



# Anciens Combattants Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 1998

Canada

## **Présentation amélioré des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1998

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/16-1998

ISBN 0-660-60681-X



## Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis what was known as the annual *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two documents, a *Report on Plans and Priorities* and a *Departmental Performance Report*.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

This year, the Fall Performance Package is comprised of 80 Departmental Performance Reports and the government's "*Managing For Results*" report.

This *Departmental Performance Report*, covering the period ending March 31, 1998, provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Part III of the Main Estimates* or pilot *Report on Plans and Priorities* for 1997-98. The key result commitments for all departments and agencies are also included in *Managing for Results*.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government

The government continues to refine and develop both managing for and reporting of results. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site:  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/key.html>

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector  
Treasury Board Secretariat  
L'Esplanade Laurier  
Ottawa, Ontario, Canada  
K1A 0R5  
Tel: (613) 957-7042  
Fax (613) 957-7044

# Anciens Combattants

## Rapport ministériel sur le rendement

Pour la  
période se terminant  
le 31 mars 1998

---

L'honorable Fred J. Mifflin  
Ministre des Anciens Combattants

# Table des matières

<b>Partie I : Le message du Ministre</b> .....	1
<b>Partie II : Aperçu du Portefeuille</b> .....	3
Mandat et mission .....	3
Cadre de fonctionnement .....	3
Organisation du Portefeuille .....	6
<b>Partie III : Rendement du Portefeuille</b> .....	11
Rendement global du Portefeuille .....	12
Rendement des secteurs d'activités .....	22
<b>Partie IV : Rendement financier</b> .....	37
Aperçu du rendement financier .....	37
<b>Partie V : Groupement des rapports</b> .....	45
Développement durable .....	45
Initiatives de réglementation .....	47
<b>Partie VI : Autres renseignements</b> .....	49
Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires et sites Web du Ministère .....	49
Lois appliquées et règlements connexes .....	50
<b>Index</b> .....	53

## Partie I : Le message du Ministre



Il me fait plaisir de présenter au Parlement du Canada le rapport de rendement du portefeuille des Anciens Combattants pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 1998.

Alors que tous les Canadiens s'apprêtent à aborder le nouveau millénaire, les anciens combattants du Canada peuvent être fiers du siècle qui tire à sa fin. Durant cette période marquée par la Première Guerre mondiale, par la Seconde Guerre mondiale, par la guerre de Corée, par la guerre du Golfe, ainsi que par maintes opérations de maintien de la paix un peu partout dans le monde, ils ont répondu avec constance à l'appel de la patrie. Si nous pouvons aborder l'avenir dans la paix et la prospérité, c'est en grande partie grâce à leurs sacrifices. Une responsabilité imposante nous incombe : celle de veiller à ce que cet héritage ne soit jamais perdu ou oublié. À Anciens Combattants Canada, nous oeuvrons de concert avec les organisations d'anciens combattants afin de nous assurer que l'histoire de ces hommes et de ces femmes soit connue des Canadiens et, en particulier, des jeunes.

Notre mandat est très simple : prendre soin de ceux et de celles qui ont pris soin de nous. Notre mission consiste donc à satisfaire les besoins changeants de nos clients et de leurs familles – besoins qui évoluent sans cesse. À cette fin, nous avons mis en oeuvre un certain nombre d'initiatives stratégiques qui permettront de maintenir et d'améliorer la qualité des services fournis à tous nