditions qu'il juge appropriées aux avantages prévus par la loi. L'État a correctement interprété et appliqué la loi, en conformité avec le régime des avantages offerts aux anciens combattants, la langue des dispositions et le but du gouvernement qui consiste à s'assurer que les premiers bénéficiaires de ces fonds publics sont les anciens combattants, leurs conjoints et leurs personnes à charge, non pas les parents éloignés ou les créanciers. Le demandeur a présenté une requête en autorisation d'appel à la CSC. La date de l'audition n'a pas été fixée.

Anciens combattants des Premières nations

Au 31 mars 2004, un total de 2 700 demandes ont été reçues pour la trousse d'anciens combattants des Premières nations. De ce nombre, 1 298 requérants satisfont aux critères d'admissibilité. Il a pris beaucoup de temps pour vérifier la résidence après-guerre et l'état de l'ancien combattant et, dans certains cas, il a fallu faire d'autres recherches et obtenir une résolution quant à l'admissibilité du conjoint et aux questions de succession. Par la suite, 1 109 chèques ont été émis avant la fin de l'année financière et les autres chèques seront émis au cours de l'exercice 2004-2005.

Quant à la recherche menée afin de savoir ce qui est arrivé aux anciens combattants métis et indiens non inscrits après les guerres, des discussions sont en cours avec la National Métis Veterans Association et l'Association nationale des anciens combattants autochtones. De plus, une stratégie ministérielle d'information autochtone est présentement élaborée en consultation avec les organismes autochtones. Elle servira à s'assurer que les anciens combattants autochtones, métis et indiens non inscrits ainsi que leurs conjoints admissibles sont renseignés sur la gamme complète de programmes et de services offerts par ACC et en bénéficient.

Autres réalisations

En plus des réalisations déjà mentionnées, des progrès ont été faits dans d'autres initiatives. Notre Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé, conçu pour intégrer le traitement des demandes relatives à la santé pour ses trois partenaires (ACC, Défense nationale et GRC), est en fonction depuis mars 2004.

• • AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES • • •

La mise en oeuvre de notre Cadre de prestation intégrée des services permettra aux Canadiennes et aux Canadiens d'avoir accès à des services abordables et des programmes de qualité qui répondent à leurs besoins. La modernisation des programmes et des services que nous offrons aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes permettra à ce groupe de bénéficier des avantages et des services dont ils ont besoin.



Accès au site Web

Clients :

- Le deuil
- Activité 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

**RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE :
PROGRAMME DE DÉFENCE DES DROITS RELATIFS AUX PENSIONS**

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

PROTÉGER LES DROITS DES CLIENTS D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA AU MOYEN DE L'OFFRE DE SERVICES PROFESSIONNELS DE REPRÉSENTANTS JURIDIQUES DANS LES CAS D'APPELS LIÉS AUX ALLOCATIONS ET AUX PENSIONS D'INVALIDITÉ.

PRIORITÉS

Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes
Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles
Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 :
8, 2 millions de dollars

85 équivalents plein temps

• • • **INTRODUCTION** • • •

Le Bureau de services juridiques des pensions d'Anciens Combattants Canada (le Bureau) offre, sans frais, des services de consultation juridique, d'orientation et de représentation aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux anciens combattants et aux membres actifs des Forces canadiennes (FC), aux membres de la GRC, et à d'autres clients admissibles. Ces services sont offerts aux personnes qui ne sont pas satisfaites de la décision rendue à l'égard de leur demande de pension d'invalidité ou qui veulent obtenir des éclaircissements à ce sujet. Le Bureau représente en outre des clients en dernière instance d'appel d'une décision concernant les allocations aux anciens combattants.

Habituellement, après avoir examiné une demande, le Bureau peut demander à un arbitre des pensions de procéder à une révision ministérielle; représenter un client dans le cadre d'un processus de révision devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA); recommander à un client de ne pas poursuivre le processus de révision; ou recommander à un client d'obtenir de nouveaux éléments de preuve. Le Bureau s'occupe d'environ 95 % de toutes les demandes adressées au TACRA. Environ 5 % des demandes sont représentées par un agent d'entraide de la Légion royale canadienne ou d'une autre organisation d'anciens combattants, ou un avocat de pratique privée. Les requérants peuvent aussi choisir de défendre eux-mêmes leur cause. Si un client n'est pas satisfait de la décision du Comité de révision, il peut interjeter appel auprès du TACRA. En 2003-2004, le Bureau a reçu 11 924 demandes – 3 621 n'ont pas été entendues; 8 303 ont fait l'objet d'un recours.

Notre *Programme de défense des droits relatifs aux pensions – Résultat stratégique* concorde avec les résultats du gouvernement du Canada – Entraide collective – qui figurent dans le rapport *Le rendement du Canada 2004* (<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>).

• • • **RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT** • • •

Au cours du présent exercice, le Bureau a mis en oeuvre diverses initiatives dans le but d'améliorer et de promouvoir ses services. Au début de 2004, le Bureau a commencé à collaborer avec le TACRA dans le cadre d'un projet pilote visant à mettre en oeuvre une initiative de gestion de cas. Ce projet pilote fera l'objet d'un examen en 2004-2005 pour en déterminer la viabilité et les possibilités d'amélioration.

Afin d'offrir aux membres de la GRC et à leurs familles plus de renseignements, le Bureau a mis en oeuvre une initiative d'Anciens Combattants Canada visant à mettre au point du matériel d'information (livret, feuilles de renseignements, vidéo et trousse de présentation) qui pourra être utilisé par le personnel d'ACC pour informer des auditoires de la GRC. Des gestionnaires du Bureau ont en outre travaillé de concert avec le personnel de la Direction générale de la GRC pour les sensibiliser davantage à la façon dont ACC administre les pensions et le processus de recours. Le Bureau a aussi offert de l'information à divers auditoires, dans le cadre de réunions individuelles et de séances d'information, et a participé à des réunions d'information à l'intention du personnel de la GRC à Halifax et à Ottawa.

Au printemps 2003, le Bureau a mis en oeuvre un projet pilote sur le site des Forces canadiennes à Valcartier. Une demi-journée à toutes les deux semaines, un avocat était disponible sur place pour répondre aux questions de membres des FC. Les clients pouvaient ainsi se rendre sur place, téléphoner ou prendre rendez-vous pour discuter avec ce représentant. Les commentaires ont été positifs et les membres des FC appuient cette initiative. Le projet pilote a en outre permis de renforcer les relations de travail entre le Bureau et leurs collègues au ministère de la Défense nationale.

Au cours de l'année financière, le Bureau a continué de participer à des séminaires du Service de préparation à une seconde carrière en y présentant de l'information au personnel médical et responsable du processus de libération au sujet des pensions et du processus de recours d'Anciens Combattants Canada.

L'amélioration des services qui sont offerts aux clients demeure une priorité pour le Bureau. Cette année, trois réformes importantes ont été présentées au personnel :

- ▶ Initiative visant à améliorer la communication personnelle avec les clients;
- ▶ Élaboration de documents d'information imprimés conçus pour mieux informer les clients au sujet de chaque niveau du processus de recours; et
- ▶ Création d'un questionnaire pour recueillir les commentaires des clients sur les possibilités d'amélioration.

Ces initiatives se termineront d'ici l'automne 2004.

• • • **AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES** • • •

Les anciens combattants qui sont insatisfaits des décisions rendues à l'égard de leurs demandes de pension ayant trait à leur service militaire ou dans la GRC peuvent les contester. Le Canada est la seule nation à offrir à ces Canadiens et à leurs familles, sans frais, des services de consultation juridique et de représentation. Ces services sont offerts par des avocats qui travaillent au sein du Bureau de services juridiques des pensions.



Accès au site Web

Bureau de services juridiques des pensions :

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

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

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE :

PROGRAMME « LE CANADA SE SOUVIENT »

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

SENSIBILISER LE PUBLIC AUX RÉALISATIONS ET AUX SACRIFICES DES CANADIENS ET DES CANADIENNES QUI SE SONT BATTUS POUR DÉFENDRE LA LIBERTÉ ET À LA RENDRE PLUS RECONNAISSANT DE L'IMPORTANCE HISTORIQUE DE CES RÉALISATIONS POUR L'ÉPANOUISSEMENT DU CANADA EN TANT QUE NATION.

PRIORITÉ

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

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 :
41,2 millions de dollars

70 équivalents plein temps

• • • **INTRODUCTION** • • •

Le programme « Le Canada se souvient » s'efforce de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Ce programme accomplit sa mission en amenant les collectivités à participer aux activités commémoratives, en assurant l'entretien des sites des champs de bataille étrangers et des monuments commémoratifs au Canada et outre-mer, en fournissant des occasions d'apprentissage et du matériel d'apprentissage et en favorisant une compréhension de l'importance de la contribution des anciens combattants à la vie telle que nous la connaissons aujourd'hui au Canada. Le programme « Le Canada se souvient » comprend trois volets : Participation des collectivités, Sensibilisation du public et recherche, ainsi que Monuments commémoratifs nationaux et internationaux, qui sont répartis en six éléments : Cérémonies et activités, Initiatives d'apprentissage, Sensibilisation du public, Funérailles et inhumations, Entretien des cimetières et Monuments commémoratifs.

Le résultat stratégique du programme « Le Canada se souvient » est conforme au résultat du gouvernement du Canada - Culture et patrimoine canadiens vivants - tel qu'établi dans le rapport *Le rendement du Canada 2004* (<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>).

• • • **RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT** • • •

En sollicitant la participation des collectivités, ACC veut inciter les Canadiens et les Canadiennes à participer activement à des activités reconnaissant le rôle joué par le Canada dans la paix mondiale et la contribution de ce rôle au développement de la nation. Au cours de 2003-2004, un grand nombre de cérémonies et d'activités marquant

des périodes significatives de l'histoire militaire du Canada ont eu lieu.

Le 60^e anniversaire de la bataille de l'Atlantique a été commémoré par la tenue d'événements partout au Canada et au Royaume-Uni. Des défilés d'anciens combattants et des cérémonies ont eu lieu à Ottawa, Vancouver, Winnipeg, Halifax et dans les collectivités des provinces de l'Atlantique. Des cérémonies ont eu lieu à Liverpool, en Angleterre, auxquelles a participé une délégation composée d'anciens combattants, de parlementaires et de représentants de diverses associations d'anciens combattants. Pour marquer cet anniversaire, on a créé et distribué partout au pays une fiche d'information pour le public ainsi qu'un guide d'apprentissage pour les enseignants.

En juin 2003, on a procédé à l'ouverture officielle du Centre Juno Beach en France, lors d'une cérémonie à laquelle ont assisté environ 3000 personnes, dont le ministre des Anciens Combattants, des représentants du gouvernement de la France, des anciens combattants, ainsi que leurs familles. ACC a consacré environ 3 millions de dollars à la création et au bon fonctionnement de ce Centre, qui assurera la préservation du souvenir de la contribution du Canada à la Seconde Guerre mondiale afin d'inspirer et d'informer tous les visiteurs.

Le 50^e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée a été marqué par des activités menées partout au pays ainsi qu'outre-mer, en Corée. En août 2003, treize jeunes canadiens et canadiennes représentant chaque province et territoire ont accompagné la délégation d'anciens combattants en Corée. Ces jeunes avaient été choisis dans le cadre de Rencontres du Canada parmi les jeunes canadiens et canadiennes qui ont participé à la semaine ayant pour thème « Le Canada se souvient », à Rencontres du Canada, à l'automne 2002. Lors de leur séjour en Corée, les jeunes ont participé à un programme d'apprentissage commémoratif visant à accroître leur sensibilisation aux sacrifices et aux accomplissements consentis par les anciens combattants du Canada et à faciliter la « transmission de la flamme ». Des défilés et des services commémoratifs ont eu lieu au Cénotaphe de Calgary et à la Citadelle de Québec; une Cérémonie nationale du Souvenir a été célébrée le 27 juillet, au Mur du Souvenir des anciens combattants de la guerre de Corée, à Brampton, en Ontario.

En septembre 2003, ACC a organisé une cérémonie à Ottawa afin de dévoiler le Monument dédié aux Canadiens et Canadiennes tombés au champ d'honneur, réplique du monument dévoilé en 2001 à Busan (anciennement connu sous le nom de Pusan), en Corée du Sud. Ce monument de paix représente un soldat canadien accompagnant des enfants coréens aux tombes de Canadiens et de Canadiennes tombés au champ d'honneur. Les enfants représentent les générations qui ont été libérées grâce à ceux et celles qui ont servi et qui ont donné leur vie. Une réception, organisée par ACC et Patrimoine canadien, et à laquelle plus de 2500 personnes ont assisté, a été donnée après la cérémonie.

La Semaine des anciens combattants est encore une des têtes d'affiche de nos activités annuelles de commémoration en reconnaissance aux anciens combattants canadiens. De

nombreuses activités ont eu lieu partout au pays. Le thème de cette année était « Le Canada se souvient de la guerre de Corée » et visait à rendre hommage à tous les anciens combattants du Canada, en particulier ceux qui ont servi le Canada lors de la guerre de Corée.

Suite aux deux projets de loi déposés par des députés, le Parlement a reconnu, en 2003-2004, deux jours spéciaux pour les anciens combattants. Le projet de loi C-227, la *Loi sur le Jour de la bataille de Vimy*, est entré en vigueur le 3 avril 2003. Cette loi consacre le 9 avril de chaque année journée nationale de commémoration de la bataille de la crête de Vimy. De même, le projet de loi C-411, la *Loi sur la Journée des anciens combattants de la marine marchande*, a été proclamé le 19 juin 2003; cette loi désigne le 3 septembre de chaque année comme journée de reconnaissance de la contribution des anciens combattants de la marine marchande.

Le 6 juin 2003, en vertu du Décret modifiant le Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires (SI/2003-120), l'admissibilité à la Médaille canadienne du volontaire est maintenant offerte aux membres, aux gendarmes de réserve et aux gendarmes spéciaux de la GRC qui ont volontairement servi durant la Deuxième Guerre mondiale. Par conséquent, en 2003-2004, Anciens Combattants Canada a émis 136 médailles aux anciens membres de la GRC (ou à leurs plus proches parents).

Chaque année, notre Ministère, par l'entremise de la « Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants », reconnaît les efforts accomplis par ceux qui ont contribué soit aux soins et au bien-être d'anciens combattants, soit à la commémoration des sacrifices et des accomplissements de ceux-ci. En 2003-2004, 62 personnes ont reçu ce prix prestigieux.

ACC est actuellement confronté à la réalité du vieillissement de la population des anciens combattants, ayant pour résultat que ceux-ci sont de moins en moins capables de participer à des activités de commémoration. À ce titre, le Ministère reconnaît le besoin de « transmettre la flamme du souvenir » aux jeunes afin que les futures générations « n'oublent jamais » notre histoire et notre patrimoine militaires. Un des moyens dont s'est doté ACC est la création d'activités d'action communautaire et d'initiatives d'apprentissage. Au cours de 2003-2004, des produits d'apprentissage novateurs ont été créés et distribués aux enseignants canadiens partout au pays. Par ailleurs, nous avons continué à fournir une multitude de ressources d'apprentissage portant sur la participation du Canada à la Première Guerre mondiale et à la Seconde Guerre mondiale et à d'autres zones de conflits militaires. De plus, lors du congrès national de l'Association d'études canadiennes qui s'est tenu à Halifax en octobre 2003, notre ancien Ministre a procédé au lancement de la trousse pédagogique multimédia d'ACC « Le Canada se souvient de la guerre de Corée 1950-1953 ». Plus de 2000 trousse ont été distribuées par la suite dans les écoles canadiennes.

ACC a établi un partenariat avec Rencontres du Canada afin d'offrir un programme d'une semaine pour les jeunes canadiens et canadiennes d'en apprendre plus sur le rôle joué par les anciens combattants lors de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de

Corée dans le développement du Canada et de la défense de la liberté. Cent quarante jeunes ont participé à ce programme au cours de l'exercice. En association avec la Fondation canadienne des champs de bataille, neuf étudiants ont participé à un voyage d'étude jeunesse et ont visité Bardi, en Italie.

ACC continue à utiliser les médias électroniques comme moyen de renseigner les Canadiens et les Canadiennes sur les sujets liés à la commémoration. En 2003, par exemple, ACC a signé un protocole d'entente avec Patrimoine canadien afin d'achever le projet de numérisation de l'histoire orale. Ce projet, qui vise les jeunes, les enseignants, les étudiants de tous âges et le public canadien portant un intérêt à l'histoire militaire canadienne, a rendu possible la consultation d'entrevues audio et vidéo menées auprès d'anciens combattants canadiens et portant sur leurs expériences - entrevues recueillies par ACC au cours des 30 dernières années. Également, le site Web « Le Canada se souvient », auquel de nouvelles données sont constamment ajoutées, a fait l'objet d'une mise à jour visant à améliorer la navigation et la recherche d'information.

Le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada est un répertoire électronique d'information sur les tombes et monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens et Canadiennes ayant servi et donné leur vie pour le Canada. Les visiteurs du site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada peuvent également ajouter des photographies, lettres, cartes postales et coupures de journaux dans la section « Aidez-nous à constituer une collection de photos » du site Web en envoyant à ACC une copie électronique de leurs souvenirs, au moyen d'un formulaire électronique de présentation. Au cours de 2003-2004, plus de 6000 souvenirs ont été soumis.

ACC poursuit son partenariat avec le Fonds du souvenir, qui vise à fournir une assistance pour couvrir les frais de funérailles, d'inhumation et de stèles funéraires des anciens combattants du Canada. En 2003-2004, près de 2800 demandes d'inhumation ont été approuvées (totalisant une somme de 10,9 millions de dollars). En juin 2003, on a inhumé au cimetière Passchendale, en Belgique, les restes de trois soldats canadiens non identifiés.

Afin de rendre hommage à ceux qui ont donné leur vie pour le Canada, ACC assure l'entretien continu de leurs tombes et monuments. Il y a environ 116 000 canadiens et canadiennes tombés au champ d'honneur qui sont inhumés dans 74 pays, ainsi qu'environ 350 000 autres emplacements de pierres tombales situés dans environ 15 000 cimetières à la grandeur du Canada, dans lesquels des membres du personnel des forces armées, des anciens combattants et d'autres ont été inhumés. En 2003-2004, on a lancé un projet pilote visant à localiser les emplacements réels des tombes de tous les anciens combattants au Québec. Ce projet constitue la première étape de localisation des tombes de tous les anciens combattants au Canada.

Le Programme de guides étudiants mis sur pied en France offre la possibilité aux étudiants canadiens et canadiennes de travailler pour une période de quatre mois à titre de guides au Monument commémoratif national canadien à Vimy et au Mémorial terre-

neuvien de Beaumont-Hamel en France. En 2003-2004, une quarantaine d'étudiants y ont travaillé à titre de guides.

Six Livres du Souvenir sont conservés dans la Chapelle du Souvenir dans la tour de la Paix. On y a inscrit les noms de ceux qui sont tombés au champ d'honneur au service du Canada. En 2003-2004, ACC a commencé à travailler sur le Septième Livre du Souvenir, portant le titre « Au service de la paix ». Ce livre rendra hommage à ceux et celles qui sont décédés des suites de leur service militaire et qui n'ont pas été reconnus dans les Livres du Souvenir précédents. On s'attend à ce que ce livre soit achevé et placé dans la Chapelle du Souvenir en 2005.

Il y a treize monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale en France et en Belgique. Ces monuments ont été érigés pour commémorer des événements d'importance historique particulière pour les Canadiens et Canadiennes et pour souligner les sacrifices consentis aux militaires de la Première Guerre mondiale. On estime que plus d'un million de personnes ont visité ces sites au cours de 2003-2004. L'âge moyen de ces monuments commémoratifs étant 75 ans, ils ont besoin de remise à neuf afin de préserver et sauvegarder leur dignité et intégrité culturelles, ainsi que d'assurer la santé et la sécurité des visiteurs et des employés. Pour cette raison, le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille a vu le jour en 2001; il vise la restauration de chacun de ces sites, le plus remarquable étant celui de Vimy, afin d'assurer la santé et la sécurité tant des visiteurs que des employés et de préserver et sauvegarder la dignité et l'intégrité de ces sites. On prévoit l'achèvement des travaux pour décembre 2006, travaux qui s'élèveront à 30 millions de dollars.

Pendant cette année financière, il y a eu des progrès dans de nombreux sites. Le projet de restauration de Vimy et les travaux de conservation du site Beaumont-Hamel se sont poursuivis en 2003-2004. Il était prévu que les travaux de construction du site de Vimy débutent au cours de l'exercice, mais des retards dans le processus contractuel ont reporté le début des travaux au début de l'automne 2004. Les travaux effectués sur les autres sites se déroulent selon l'échéancier. Avant le 1^{er} avril 2003, les travaux sur trois des plus petits sites (Courcellette, le Quesnel et Dury) ont été terminés avant le 1^{er} avril 2003 et on s'attendait à ce que les travaux de cinq autres sites soient achevés au cours de 2003-2004. Les travaux de construction et de restauration ont été achevés sur trois de ces sites (Masnieres, Gueudecourt et St. Julien). Cependant, des retards dans l'exécution des contrats pour le projet de restauration de Vimy ont entraîné le report des travaux prévus à deux autres sites, au bois de Bourlon et à Monchy le Preux, on s'attend à ce que la restauration soit parachevée à la fin de 2004. Enfin, trois sites (Hill 62, Passchendaele et Courtrai) seront terminés au cours de l'année financière 2005-2006.

• • • **AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES** • • •

Un programme solide du Souvenir est essentiel au développement de notre pays. Il insuffle une fierté envers les réalisations des Canadiens et Canadiennes et fournit une

toile de fond historique nécessaire pour bien comprendre les valeurs et principes sur lesquels notre pays repose. Il explique à l'ensemble de la population canadienne, en particulier à nos jeunes et aux nouveaux arrivants, la signification des événements du passé et comment ceux-ci ont contribué à bâtir la société dans laquelle nous vivons. Il procure également aux Canadiens et Canadiennes une juste compréhension de la façon dont le Canada est devenu une nation et de la façon dont il s'est taillé une place parmi les nations de ce monde.



Accès au site Web

Le Canada se souvient :

- Les livres du souvenir
- Mémoriel 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
- Restauration et remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy
- Investigation des éléments sous terrains de Vimy et Beaumont-Hamel

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

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE :

ADMINISTRATION MINISTÉRIELLE

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

LES ACTIVITÉS SE CONCENTRENT SUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES ET DE L'EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE PAR L'ENTREMISE DE LA GESTION STRATÉGIQUE DE L'EFFECTIF, DE L'AMÉLIORATION DES COMMUNICATIONS, DE L'UTILISATION ACCRUE DE LA TECHNOLOGIE ET DE LA CONTRIBUTION ACCRUE À L'ÉLABORATION DES POLITIQUES NATIONALES DANS LES DOMAINES QUI SONT DIRECTEMENT LIÉS AU BIEN-ÊTRE ET À LA RECONNAISSANCE DES ANCIENS COMBATTANTS ET DES AUTRES CLIENTS.

PRIORITÉS

Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public

Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens

Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct

• • •

Dépenses réelles pour l'année financière 2003-2004 :
67,4 millions de dollars

615 équivalents plein temps

• • • **INTRODUCTION** • • •

Nos activités et priorités ministérielles en administration permettent aux responsables du Portefeuille d'assurer que nous avons les ressources nécessaires pour dispenser les programmes de services et de prestations à nos anciens combattants et autres clients

• • • **RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT** • • •

La gestion efficace de nos ressources est essentielle à la satisfaction des besoins de nos clients. Afin d'assurer l'efficacité des opérations, Anciens Combattants concentre ses efforts sur l'amélioration du service, la gestion de son personnel et la prise de décisions éclairées. Pour ce faire, nous avons en place un certain nombre de plans stratégiques pluriannuels qui nous servent de guides :

Le *Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'ACC* décrit les priorités et les objectifs stratégiques du Ministère présentés dans le présent *Rapport sur le rendement 2003-2004*. Le Plan stratégique est revu et mis à jour tous les ans. La mise à jour de 2003 est accessible au public dans le site Web d'ACC. Trois plans stratégiques connexes

découlent du *Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'ACC* :

- 1) Le *Plan Stratégique des ressources humaines 2002-2007 d'ACC* porte sur diverses questions liées au personnel, dont notamment les occasions d'apprentissage et de perfectionnement, le maintien de l'effectif, le recrutement et la diversité en milieu de travail. Au cours du présent exercice financier, les membres du personnel ont eu l'occasion de terminer des plans d'apprentissage. Les recherches se poursuivent pour améliorer notre processus de sélection dans le cadre du recrutement des nouveaux employés. De même, des ateliers de leadership ont été offerts aux gestionnaires supérieurs, intermédiaires et de première ligne.
- 2) Au cours de la deuxième année du *Plan stratégique de l'Hôpital Sainte-Anne 2002-2007*, les travaux réalisés ont porté sur l'atteinte des objectifs et l'énoncé de la vision. Ce plan stratégique porte surtout sur le projet de modernisation de l'Hôpital, diverses initiatives cliniques et les besoins en ressources humaines, et il est mis à jour tous les ans afin de tenir compte des priorités courantes. Au cours du présent exercice financier, des progrès ont été réalisés dans un certain nombre de secteurs prioritaires de l'Hôpital, soit la recherche, les soins aux personnes atteintes de démence, la gestion de la douleur et la dysphagie. Des renseignements additionnels sont présentés dans la section Résultat stratégique des Programmes de prestations et de services du présent rapport.
- 3) Le *Plan stratégique de gestion de l'information et des technologies de l'information 2003-2006 d'Anciens Combattants* assure que ses infrastructures et ses services sont bien alignés sur les objectifs stratégiques contenus dans le *Plan stratégique quinquennal d'ACC*. Au cours du présent exercice financier, nous avons poursuivi l'identification et le remplacement des infrastructures essentielles. Nous avons également mis en place des politiques de gestion de l'actif et des mesures de contrôle des achats. Enfin, nous avons continué de satisfaire aux exigences d'ACC en matière de TI afin de tenir compte des programmes et des services nouveaux et évolutifs qui ont été mis en place cette année.

ACC produit également un Plan annuel de communication ministérielle dont l'objectif global consiste à intégrer les priorités gouvernementales, ministérielles et institutionnelles en matière de communication. Ce plan décrit la démarche du Ministère en matière de communication axée sur le client et l'intervenant, guide la réalisation des programmes de services et de prestations et invite tous les Canadiens et Canadiennes, en particulier les jeunes, à rendre hommage aux anciens combattants canadiens et canadiennes et aux héros militaires modernes.

Le TACRA a élaboré son *Plan stratégique 2003-2006* afin de s'attaquer aux problèmes actuels et à venir et de concentrer ses efforts sur l'amélioration dans divers domaines, dont notamment la communication, la prestation de services, la structure de gestion et la gestion de la transition. Ce Plan stratégique et la mise à jour de 2004 sont accessibles dans le site Web du TACRA.

Outre les plans décrits ci-dessus, nous continuons à développer nos capacités en matière de planification stratégique, d'élaboration de politiques et d'analyse. Ces mesures sont particulièrement importantes lorsque nous travaillons avec des partenaires et des intervenants de l'externe à la réalisation des initiatives d'Anciens Combattants.

• • • **AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES** • • •

La gestion efficace des coûts liés à la prestation de services ministériels assure une utilisation optimale des ressources, tant humaines que matérielles, dans les services dispensés aux clients. Les plans à long terme nous permettent de gérer nos ressources, de nous préparer aux situations nouvelles et de maintenir la qualité des services que nous dispensons à nos clients.



Accès au site Web

- Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'ACC
- Plan stratégique quinquennal des ressources humaines 2002-2007 d'ACC
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports
- Plan stratégique 2003-2006 du TACRA
http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE : PROGRAMME DU TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

ÉQUITÉ DANS LES PROGRAMMES D'ALLOCATION D'ANCIENS COMBATTANTS ET DE PENSION D'INVALIDITÉ

• • •

PRIORITÉS

Améliorer les communications avec les appelants, le personnel et les parties intéressées

Améliorer la prestation des services

Améliorer la structure et la capacité de la gestion

Assurer une transition sans heurt

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 :
11,1 millions de dollars

109 équivalents plein temps

• • • INTRODUCTION • • •

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.

Les Canadiens qui soumettent des demandes de pension d'invalidité ou d'allocation aux anciens combattants à ACC reçoivent une décision favorable, partiellement favorable ou défavorable. Les personnes qui ne sont pas satisfaites de la décision rendue peuvent faire une demande de révision auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). Si les résultats de l'audience de révision ne sont pas à la satisfaction du demandeur, celui-ci peut interjeter appel auprès du TACRA. S'il y a une erreur de fait ou de droit dans la décision d'appel ou si le demandeur a de nouveaux éléments de preuve à présenter au comité d'appel, il peut soumettre une demande de réexamen. Le recours final que peut exercer un demandeur est un recours en révision auprès de la Cour fédérale du Canada. Bien que le TACRA ne soit pas considéré comme une partie dans le cadre du processus de recours en révision et qu'il revendique rarement le statut d'intervenant, il se doit d'analyser les décisions de la Cour fédérale afin de s'assurer que l'orientation donnée se reflète dans ses décisions, ses politiques et son fonctionnement.

• • • RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT • • •

Afin de remplir son engagement d'assurer un processus de recours impartial, de statuer sur les demandes avec uniformité et rapidité et d'améliorer les communications avec sa

clientèle, le Tribunal a instauré un plan stratégique visant à rationaliser et améliorer son programme. Ce cadre est axé sur les quatre priorités susmentionnées. Les améliorations apportées, fruit du travail du Tribunal pour répondre aux objectifs du plan stratégique, assureront que le processus de recours est équitable, impartial, accessible, transparent et qu'il satisfait les normes de service établies.

La charge de travail précédant une audience comporte la compilation de la preuve documentaire pour les membres du Tribunal et les représentants, le travail de préparation de la demande pour le représentant et la planification de la date d'audience une fois que le représentant et le client ont indiqué qu'ils sont prêts à aller de l'avant. Les auditions orales de révision ont lieu en 35 endroits de part et d'autre du Canada, selon le volume de cas dans chaque endroit. Règle générale, les audiences d'appel se tiennent à Charlottetown. Bien que le délai moyen séparant la réception d'une demande de la date d'audition soit de quatre à cinq mois, une partie de ce délai peut parfois s'expliquer par l'attente de la production de documents ou rapports supplémentaires de la part du client. Le Tribunal travaille de concert avec les représentants afin d'identifier des stratégies permettant de porter les demandes en audition plus rapidement.

Au cours de l'exercice, le TACRA a entrepris un certain nombre d'initiatives visant à modifier et à renforcer son programme. Une augmentation des consultations et de la collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions, la Légion royale canadienne et les organismes d'anciens combattants a permis de réduire les délais et d'améliorer le traitement des demandes. Un projet pilote de gestion de cas, réalisé en collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions, a porté sur l'amélioration de la préparation des demandes. Par ailleurs, on a continué à explorer des méthodes de rechange pour augmenter le nombre d'audiences tenues par vidéoconférence ou par conférence téléphonique.

Des conférences pour les membres du Tribunal, portant sur les troubles médicaux, l'information juridique et les nouveaux enjeux, ont permis à ceux-ci d'accroître leurs connaissances et de renforcer l'application uniforme de la loi. La publication d'avis de pratique, l'accès à des ressources spécialisées et l'uniformisation de la formation informatique ont permis de réduire le temps de préparation des décisions.

Une vérification des communications visant à examiner les pratiques actuelles et à identifier les priorités auxquelles le Tribunal doit s'attaquer a été effectuée au cours de l'exercice. Les efforts se sont poursuivis afin d'améliorer la communication avec les clients à chaque palier du processus décisionnel et ont mené entre autres à la création d'une formule révisée pour communiquer la décision écrite. Le Tribunal a répondu de façon adéquate à un nombre croissant de demandes téléphoniques ou écrites et a surpassé les normes de service établies. Le site Web du TACRA constitue une source précieuse d'information et a été amélioré de façon significative afin de rendre accessibles au public les détails du programme.

La mise en place efficace de ces diverses initiatives prouve la détermination du Tribunal à améliorer la prestation des services pour tous ses clients. Cependant, certains facteurs

ont des répercussions sur la capacité du TACRA de satisfaire les demandes toujours croissantes qui s'exercent sur la charge de travail. Le Tribunal a préparé la preuve documentaire de 10 720 demandes; pourtant, seulement 7 054 demandes ont été terminées, ce qui indique qu'un nombre important de demandes ne s'est pas rendu à l'audition tout en nécessitant le même travail de préparation. Les clients retirent leurs demandes pour diverses raisons. Il est donc difficile d'évaluer le nombre de demandes qui seront retirées en cours de processus et celles qui ne seront pas traitées à la date prévue d'audition. Afin de réduire ce problème, le Tribunal a veillé à ce que les ressources soient réparties de façon efficace et a travaillé avec les représentants afin de prendre les mesures nécessaires pour réduire le nombre de demandes retirées après la préparation de la preuve documentaire.

La composition de la clientèle du Tribunal a continué de changer; on a constaté en effet une augmentation appréciable de décisions rendues pour les membres des Forces canadiennes (qui sont passées de 48,4 p. 100 en 2000-2001 à 65,6 p. 100 en 2003-2004) et pour les membres de la GRC (qui sont passées de 5,1 p. 100 en 2000-2001 à 7,0 p. 100 en 2003-2004). Ces augmentations sont compensées par une diminution des décisions rendues pour les anciens combattants, qui sont passées de 46,5 p. 100 à 25,8 p. 100 au cours de la même période.

Les clients plus jeunes des Forces canadiennes sont confrontés à une réalité différente de celle qu'ont connue les anciens combattants des grands conflits. En conséquence, les membres doivent accroître leur capacité de rendre des décisions à l'égard de demandes portant sur un large éventail d'incapacités, des troubles médicaux plus complexes et de nouveaux arguments juridiques. Il est donc crucial d'assurer aux membres du Tribunal une formation continue ainsi que l'accès à la recherche et aux renseignements médicaux les plus récents, afin que ceux-ci puissent appliquer adéquatement la loi en rapport avec les preuves et les circonstances de chaque cas. Bien que la loi accorde le bénéfice du doute, le demandeur est obligé de fournir des éléments de preuve reposant sur des faits et des documents médicaux permettant d'établir un lien de causalité entre l'incapacité médicale dont il souffre et le service militaire.

D'autre part, le demandeur s'attend à ce qu'une décision soit rendue dans un délai raisonnable suivant l'audience de révision ou d'appel. Au cours de 2003-2004, 90 p. 100 des décisions de révision ont été rendues dans un délai de 28,7 jours et 90 p. 100 des décisions d'appel ont été rendues dans un délai de 22,8 jours, ce qui se compare avantageusement aux normes de service 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 TACRA, les clients peuvent soumettre une demande de recours en révision auprès de la Cour fédérale du Canada. En 2003-2004, quatorze appelants ont rempli un avis de requête auprès de la Cour fédérale (moins de 0,2 p. 100 des 7 054 décisions rendues par le Tribunal pour le présent exercice). Sur les treize décisions rendues par la Cour fédérale au cours de l'exercice, six demandes ont été autorisées et renvoyées au Tribunal pour une nouvelle audience et sept d'entre elles ont été rejetées.

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Le tableau qui suit indique le nombre de décisions rendues par le Tribunal au cours des trois dernières années.

| Décisions rendues | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | En cours* |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Révisions | 4 056 | 5 213 | 5 015 | 3 322 |
| Appels | 1 316 | 1 363 | 1 755 | 849 |
| Réexamens | 223 | 120 | 258 | 79 |
| Allocations aux anciens combattants | 185 | 56 | 26 | 5 |
| Total | 5 780 | 6 752 | 7 054 | 4 255 |

* Nombre de demandes inscrites en date du 31 mars 2004 qui sont en cours de traitement et n'ont pas encore atteint l'étape de l'audition. Ces chiffres comprennent les demandes pouvant être retirées par les demandeurs avant que la date d'audition n'ait été choisie, ou le jour même de l'audition.

À l'audience de révision, les membres du Tribunal tiennent compte du témoignage du demandeur, de tout nouvel élément de preuve soumis et de l'argumentation du représentant. En moyenne, 50,3 p. 100 des 5 015 décisions de révision rendues et 32,1 p. 100 des 1 755 décisions d'appel rendues ont été modifiées par rapport à la décision précédente.

• • • AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES • • •

Grâce au travail dévoué de ses membres et de son personnel, le TACRA s'efforce d'offrir à sa clientèle un service de qualité supérieure et adapté à ses besoins. Ainsi les demandeurs sont traités avec équité, et les décisions rendues dans le cadre d'appels sont impartiales et administrées dans les meilleurs délais. Le TACRA s'est engagé à améliorer la prestation des services, la reddition des comptes et la communication, et les diverses initiatives qu'il a mises en place bénéficieront à sa clientèle.



Accès au site Web

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :

- Ici TACRA
- Contactez-nous
- Documents (y compris le Plan stratégique 2003-2006)
- Foire aux questions
- Engagement envers le service
- Quoi de neuf

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

ANNEXES :

ÉVALUATIONS ET EXAMENS

Bon nombre d'évaluations et d'examens sont effectués tout au long de l'année dans l'ensemble du Portefeuille. Les évaluations permettent d'améliorer l'efficacité des programmes et des processus de mise en application de ces programmes de deux manières. Premièrement, elles aident les gestionnaires à concevoir (ou à améliorer) les politiques, les programmes et les initiatives. Deuxièmement, elles leur permettent :

a) d'évaluer périodiquement l'efficacité des politiques et des programmes; b) d'obtenir de l'information sur les répercussions (prévues ou non) et de déterminer d'autres possibilités d'atteindre les résultats escomptés. Les examens, par ailleurs, fournissent à la haute direction l'information dont elle a besoin pour prendre des décisions relatives à divers sujets. Le tableau suivant fournis des données sur diverses évaluations et sur divers examens entrepris ou achevés au cours de l'exercice 2003-2004.

| Évaluation ou examen | Date d'achèvement |
|--|-------------------|
| <i>Critères et cadre d'évaluation des partenariats au sein d'Anciens Combattants Canada</i> - afin de déterminer la pertinence et l'applicabilité des lignes directrices/critères élaborés dans le cadre de l'Initiative de coordination des partenariats. | Juillet 2003 |
| <i>Évaluation du Programme de pension d'invalidité (volume 1)</i> - afin d'évaluer la pertinence du programme et son incidence sur les clients et de faire des suggestions quant à la future conception du programme. | Automne 2004 |
| <i>Évaluation finale de l'Initiative pour la prévention des chutes - Santé Canada et Anciens Combattants Canada</i> - afin d'évaluer les progrès, les répercussions et les leçons apprises dans le cadre de l'Initiative et d'obtenir l'information requise pour prendre des décisions au niveau de l'Initiative dans son ensemble et des projets individuels. | Automne 2004 |
| <i>Conversion - Institut des vérificateurs internes/Organisation internationale de normalisation</i> - afin de moderniser la politique de qualité ISO de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation afin de répondre aux exigences relatives aux nouvelles normes et de présenter une nouvelle demande de certification. | Novembre 2003 |
| <i>Cadre de prestation itngrée des services (CPIS)</i> - afin de fournir un cadre d'évaluation pour le CPIS pour l'évaluation ultérieure visant la mise en oeuvre de cette initiative. | Printemps 2005 |
| <i>Fonction moderne de contrôleur/pratiques modernes de gestion</i> - afin d'aider la direction à gérer les activités liées aux opérations et à l'administration du ministère de façon intégrée. | En cours |

| Évaluation ou examen | Date d'achèvement |
|---|---------------------------|
| <i>Réseau de soutien par les pairs (Soutien social aux victimes de stress opérationnel)</i> - afin de préparer une ébauche pour le cadre d'évaluation et de surveiller le déroulement de l'évaluation indépendante du projet pilote du réseau national de soutien par des pairs faite à contrat. | Août 2004 |
| <i>Stratégie de développement durable</i> - afin de fournir un cadre au travail que doit exécuter le personnel du Portefeuille pour donner suite aux recommandations du Bureau du Vérificateur général et pour mener à bien les projets mis en oeuvre dans le cadre de la Stratégie de développement durable. | En cours |
| <i>Programme pilote du coordonnateur de la transition</i> - afin d'évaluer l'efficacité de ce projet. | Février 2004 |
| <i>Étude de base du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)</i> - afin d'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>Analyse des risques du TACRA</i> - afin d'aider le TACRA à préparer son modèle d'identification et d'évaluation du risque. | Février 2003 et Mars 2004 |



Accès au site Web

Les examens ne sont normalement pas accessibles en ligne. Toutefois, une fois les rapports complétés, toutes les vérifications et les évaluations que nous effectuons sont disponibles sur le site Web qui se trouve à l'adresse suivante :

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

ANNEXES :

INFORMATION SUR LES CHARGES EXTERNES

Anciens Combattants Canada charge des frais à l'Hôpital Sainte-Anne. Au cours de l'exercice 2003-2004, ces frais ont totalisé 21,5 millions de dollars. Toutes les recettes générées sont non disponibles et sont versées au Trésor. Vous trouverez ci-dessous la liste de nos activités générant des frais et nos recettes pour l'exercice 2003-2004 jusqu'à l'exercice 2006-2007.

**Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation chargés au plan provincial du Québec
(autres biens et services)**

Lorsqu'un patient est admis à l'Hôpital Sainte-Anne pour une affection qui est liée à une affection ouvrant droit à pension, l'ACC assume tous les coûts et, par conséquent, aucun frais n'est chargé au gouvernement du Québec. D'autre part, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, l'Hôpital chargera le taux quotidien au gouvernement du Québec pour le type de soins (chroniques ou actifs) que le patient a reçu. ACC a chargé des frais au gouvernement du Québec pour ces types de patients totalisant 145 337 jours-patients pour des soins chroniques et 1 064 jours-patients pour des soins actifs.

Autorité - Établissement des frais : Lettre reçue du Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui spécifie le montant qui sera payé.

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 octroyé à l'Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (3 ans) qui peut être octroyé à établissement de santé.

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

Autres renseignements : 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 568 (avril 2003) à 446 (une fois le projet terminé).

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

ACC charge 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.

Norme de service : Les normes de services sont entre autres données sur le Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services alimentaires et le Code canadien réglissant la vente en détail des aliments et des services alimentaires. Les suggestions des usagers sont évaluées et mises en oeuvre 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. Suite à l'évaluation, et si la demande a du mérite, des mesures correctrices seront apportées.

Date des dernières modifications : la dernière augmentation est entrée en vigueur le 28 mai 2003. 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 chargés 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 778 \$, selon les revenus du patient et d'autres considérations. En 2003-2004, environ 466 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.

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 octroyé à l'Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (3 ans) qui peut être octroyé à un établissement de santé.

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

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 pour en arriver à un règlement.

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

Autres renseignements : 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 568 (avril 2003) à 446 (une fois le projet terminé).

ANNEXES

Voici un sommaire des recettes actuelles et des prévisions pour la période 2003-2004 à 2006-2007.

| Milliers de dollars | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------|-----------|-----------|---|-----------|-----------|-----------|
| Recettes actuelles | Prévisions (recettes) | | | | Estimation du coût total pour offrir le bien ou le service | | | |
| 2003-04 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 | 2003-04 | 2004-05 | 2005-06 | 2006-07 |
| Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation chargés au plan provincial du Québec (service de réglementation) | | | | | | | | |
| 16 924 \$ | 17 501 \$ | 15 587 \$ | 14 402 \$ | 14 056 \$ | 50 827 \$ | 48 336 \$ | 46 113 \$ | 46 390 \$ |
| Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services) | | | | | | | | |
| 347 \$ | 333 \$ | 357 \$ | 368 \$ | 379 \$ | 1 132 \$ | 1 165 \$ | 1 120 \$ | 1 236 \$ |
| Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation) | | | | | | | | |
| 4 194 \$ | 4 169 \$ | 4 137 \$ | 3 947 \$ | 3 971 \$ | 17 742 \$ | 16 872 \$ | 16 096 \$ | 16 193 \$ |
| Totaux | | | | | | | | |
| 21 465 \$ | 22 003 \$ | 20 081 \$ | 18 717 \$ | 18 406 \$ | 69 701 \$ | 66 373 \$ | 63 329 \$ | 63 819 \$ |

ANNEXES :**GOUVERNEMENT EN DIRECT**

Au cours d'une période de six ans se terminant en 2005, Anciens Combattants Canada et tous les autres ministères du gouvernement fédéral se sont engagés à offrir sur Internet leurs services clés aux individus et aux entreprises. Afin d'appuyer cette initiative à l'échelle du gouvernement, ACC se concentre sur les prestations et les services de santé, le Souvenir et les aînés.

En ce qui a trait à nos pensions et allocations et à notre service clé des soins de santé, nous avons réalisé un progrès considérable. Depuis juin 2003, les infirmières des bureaux de district d'ACC sont en mesure de saisir leurs évaluations infirmières en direct. Un petit projet pilote est actuellement en cours pour déterminer la faisabilité de permettre aux professionnels de la santé et aux agences avec lesquels ACC a conclu des contrats de soumettre eux aussi leurs évaluations infirmières en direct pour ACC. ACC a effectué une analyse de rentabilisation concernant un système collectif d'évaluation de l'invalidité, démontrant les économies qu'on peut réaliser en partageant la technologie qui facilite les évaluations de santé. Récemment, d'autres ministères ont étudié la possibilité d'adopter l'approche développée par ACC. De plus, on est actuellement rendu aux dernières phases de développement d'un projet qui permettra aux clients de se servir d'Internet pour demander, en leur propre nom, une pension d'invalidité d'ACC ou une réévaluation d'une affection ouvrant droit à pension. Les demandes de pension d'invalidité en direct seront offertes de concert avec la mise en oeuvre du Système d'inscription commune de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. On prévoit mettre en oeuvre ces deux systèmes au cours de l'automne 2004. De plus, cette année, on a commencé à concevoir un système qui permettra aux clients de suivre en direct le progrès de leurs demandes de pension d'invalidité ou de réévaluation.

Le service clé Le Canada se souvient a continué d'ajouter de l'information au site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada. À la fin de l'année, le site comptait 14 957 hommages liés aux noms de ceux qui ont perdu la vie durant les guerres et qui sont mentionnés dans les Livres du Souvenir du Canada. De plus amples renseignements ont été rendus disponibles concernant les sépultures de guerre et ce, grâce à la mise en oeuvre d'un système de suivi des tombes qui contient de l'information sur les tombes des anciens combattants enterrés au Canada. Cette année, en collaboration avec le ministère de la Défense nationale et le ministère du Patrimoine canadien, la section « Le Canada se souvient » du site Web d'ACC est devenue un partenaire important dans le cadre de la Passerelle pour l'histoire militaire canadienne. De plus, en collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien, plusieurs histoires orales audio/vidéo ont été ajoutées au site Web. Le service clé Le Canada se souvient a également servi de centre de référence pour l'information concernant les activités organisées pour commémorer le jour J. Il convient de noter qu'au cours des mois précédant le jour du Souvenir, plus de 40 000 produits pédagogiques ont été téléchargés à partir de la section « Le Canada se souvient » du site Web d'ACC.

Au cours de l'exercice financier, le Service horizontal du Regroupement des aînés a continué d'accroître son appui au Partenariat canadien des aînés. Cet appui, inspiré des concepts qui ressortent des activités de transition dans les soins réalisées au cours de la période, a mené au lancement du Réseau du Portail commun des aînés en partenariat avec la province de l'Ontario et la ville de Brockville. D'autres municipalités ont montré beaucoup d'intérêt, et des présentations ont été faites dans ce portail à leur intention et à Services Nouveau-Brunswick. Le site Web Info-aînés Canada a été amélioré par l'ajout d'un lien « Événements de la vie ». Cette fonction permet de réduire considérablement le temps consacré à la recherche de renseignements liés aux circonstances particulières d'un aîné. Il suffit de choisir un événement (transition de soins de santé, décès et deuil ou retraite), de préciser la province de résidence et de répondre à un court questionnaire pour avoir accès à une liste de sites Web d'intérêt. L'équipe du Regroupement des aînés a également joué un rôle important dans l'élaboration d'un programme de services aux aînés qui s'inscrit dans le cadre de la Vision de la prestation des services pour les Canadiens du gouvernement canadien. Cette vision va au-delà du Gouvernement en direct et transformera les réseaux de prestation de services de façon à intégrer les programmes et les services et à les rendre souples, facile d'accès et simples à naviguer. Afin d'améliorer les services aux aînés, une analyse a été réalisée pour permettre aux diverses administrations de déceler les chevauchements et les lacunes dans la prestation des services. Des plans peuvent alors être mis en oeuvre pour mieux intégrer les services dispensés aux aînés. Les résultats de cette analyse ont créé un grand intérêt chez les personnes responsables de la transformation des services.

De plus en plus de Canadiens visitent le site Web d'ACC pour obtenir des renseignements et pour télécharger des documents, des formulaires et des lignes directrices. Au cours du présent exercice financier, quelque 1 415 000 visites ont été effectuées dans le site Web d'ACC et 173 909 documents ont été téléchargés. Fait à signaler, il s'agit d'une augmentation de 145 p. 100 dans les téléchargements par rapport à l'exercice précédent. Le site permet à nos anciens combattants et autres clients d'avoir facilement accès à nos lignes directrices et à nos formulaires. Il permet en outre au Ministère de réduire ses coûts d'impression et de distribution.

Nos initiatives du Gouvernement en direct n'auraient pu progresser sans la collaboration de nos nombreux partenaires des gouvernements fédéral et provincial et des membres du Partenariat canadiens des aînés. Nous avons de nombreux défis à relever, notamment en ce qui touche la limitation de nos ressources, les politiques administratives divergentes, les retards sur le plan technique, la viabilité à long terme et la satisfaction des besoins de tous nos partenaires. Par conséquent, l'accent est mis sur la qualité de nos rapports avec nos partenaires et, en particulier, les communications.



Accès au site Web

Le Canada se souvient :

- Livres du Souvenir
- Mémorial virtuel de guerre du Canada
- Histoire
- Monuments
- Collections et registres

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

Activités des Forces canadiennes :

- Les prestations de pension d'invalidité pour les clients des FC
- Le syndrome de stress post-traumatique
- Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'ACC
- Responsabilité d'Anciens Combattants Canada à l'égard des Forces canadiennes
- Vision concernant une Charte des anciens combattants de l'ère moderne

http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces

Partenariat canadien des aînés :

- Registre de réseaux du PCA
- PCA trousse de renseignements

<http://www.seniors.gc.ca/scolPortAux.jsp?contentPageId=25&font=0&lang=fr&geo=104>

Info-aîné Canada :

- Formulaires et services en direct
- Contacts gouvernementaux
- Événements de la vie
- Ma province ou mon territoire
- Cherchez par sujet
- Restez en contact

<http://www.seniors.gc.ca/index.jsp>

Info-aînés – Une ressource collaborative en ligne – Brockville, Ontario

<http://www.seniorsinfo.ca>

Plan gouvernement en direct du Portefeuille des anciens combattants

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

Services aux anciens combattants :

- Programme de pension d'invalidité
- Programme des soins de santé
- L'usage des titulaires de la carte d'identité des soins de santé
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants

http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services

ANNEXES :

INITIATIVES HORIZONTALES

Anciens Combattants Canada est actuellement le ministère directeur du Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), lequel regroupe dix ministères et organismes. Ce partenariat a été établi en 1994 pour élaborer et mettre en oeuvre une stratégie en vue de coordonner les achats par le gouvernement fédéral des produits et des services de soins de santé au coût le plus bas possible pour les clients du gouvernement fédéral et ce, grâce à la coordination des efforts parmi les ministères et les organismes qui y participent. Grâce à ce partenariat, le gouvernement fédéral a augmenté l'efficacité et réduit le chevauchement au niveau de la prestation des programmes communs de soins de santé, tout en maintenant ou en améliorant la qualité des services fournis par les ministères et organismes. Au total, il y a plus d'un million de Canadiens et de Canadiennes qui bénéficient du travail de ce partenariat, y compris les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les membres de la GRC, les membres des Premières nations vivant sur des réserves, les Inuits, les détenus dans les institutions fédérales, les immigrants et les réfugiés admis.

Grâce aux frais négociés conjointement, aux achats en bloc et à l'élaboration conjointe des politiques, la qualité des services aux clients s'est améliorée et l'on a réalisé des économies de 19,9 millions de dollars en 2003-2004.

ACC est responsable des services de secrétariat du partenariat fédéral pour les soins de santé et contribue au partenariat de plusieurs autres manières. Notre sous-ministre déléguée est la présidente du comité exécutif du PFSS. Les coûts d'exploitation du secrétariat sont financés par ACC. De plus, nous participons à l'élaboration conjointe de politiques parmi les ministères concernés ainsi qu'aux négociations conjointes avec les fournisseurs de produits et de services de soins de santé. Ces produits et services comprennent, entre autres, les soins de la vue, le recyclage de l'équipement, l'audiologie, les soins dentaires, l'oxygène et les médicaments.

Grâce aux efforts de collaboration de ce partenariat, le gouvernement a réalisé des économies considérables. Conjointement avec la gestion améliorée des divers programmes impliqués, ceci signifie que les clients du gouvernement fédéral à travers le pays (y compris les anciens combattants) auront une meilleure qualité de vie.



Accès au site Web

Pour de plus amples renseignements, y compris l'information personne-ressource, concernant celle-ci et les initiatives horizontales des autres ministères du gouvernement fédéral, veuillez consulter le site Web de la Base de données des résultats horizontaux du Secrétariat du Conseil du Trésor :

http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

ANNEXES :**FONCTIONS DE CONTRÔLEUR MODERNE**

Anciens Combattants Canada (ACC), à l'exemple des autres ministères et agences du gouvernement fédéral, souscrit pleinement aux principes de la fonction de contrôleur moderne. Les quatre pierres angulaires de la fonction moderne de contrôleur sont l'information financière et non financière intégrée sur le rendement, une gestion pertinente des risques, des systèmes de contrôle adéquats et des valeurs et principes éthiques judicieux.

Anciens Combattants démontre l'engagement pris envers l'excellence des services dispensés à l'ensemble des Canadiens en prenant des mesures pour renforcer ses processus de gestion des ressources et de prise de décisions. Au cours du dernier exercice, ACC a réalisé des progrès dans le cadre de deux des initiatives liées à la fonction de contrôleur moderne – valeurs et éthique et gestion intégrée du risque.

Pour ce qui est des valeurs et de l'éthique, le nouveau Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique a été remis en septembre à tous les employés. Par la suite, des séances d'information ont été offertes à ces derniers afin de les sensibiliser davantage à ces principes et pour les aider à mieux comprendre comment régler les dilemmes liés à l'éthique. On prévoit poursuivre la tenue de ces séances au cours de l'exercice 2004-2005.

La gestion intégrée du risque est maintenant perçue comme étant une partie intégrante de la planification dans tout le Ministère. Des évaluations à l'échelle du Ministère sont réalisées périodiquement avec les gestionnaires supérieurs afin d'assurer une approche qui permet à l'organisation de prendre conscience des principaux risques et de mettre en place des stratégies pour réagir en conséquence. De plus, les employés de tous les niveaux sont encouragés à favoriser un milieu de travail coopératif et proactif en ce qui a trait à la gestion du risque. Nous croyons que le fait de parler ouvertement des risques et des défis favorise l'élaboration d'attentes plus réalistes et un climat plus propice à l'innovation.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) a accompli des progrès considérables dans le domaine de la fonction de contrôleur moderne. Grâce à l'évaluation de pratiques de gestion modernes, nous avons pu cerner des forces et des possibilités, ce qui a permis au TACRA de concentrer ses énergies sur l'intégration de pratiques modernes de gestion dans ses opérations de tous les jours. Par exemple, un processus systématique a été mis en place pour recueillir, analyser et partager de l'information en vue de faciliter la prise de décisions et la présentation de rapports. Une séance de sensibilisation aux risques et d'évaluation des risques a été tenue en novembre 2003, ce qui a permis aux gestionnaires supérieurs et aux membres du personnel de discuter des facteurs de risque possibles, lesquels ont pu être relevés en procédant à une analyse de l'environnement qui nous a permis de cerner des mesures possibles d'atténuation tout en fournissant les bases de l'élaboration d'un Profil de risque opérationnel, lequel a été complété en janvier 2004. Au cours du présent exercice,

le TACRA a également lancé un processus permettant d'établir un lien entre les activités du programme et les résultats escomptés. Alors que le processus se poursuit, des mesures sont prises afin qu'un instrument de mesure et de reddition des comptes soit associé à toutes les activités, ce qui permettra d'améliorer la prestation d'informations sur le rendement. Toutes ces activités contribuent à renforcer la transparence, les pratiques de gestion et la reddition de comptes, tout en reflétant l'engagement du Tribunal à servir l'ensemble des Canadiens de manière responsable et efficace.



Accès au site Web

- Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique
http://www.hrma-agrh.gc.ca/veo-bve/vec-cve/vec-cve_f.asp
- Engagement du TACRA à la fonction de contrôleur moderne
<http://www.vrab-tacra.gc.ca/Modern-f.htm>

ANNEXES :**RAPPORTS DES COMITÉS DU PARLEMENT**

Les rapports des comités parlementaires se classent dans trois catégories, c'est-à-dire les rapports administratifs (rapports concernant la composition des comités, les dépenses, les demandes et les approbations des budgets), les rapports législatifs (rapports concernant les projets de loi) et les rapports de fond (rapports traitant de sujets spéciaux ou significatifs). En 2003-2004, plusieurs rapports législatifs et de fond concernant le portefeuille des Anciens Combattants ont été présentés à la Chambre des communes ou au Sénat. Le comité de la Chambre des communes qui traite des enjeux reliés aux anciens combattants est le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants. Les comités sénatoriaux qui traitent des enjeux reliés aux anciens combattants sont le Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense et le Comité permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie. Chacun de ces comités sénatoriaux compte un sous-comité sur le portefeuille des Anciens Combattants. Voici un résumé des rapports des comités parlementaires ayant rapport au portefeuille des Anciens Combattants.

Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants (CPDNAC)

Le 12 mai 2003, ce comité a présenté à la Chambre des communes le Rapport 1 au sujet du projet de loi C-31, une Loi modifiant la *Loi sur les pensions* et la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*. Ce projet de loi avait pour but de reconnaître, aux fins de l'admissibilité aux pensions, le service dans le cadre d'une « opération de service spécial ». Les membres des Forces canadiennes et de la GRC seront couverts sur une base perpétuelle (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) durant leur participation à une opération de service spécial. Dans un cas d'invalidité ou de décès du membre, ce dernier ou ses survivants seront admissibles aux prestations de pension. De plus, le pouvoir de désigner les « opérations de service spécial » et les « zones de service spécial » a été délégué au ministre de la Défense nationale (en ce qui a trait à la *Loi sur les pensions*) et au Solliciteur général du Canada (en ce qui a trait à la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*).

Le 12 juin 2003, ce comité a présenté à la Chambre le Rapport 3, intitulé *Honorer notre engagement : assurer aux anciens combattants des soins de longue durée de qualité*. Ce rapport a été émis suite à une étude sur les soins de longue durée fournis aux anciens combattants à travers le Canada. Le rapport contient les 25 recommandations du CPDNAC en vue d'améliorer les soins fournis aux anciens combattants dans les établissements de soins de longue durée et met l'accent sur trois thèmes principaux, c'est-à-dire les services d'alimentation, le type d'hébergement (chambres individuelles versus chambres à plusieurs lits) et la gestion des listes d'attente. La réponse du gouvernement est disponible à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/scondva_response.

Le 10 octobre 2003, ce comité a présenté à la Chambre les Rapports 5 et 6 concernant le

projet de loi C-50 – *Loi modifiant la législation relative aux avantages pour les anciens combattants et les enfants des anciens combattants décédés*. Ces rapports ont été émis afin de répondre aux besoins les plus urgents des anciens combattants du Canada. Le projet de loi C-50 a été conçu pour augmenter les indemnités aux anciens prisonniers de guerre, pour rétablir le Programme d'aide à l'éducation pour les enfants des anciens combattants décédés et pour clarifier les exigences reliées au service pour le Programme d'allocations aux anciens combattants. Le projet de loi a été adopté et, par conséquent, l'indemnisation mensuelle a été augmentée pour tous les anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus par l'ennemi, ou qui l'ont éludé, pendant au moins 911 jours. Une indemnisation a également été offerte aux anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus par l'ennemi, ou qui ont tenté d'éviter la capture, pour une période entre 30 et 88 jours. Grâce au rétablissement du Programme d'aide à l'éducation, on offre une aide financière aux enfants dont un des parents est un membre des Forces canadiennes qui est décédé en raison de son service militaire ou qui recevait une pension au taux de 48 p. 100 ou plus au moment de son décès. Une clarification des exigences reliées au service modifie la définition d'un « ancien membre des forces de Sa Majesté » pour désigner une personne qui s'est enrôlée, qui a été assermentée, qui a servi sur un théâtre réel de guerre et qui a été libérée d'un tel service. Le Rapport 6 comportait également certaines observations à l'égard de l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants de survivants d'anciens combattants admissibles.

Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense (CPSND)

Le 2 avril 2003, ce comité a présenté au Sénat le septième rapport concernant le projet de loi C-227 – *Loi instituant une journée nationale de commémoration de la bataille de la crête de Vimy*. Ce projet de loi a été étudié et rapporté sans modification. Le comité permanent a également fourni certaines constatations par rapport au projet de loi.

Le 10 avril 2003, ce comité a présenté au Sénat le huitième rapport concernant le rapport intitulé *Pour rectifier la position des Forces canadiennes concernant la mort ou la mutilation*. Ce rapport a été émis parce que le système d'indemnisation offrait de l'aide aux membres de grades supérieurs qui n'était pas disponible aux membres de grades inférieurs. Le ministre de la Défense nationale a vite répondu au travail du sous-comité et tous les membres ont maintenant droit à une plus grande indemnité quelque soit leur grade.

Le 16 juin 2003, ce comité a présenté au Sénat le onzième rapport – le projet de loi C-31 concernant une loi modifiant la *Loi sur les pensions* et la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*. Ce projet de loi a été étudié et rapporté sans modification.

Le 16 juin 2003, ce comité a présenté au Sénat le douzième rapport – le projet de loi C-44 concernant une *Loi prévoyant l'indemnisation des militaires ayant subi des blessures pendant leur service*. Ce projet de loi a été étudié et rapporté sans modification.

Le 19 juin 2003, ce comité a présenté au Sénat le quatorzième rapport concernant le rapport intitulé *Traumatismes liés au stress : Le besoin de compréhension*. Ce rapport

examine le syndrome de stress post-traumatique (SSPT), un sujet qu'on a négligé pendant longtemps. Les recommandations étaient axées principalement sur un accroissement de la sensibilisation par rapport à ces affections ainsi que sur l'élaboration d'un programme convenable de diagnostic et de traitement afin d'aider les anciens combattants qui souffrent de cette affection débilite.

Le 4 novembre 2003, ce comité a présenté au Sénat le dix-huitième rapport concernant les *activités commémoratives* entreprises par le Programme « Le Canada se souvient » d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comité des anciens combattants a fait quatre recommandations spécifiques dans le but d'aider à assurer la restauration et la préservation des réalisations et des sacrifices des anciens combattants canadiens.

Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie

Présenté au Sénat le 5 novembre 2003, le seizième rapport - Projet de loi C-50 concernant une *Loi modifiant la législation relative aux avantages pour les anciens combattants et les enfants des anciens combattants décédés* -, a été examiné et a fait l'objet d'un rapport sans amendement.



Accès au site Web

Parlement du Canada :

- Chambre des communes
- Comités mixtes
- Sénat

<http://www.parl.gc.ca/common/index.asp?Language=F&Parl=38&ses=1>

ANNEXES :

INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES

Le tableau suivant est un sommaire des principaux projets de réglementation qui ont été mis en oeuvre par le ministre des Anciens Combattants au cours de l'exercice 2003-2004.

| Résultats attendus | Critères de mesure du rendement | Résultats obtenus |
|---|--|--|
| Règlement modifiant le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, en réponse aux besoins urgents des anciens combattants du Canada (DORS/2003-231, DORS/2003-362, DORS/2003-407) | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Assurer le maintien des services d'entretien ménager et d'entretien de terrain qui sont offerts au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) à l'intention des survivants d'anciens combattants qui bénéficiaient du PAAC. ▶ Offrir des soins et des services complets aux anciens combattants dont l'invalidité imputable à la guerre est évaluée entre 48 % et 77 %. ▶ Offrir des soins à domicile au titre du PAAC aux anciens combattants qui attendent de pouvoir être admis dans un établissement de soins. ▶ Permettre aux anciens combattants des forces alliées qui sont venus s'établir au Canada après la guerre de recevoir des soins de longue durée. ▶ Offrir des soins à domicile au titre du PAAC aux anciens prisonniers de guerre qui sont totalement invalides. | <p>Nombre de bénéficiaires.</p> <p>Valeur financière des avantages qui sont offerts aux bénéficiaires.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent continuer à vivre de façon autonome à la maison.</p> <p>Amélioration de l'état de santé.</p> | <p>Solution plus appropriée et efficace pour la prestation de soins aux personnes âgées.</p> <p>À la fin de l'exercice, environ 4 000 survivants bénéficiaient de services à domicile dans le cadre du PAAC. Ce nombre devrait augmenter à 20 000 en 2004-2005. Environ 9 300 anciens combattants ayant servi en temps de guerre dont l'invalidité est évaluée entre 48 % et 77 % ne sont plus tenus de prouver que leurs besoins en matière de santé sont imputables à leur(s) affection(s) ouvrant droit à pension. Plus de 600 anciens combattants qui attendent d'être admis dans un établissement de soins de longue durée sont admissibles à des services à domicile au titre du PAAC. Plus de 25 anciens combattants alliés reçoivent des soins de longue durée. Environ 25 anciens PG totalement invalides bénéficient de soins à domicile et d'avantages pour soins de santé connexes dans le cadre du PAAC.</p> <p>Les résultats obtenus dans le cadre des programmes de soins de santé d'ACC sont expliqués plus en détail dans la section sur les résultats stratégiques des programmes d'avantages et de services du présent rapport.</p> |

| Résultats attendus | Critères de mesure du rendement | Résultats obtenus |
|--|--|---|
| Règlement modifiant le <i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i> (DORS/2004-68) | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Intégrer la définition de « cécité » directement dans le règlement. ▶ Éliminer les dispositions désuètes, y compris celles ayant trait aux paiements excédentaires (avantages). ▶ Uniformiser la comptabilisation des périodes durant lesquelles les clients des forces alliées étaient à l'extérieur du Canada en fonction de la période de paiement des AAC. ▶ Moderniser le règlement pour reconnaître entièrement toutes les relations de fait. ▶ Favoriser une meilleure utilisation de la technologie de l'information dans l'administration du programme des AAC. | Amélioration de la gestion du Programme des AAC. | <p>Modalités/conditions et procédures plus claires pour l'administration et l'exécution du Programme des allocations aux anciens combattants (soutien au revenu).</p> <p>Administration et exécution plus efficace des programmes.</p> <p>Les règlements sont maintenant conformes aux normes de rédaction fédérales.</p> <p>Traitement équitable et accès aux avantages pour tous les partenaires de fait.</p> |
| Proposition de <i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants</i> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Intégrer et uniformiser les programmes d'inhumation pour anciens combattants en regroupant les textes réglementaires existants – Le <i>Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants</i>, et le <i>Règlement sur les frais de sépultures des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)</i>. ▶ Mettre en oeuvre un partenariat complet avec une organisation d'anciens combattants (le Fonds du Souvenir) pour la prestation des services des programmes. ▶ Offrir un traitement équitable à tous les partenaires de fait. ▶ Tenir compte des recommandations techniques qui sont formulées par le Comité mixte permanent d'examen des règlements. | <p>La proposition de règlement contribuera à améliorer la qualité des services qui sont offerts aux clients, à rationaliser la prestation des avantages, à éliminer le chevauchement et les incohérences, et à simplifier le programme.</p> <p>La gestion sera améliorée par l'intégration du programme de funérailles et d'inhumation à un cadre stratégique uniforme et plus cohérent.</p> | <p>Une étape importante a été franchie au cours de la dernière année lorsque le ministère de la Justice a terminé l'examen juridique du nouveau règlement proposé, conformément aux exigences de la <i>Loi sur les textes réglementaires</i>. Cette initiative devrait se terminer au cours de l'exercice 2004-2005.</p> |



Accès au site Web

- Législation appliquée par Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation

ANNEXES :**INITIATIVE D'AMÉLIORATION DES SERVICES**

L'Initiative d'amélioration des services à l'échelle du gouvernement a pour but de réaliser une amélioration significative et quantifiable de la satisfaction des clients par rapport aux programmes et aux services fournis par le gouvernement du Canada. À titre d'organisme de service, ACC est constamment à la recherche de manières d'améliorer la qualité de la prestation des services. La culture opérationnelle est fondée sur un service axé sur les clients, tel que prouvé par l'élaboration de notre Approche pour un service axé sur le client et de notre Cadre de prestation intégrée des services. Nous nous efforçons constamment d'assurer la qualité des services et des programmes que nous fournissons, ainsi que la satisfaction de nos clients par rapport à ceux-ci.

Programmes et services couverts par un plan d'amélioration des services

Le Plan d'amélioration des services 2002-2005 d'ACC et le Répertoire des plans d'action décrivent les initiatives que le Ministère entreprendra afin d'assurer une amélioration continue des services. Ce plan s'applique à tous les aspects de nos programmes et services, y compris notre programme de pensions d'invalidité, nos prestations et nos services de soins de santé et nos activités du Souvenir. Bien que bon nombre des initiatives identifiées dans le plan visent spécifiquement des améliorations des services de première ligne, il y a également des initiatives qui ont pour but d'améliorer les services internes qui sont essentiels à la prestation des services de première ligne.

Établissement de niveaux fondamentaux de satisfaction des clients et progrès vers l'atteinte des objectifs concernant la satisfaction

En 2001, ACC a effectué sa première Enquête nationale sur la satisfaction des clients. Cette enquête avait pour but d'établir des données de référence sur la satisfaction des clients et a servi de base pour l'élaboration du Plan d'amélioration des services 2002-2005 d'ACC.

Normes de service pour tous les principaux services fournis au grand public : établir les normes et mesurer le rendement en fonction de ces normes

En 1995, ACC a publié son premier dépliant sur les normes de service, intitulé « À votre service ». Ce dépliant décrit les normes de service pour tous nos principaux programmes et services. Ce dépliant a été mis à jour en 1998 et on est actuellement en train d'en produire une troisième version. La production de cette version révisée a été retardée à cause des changements apportés à nos mécanismes de prestation des services. Nous prévoyons être en mesure de distribuer la nouvelle version à l'automne 2004. Nous donnerons un rapport sur notre rendement par rapport aux engagements de service décrits dans ce dépliant lors du prochain cycle de rapport.

Principales réalisations dans l'amélioration des services dans une perspective citoyenne

Afin de savoir dans quelle mesure la satisfaction s'est accrue à la suite de la mise en oeuvre du plan d'amélioration des services, un deuxième Sondage national sur la satisfaction de la clientèle a été réalisé par un organisme indépendant en avril et mai 2003. En tout, 1 447 clients provenant de nos principaux groupes de clients (anciens combattants, Forces canadiennes et survivants) ont été sondés et le taux global de satisfaction dans chaque groupe était plus élevé que lors du sondage de 2001. Comme le montre le tableau ci-dessous, le taux global de satisfaction est passé de 85 p. 100 en 2001 à 87 p. 100 en 2003. Fait à souligner, la plus forte augmentation du taux de satisfaction a été constatée chez les anciens combattants des Forces canadiennes (de 72 à 80 p. 100).

| Groupe de clients | Taux de satisfaction | | Amélioration |
|---|----------------------|-------------|--------------|
| | 2001 | 2003 | |
| Anciens combattants (guerre) | 89 % | 90 % | +1 % |
| Anciens combattants et clients des Forces canadiennes | 72 % | 80 % | +8 % |
| Survivants | 84 % | 86 % | + 2% |
| Taux global de satisfaction | 85 % | 87 % | + 2% |

Bien que les résultats révèlent un taux de satisfaction élevé, les clients sont d'avis que des améliorations peuvent encore être apportées. Ainsi il nous faut concentrer nos efforts sur les points suivants :

- ▶ le délai pour obtenir une décision écrite;
- ▶ le délai pour obtenir un rendez-vous;
- ▶ les renseignements sur la demande ou l'obtention de prestations et de services;
- ▶ les réponses aux questions;
- ▶ une meilleure compréhension des problèmes auxquels font face les anciens combattants des Forces canadiennes et les clients.

Cette augmentation du taux de satisfaction global (de 85 à 87 p. 100) confirme que nous faisons des progrès dans l'amélioration des services dispensés aux anciens combattants et autres clients. Nous apporterons donc des améliorations là où nos clients nous ont dit que nous pouvions dispenser un meilleur service.



Accès au site Web

Pour de plus amples renseignements sur l'initiative d'amélioration des services d'Anciens Combattants Canada, veuillez consulter le site Web suivant :

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

ANNEXES:

**ÉTAT DES RÉSERVOIRS DE STOCKAGE DE COMBUSTIBLES SE TROUVANT
SUR DES TERRES APPARTENANT À ANCIENS COMBATTANTS**

Depuis quarante ans, des milliers de réservoirs de stockage de pétrole et de produits pétroliers ont été installés sur des terres fédérales. Plusieurs de ces réservoirs, fabriqués en acier ordinaire, n'ont aucune protection contre la corrosion. Avec l'âge, les risques de fuites ne cessent de croître pour ces réservoirs. Des fuites de ce genre peuvent avoir des répercussions environnementales et économiques dévastatrices. Pour cette raison, les ministères du gouvernement fédéral doivent enregistrer leurs réservoirs en usage et abandonnés et en faire un rapport annuel.

Report annuel pour le 30 avril 2004

. . .

Conformément à la partie IV de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement, *Règlement fédéral sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial et les terres autochtones*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2003.

Le nombre suivant de systèmes de stockage hors sol :

Sont inscrits auprès d'Anciens Combattants : **6**

Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockages hors sol* : **6**

Le nombre suivant de systèmes de stockage souterrains :

Sont inscrits auprès d'Anciens Combattants : **0**

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

**Accès au site Web**

Pour de plus amples renseignements sur les Réservoirs fédéraux de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés, veuillez consulter le site Web suivant :

<http://www.ec.gc.ca/st-rs>

ANNEXES :**STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

À ce jour, Anciens Combattants a publié trois stratégies de développement durable (1997, 2001 et 2004) ainsi que de l'information sur ses réalisations à cet égard (*Notre parcours à Anciens Combattants Canada*) qui décrivent le contexte historique et la mise à jour annuelle de son cheminement. Dans la Stratégie de développement durable (SDD) de 2001-2004, nous nous sommes engagés à contribuer sans cesse à l'objectif du gouvernement du Canada d'être un modèle d'excellence dans le domaine de l'environnement. Notre but était de maintenir la qualité de vie et la santé de nos clients et de nos employés, et d'amener les citoyens à comprendre les horreurs de la guerre ainsi que l'importance des réalisations et des sacrifices de Canadiens et de Canadiennes en périodes de conflit militaire et de maintien de la paix dans l'édification de la nation. Nous avons poursuivi nos efforts en vue de réduire les déchets, d'utiliser judicieusement l'eau et l'électricité et d'améliorer la saine gestion environnementale de nos opérations par l'adoption de nouvelles technologies. Nous nous sommes également efforcés de tenir compte du développement durable dans les politiques, programmes et opérations du Portefeuille.

Dans la SDD de 2004-2006, nous avons insisté sur l'importance de maintenir le cap, c'est-à-dire confirmer et améliorer les quatre thèmes de la stratégie antérieure et fixer des objectifs, buts et jalons d'exécution concrets à l'appui de ces thèmes. Les quatre thèmes (soutien des activités gouvernementales, soutien de la connaissance et de l'information, soutien de la santé et du bien-être de nos clients, 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.

Dans le cadre de l'élaboration de la SDD de 2004-2006, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation a effectué un examen officiel afin d'évaluer les progrès accomplis entre 2001 et 2004. Cet examen révèle que, malgré de nombreuses réalisations, il nous reste à améliorer des points susceptibles de renforcer la capacité d'Anciens Combattants de faire avancer le dossier de la SDD. L'évaluation ne tient pas compte des réalisations des six derniers mois de la Stratégie de 2001-2004. L'annexe B de la SDD de 2004-2006 renferme les conclusions de *l'Examen des rapports d'information sur le rendement - Stratégie de développement durable 2001-2004*.

Les vérifications et examens de nos stratégies, la rétroaction à l'échelle du Portefeuille et la compétence de l'équipe ont aidé à déterminer les questions qu'il nous faut régler et les rajustements que nous devons faire pour atteindre nos objectifs de développement durable. La mesure et la surveillance demeurent toutefois difficiles. Nous avons en effet constaté que les vérifications de déchets coûtent trop cher et perturbent les opérations, et qu'il est beaucoup plus efficace d'utiliser les données recueillies par les entreprises de recyclage et d'enlèvement des ordures et du compost. Sur le plan de l'environnement, nous avons toujours voulu réduire la quantité de déchets à enfouir; nous avons donc poursuivi nos efforts de recyclage et de réutilisation. La principale leçon que nous avons

apprise à cet égard est que la réduction commence dès l'achat des articles, et nous avons tenu compte de cet objectif dans la SDD de 2004-2006.

Des renseignements détaillés sur nos buts, objectifs, jalons d'exécution et progrès à ce jour se trouvent sur le site Internet d'ACC. Nous sommes résolu à perfectionner nos pratiques de développement durable.



Accès au site Web

- Stratégie de développement durable de 2004-06
 - Stratégie de développement durable de 2001-04
 - Notre parcours à Anciens Combattants Canada
- http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

ANNEXES :

TABLEAUX DU RENDEMENT FINANCIER

TABLEAU I : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Ce tableau résume les autorisations financières et les dépenses réelles du programme des Anciens Combattants par crédit parlementaire. Les autres autorisations financières approuvées en cours d'exercice touchaient principalement les coûts supplémentaires des biens et services de santé fournis aux clients et les modifications approuvées dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

| 2003-2004 Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars) | | | | | |
|--|---|-------------------------------|------------------|----------------|--------------------|
| Crédit | | Total | | | |
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations | Dépenses actuelles |
| Programme des Anciens Combattants | | | | | |
| 1 | Dépenses de fonctionnement | 665,2 | 689,4 | 775,2 | 751,6 |
| 5 | Subventions et contributions | 1 789,1 | 1 789,1 | 1 834,5 | 1 786,2 |
| (S) | Ministre des Anciens Combattants - Traitement et allocation pour automobile | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| (S) | Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i> , de redressements de compensation effectués en conformité avec la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i> | -- | -- | -- | -- |
| (S) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays | -- | -- | -- | -- |
| (S) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| (S) | Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne | -- | -- | 0,1 | 0,1 |
| (S) | Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes | -- | -- | 0,1 | 0,1 |
| (S) | Montants accordés par la Cour | -- | -- | -- | -- |
| (S) | Contribution aux régimes d'avantage sociaux des employés | 33,1 | 33,1 | 33,5 | 33,5 |
| Total du programme des Anciens Combattants | | 2 487,7 | 2 511,9 | 2 643,7 | 2 571,8 |

ANNEXES

| 2003-2004 Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars) | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|
| | | Total | | | |
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations | Dépenses actuelles |
| Crédit | | | | | |
| Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | | | | | |
| 10 | Dépenses du programme | 8,8 | 8,8 | 9,6 | 9,5 |
| (S) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 1,6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| Total du programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | | 10,4 | 10,4 | 11,2 | 11,1 |
| Total du Portefeuille | | 2 498,1 | 2 522,3 | 2 654,9 | 2 582,9 |

- Nota :
1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.
 2. Les autorisations totales de dépenses représentent le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et d'autres autorisations.
 3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 2 : COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES ET DES DÉPENSES RÉELLES

Les dépenses réelles par secteur d'activité sont présentées dans ce tableau. Les dépenses relatives au secteur des avantages et des services regroupent 97 p. 100 des dépenses totales du Portefeuille et consistent principalement en subventions et contributions aux clients et en dépenses liées aux besoins des clients en matière de santé.

| Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses par secteur d'activités (en millions de dollars) | | | | | | | |
|--|------------|-----------------------|----------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| | ETP | Fonctionnement | Capital | Subventions et contributions | Total des dépenses brutes | Moins : Recettes disponibles | Total des dépenses nettes |
| Secteur d'activité des Prestations et services | | | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 2 727 | 640,5 | 1,0 | 1 789,1 | 2 430,7 | -- | 2 430,7 |
| (Dépenses prévues) | 2 738 | 641,6 | 24,1 | 1 789,1 | 2 454,8 | -- | 2 454,8 |
| <i>(Autorisations totales)</i> | 2 795 | 731,0 | 9,0 | 1 834,5 | 2 574,5 | -- | 2 574,5 |
| (Total des dépenses réelles) | 2 735 | 709,4 | 8,8 | 1 786,2 | 2 504,4 | -- | 2 504,4 |
| Secteur d'activité de l'Administration ministérielle | | | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 475 | 56,0 | 1,0 | -- | 57,0 | -- | 57,0 |
| (Dépenses prévues) | 475 | 56,1 | 1,0 | -- | 57,1 | -- | 57,1 |
| <i>(Autorisations totales)</i> | 627 | 68,2 | 1,0 | -- | 69,2 | -- | 69,2 |
| (Total des dépenses réelles) | 615 | 67,1 | 0,3 | -- | 67,4 | -- | 67,4 |
| Secteur d'activité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | | | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 124 | 10,4 | -- | -- | 10,4 | -- | 10,4 |
| (Dépenses prévues) | 124 | 10,4 | -- | -- | 10,4 | -- | 10,4 |
| <i>(Autorisations totales)</i> | 109 | 11,2 | -- | -- | 11,2 | -- | 11,2 |
| (Total des dépenses réelles) | 109 | 11,1 | -- | -- | 11,1 | -- | 11,1 |
| Total du Portefeuille | | | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 3 326 | 707,0 | 2,0 | 1 789,1 | 2 498,1 | -- | 2 498,1 |
| (Dépenses prévues) | 3 337 | 708,1 | 25,1 | 1 789,1 | 2 522,3 | -- | 2 522,3 |
| <i>(Autorisations totales)</i> | 3 531 | 810,4 | 10,0 | 1 834,5 | 2 654,9 | -- | 2 654,9 |
| (Total des dépenses réelles) | 3 459 | 787,6 | 9,1 | 1 786,2 | 2 582,9 | -- | 2 582,9 |

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

| | ETP | Fonctionnement | Capital | Subventions et contributions | Total des dépenses brutes | Moins : Recettes disponibles | Total des dépenses nettes |
|---|-----|----------------|---------|------------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Autres recettes et dépenses | | | | | | | -- |
| Recettes non-disponibles | | | | | | | 30,9 |
| <i>(Autorisations totales)</i> | | | | | | | 30,9 |
| (Dépenses réelles) | | | | | | | 34,8 |
| Coût des services offerts par d'autres ministères | | | | | | | 24,5 |
| <i>(Autorisations totales)</i> | | | | | | | 24,5 |
| (Dépenses réelles) | | | | | | | 23,1 |
| Coût net du programme | | | | | | | 2 515,9 |
| <i>(Autorisations totales)</i> | | | | | | | 2 648,5 |
| (Dépenses réelles) | | | | | | | 2 571,2 |

- Nota :
1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévus par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la couronne, remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes, et montants adjugés par la cour.
 2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
 3. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information, et les paiements « ex-gracia » aux anciens combattants des Premières nations, aux anciens combattants de la marine marchande, et aux anciens prisonniers de guerre.
 4. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 3 : COMPARAISON HISTORIQUE DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES

Ce tableau montre les dépenses réelles au cours d'une période de trois ans. Les augmentations sont dues surtout à l'indexation de certaines prestations en fonction du coût de la vie, à l'inflation par la hausse des coûts des biens et services de santé, aux services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et à l'accroissement de la demande relative à ces biens et services en raison du vieillissement de la clientèle.

| Secteur d'activité | (en millions de dollars) | | | | | |
|--|--------------------------|------------------|-------------------------------|------------------|----------------|------------------|
| | 2001-02 | 2002-03 | 2003-04 Total | | | |
| | Dépenses réelles | Dépenses réelles | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations | Dépenses réelles |
| Prestations et services | 2 144,9 | 2 360,9 | 2 430,7 | 2 454,8 | 2 574,5 | 2 504,4 |
| Administration ministérielle | 913,0 | 1 027,0 | 570,0 | 571,0 | 692,0 | 674,0 |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | 103,0 | 115,0 | 104,0 | 104,0 | 112,0 | 111,0 |
| Total pour le Portefeuille | 2 246,5 | 2 475,1 | 2 498,1 | 2 522,3 | 2 654,9 | 2 582,9 |

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

TABLEAU 4 : CONCORDANCE ENTRE LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉS – DÉPENSES PRÉVUES

Ce tableau fait état des dépenses prévues pour chacun des cinq résultats stratégiques du Portefeuille.

| Secteur d'activité | (en millions de dollars) | | | | | Total |
|---|--|-----|------|------|------|----------------|
| | Résultat stratégique | | | | | |
| | ① Programme des prestations et de services ② Programme de défense des droits relatifs aux pensions ③ Programme « Le Canada se souvient » ④ Administration ministérielle ⑤ Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | | | | | |
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | |
| Prestations et services | 2 402,8 | 8,2 | 43,8 | -- | -- | 2 454,8 |
| Administration ministérielle | -- | -- | -- | 57,1 | -- | 57,1 |
| Total pour Anciens Combattants Canada | | | | | | 2 511,9 |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | -- | -- | -- | -- | 10,4 | 10,4 |
| Total pour le Portefeuille d'Anciens Combattants | | | | | | 2 522,3 |

TABLEAU 5 : CONCORDANCE ENTRE LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉS – DÉPENSES RÉELLES

Ce tableau fait état des dépenses réelles pour chacun des cinq résultats stratégiques du Portefeuille.

| Secteur d'activité | (en millions de dollars) | | | | | Total |
|---|--|------|------|------|------|----------------|
| | Résultat stratégique | | | | | |
| | ① Programme des prestations et de services ② Programme de défense des droits relatifs aux pensions ③ Programme « Le Canada se souvient » ④ Administration ministérielle ⑤ Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | | | | | |
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | |
| Prestations et services | 2 455,0 | 82,0 | 41,2 | -- | -- | 2 504,4 |
| Administration ministérielle | -- | -- | -- | 67,4 | -- | 67,4 |
| Total pour Anciens Combattants Canada | | | | | | 2 572,8 |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | -- | -- | -- | -- | 11,1 | 11,1 |
| Total pour le Portefeuille d'Anciens Combattants | | | | | | 2 582,9 |

TABLEAU 6 : RECETTES - RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES

La majorité des recettes non disponibles d'ACC proviennent des services aux malades hospitalisés à l'Hôpital Sainte-Anne, qui sont couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux. Les autres recettes regroupent notamment le recouvrement de versements de pension d'invalidité de la part de gouvernements étrangers et le recouvrement de dépenses d'exercices antérieurs. Seule une infime partie des recettes provient de politiques sur les frais des usagers et le recouvrement des coûts. Il n'y a pas de recettes disponibles.

| Recettes non disponibles par secteur d'activité (en millions de dollars) | | | | | |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Secteur d'activité | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | | |
| | Recettes réelles | Recettes réelles | Recettes prévues | Autorisations totales | Recettes réelles |
| Prestations et services | 34,5 | 32,6 | 29,4 | 30,8 | 30,8 |
| Administration ministérielle | 1,4 | 1,5 | 1,5 | 4,0 | 4,0 |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Total partiel | 35,9 | 34,1 | 30,9 | 34,8 | 34,8 |
| Dépenses non prévues | -- | -- | -- | -- | -- |
| Total des recettes non disponibles | 35,9 | 34,1 | 30,9 | 34,8 | 34,8 |

TABLEAU 7 : PAIEMENTS LÉGISLATIFS

Les paiements législatifs sont liés à la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*, la *Loi de l'assurance des soldats de retour au pays* et la *Loi sur l'assurance des anciens combattants*.

| Paiements législatifs par secteur d'activité (en millions de dollars) | | | | | | |
|---|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|---------------|-----------------|
| Secteur d'activité | 2001-2002 | 2002-2003 | Total pour 2003-2004 | | | |
| | Recettes réelles | Recettes réelles | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations | Recette prévues |
| Prestations et services | 0,4 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| Administration ministérielle | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Total des paiements législatifs | 0,4 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |

TABLEAU 8 : PAIEMENTS DE TRANSFERT (SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS)

Ce tableau montre les dépenses relatives aux subventions et contributions du Portefeuille. Au cours de l'exercice 2003-2004, les dépenses à ce titre ont regroupé 70 p. 100 des dépenses totales du Portefeuille et ont consisté principalement en pensions d'invalidité, en contributions du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et en allocations pour anciens combattants.

| Paiements de transfert par secteur d'activité (en millions de dollars) | | | | | | |
|--|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|----------------|------------------|
| Secteur d'activité | 2001-2002 | 2002-2003 | Total pour 2003-2004 | | | |
| | Dépenses réelles | Dépenses réelles | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations | Dépenses réelles |
| Subventions | | | | | | |
| Prestations et services | 1 386,3 | 1 518,1 | 1 596,0 | 1 595,9 | 1 610,1 | 1 585,2 |
| Administration ministérielle | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Total des subventions | 1 386,3 | 1 518,1 | 1 596,0 | 1 595,9 | 1 610,1 | 1 585,2 |
| Contributions | | | | | | |
| Prestations et services | 171,2 | 185,6 | 193,1 | 193,2 | 224,4 | 201,0 |
| Administration ministérielle | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Total des contributions | 171,2 | 185,6 | 193,1 | 193,2 | 224,4 | 201,0 |
| Total des paiements de transfert | 1 557,5 | 1 703,7 | 1 789,1 | 1 789,1 | 1 834,5 | 1 786,2 |

TABLEAU 9 : BESOINS EN RESSOURCES PAR ORGANISATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

Ce tableau montre les dépenses par volet organisationnel du Portefeuille.

| Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars) | | | | | |
|--|--------------------------------|-------------------------------------|---|---|------------------------------|
| | Secteur d'activité | | | | |
| | Prestations et services | Administration ministérielle | Total du programme des Anciens Combattants | Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | Total du Portefeuille |
| Secteur des Services aux anciens combattants | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 2 385,5 | -- | 2 385,5 | -- | 2 385,5 |
| (Dépenses prévues) | 2 402,8 | -- | 2 402,8 | -- | 2 402,8 |
| (Autorisations totales) | 2 520,9 | -- | 2 520,9 | -- | 2 520,9 |
| (Total des dépenses réelles) | 2 455,0 | -- | 2 455,0 | -- | 2 455,0 |
| Secteur des services ministériels | | | | | |
| (Principal des dépenses) | -- | 45,1 | 45,1 | -- | 45,1 |
| (Dépenses prévues) | -- | 45,2 | 45,2 | -- | 45,2 |
| (Autorisations totales) | -- | 57,3 | 57,3 | -- | 57,3 |
| (Total des dépenses réelles) | -- | 56,2 | 56,2 | -- | 56,2 |
| Secteur des affaires publiques | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 37,0 | 3,4 | 40,4 | -- | 40,4 |
| (Dépenses prévues) | 43,8 | 3,4 | 47,2 | -- | 47,2 |
| (Autorisations totales) | 45,4 | 3,4 | 48,8 | -- | 48,8 |
| (Total des dépenses réelles) | 41,2 | 3,4 | 44,6 | -- | 44,6 |
| Bureau de services juridiques des pensions | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 8,2 | -- | 8,2 | -- | 8,2 |
| (Dépenses prévues) | 8,2 | -- | 8,2 | -- | 8,2 |
| (Autorisations totales) | 8,2 | -- | 8,2 | -- | 8,2 |
| (Total des dépenses réelles) | 8,2 | -- | 8,2 | -- | 8,2 |
| Planification des politiques et Liaison | | | | | |
| (Principal des dépenses) | -- | 6,3 | 6,3 | -- | 6,3 |
| (Dépenses prévues) | -- | 6,3 | 6,3 | -- | 6,3 |
| (Autorisations totales) | -- | 6,3 | 6,3 | -- | 6,3 |
| (Total des dépenses réelles) | -- | 5,6 | 5,6 | -- | 5,6 |

ANNEXES

Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

| | Secteur d'activité | | | | |
|---|-------------------------|------------------------------|--|--|-----------------------|
| | Prestations et services | Administration ministérielle | Total du programme des Anciens Combattants | Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | Total du Portefeuille |
| Vérification et évaluation | | | | | |
| (Principal des dépenses) | -- | 2,2 | 2,2 | -- | 2,2 |
| (Dépenses prévues) | -- | 2,2 | 2,2 | -- | 2,2 |
| (Autorisations totales) | -- | 2,2 | 2,2 | -- | 2,2 |
| (Total des dépenses réelles) | -- | 2,2 | 2,2 | -- | 2,2 |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | | | | | |
| (Principal des dépenses) | -- | -- | -- | 10,4 | 10,4 |
| (Dépenses prévues) | -- | -- | -- | 10,4 | 10,4 |
| (Autorisations totales) | -- | -- | -- | 11,2 | 11,2 |
| (Total des dépenses réelles) | -- | -- | -- | 11,1 | 11,1 |
| Total du Portefeuille | | | | | |
| (Principal des dépenses) | 2 430,7 | 57,0 | 2 487,7 | 10,4 | 2 498,1 |
| (Dépenses prévues) | 2 454,8 | 57,1 | 2 511,9 | 10,4 | 2 522,3 |
| (Autorisations totales) | 2 574,5 | 69,2 | 2 643,7 | 11,2 | 2 654,9 |
| (Total des dépenses réelles) | 2 504,4 | 67,4 | 2 571,8 | 11,1 | 2 582,9 |
| Pourcentage du total | 97 | 2,6 | 99,6 | 0,4 | 100 |

- Note: 1. Le Secteur des services ministériels et le Secteur d'activité de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et le Partenariat fédéral pour les soins de santé.
 2. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 10 : PROJETS

Le Portefeuille a obtenu l'approbation de deux projets d'immobilisations dont le coût est évalué à 97,7 millions de dollars : le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne, qui comprend la construction d'un groupe électrogène et d'un pavillon de 116 lits ainsi que la réparation de la tour de l'hôpital; le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, qui vise la restauration de treize monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale en Europe, notamment celui de Vimy, en France.

| Projets par secteur d'activité (en millions de dollars) | | | | | | | |
|--|------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|---------------|------------------|
| Projet | Coût total estimatif courant | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 Total | | | |
| | | Dépenses réelles | Dépenses réelles | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations | Dépenses réelles |
| Secteur d'activité des prestations et services | | | | | | | |
| Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (Phase de mise en oeuvre) | 67,7 | 0,6 | 2,8 | -- | 17,4 | 5,3 | 4,9 |
| Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (Phase de mise en oeuvre) | 30,0 | 1,7 | 3,0 | -- | 6,8 | 3,3 | 3,3 |
| Total | 97,7 | 2,3 | 5,8 | -- | 24,2 | 8,6 | 8,2 |

TABLEAU 11 : PRÊTS, INVESTISSEMENTS ET AVANCES

Ce tableau montre le nombre de comptes encore actifs relatifs aux prêts consentis en vertu de la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*. Aucun prêt n'a été accordé depuis le 31 mars 1977.

| Prêts, investissements et avances (en millions de dollars) | | | | | | |
|---|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|---------------|------------------|
| Administration ministérielle Secteur d'activité | 2001-2002 | 2002-2003 | Total pour 2003-2004 | | | |
| | Dépenses réelles | Dépenses réelles | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations | Dépenses réelles |
| Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients) | | | | | | |
| Nombre de comptes | 222 | 90 | -- | -- | -- | 42 |
| Solde | 0,4 | 0,1 | -- | -- | -- | 0,1 |
| Montants perçus | 0,3 | 0,2 | -- | -- | -- | 0,1 |

TABLEAU 12 : PASSIF ÉVENTUEL

Il y a un certain nombre d'instances de recours collectif ou individuel contre le gouvernement. Compte tenu de la complexité des cas et de l'incertitude de leur résultat pour l'instant, l'estimation de la responsabilité éventuelle à ce moment-ci serait hautement conjecturale et ne pourrait pas être vue comme étant une évaluation raisonnée.

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 services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire 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 publiés à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer auprès de :

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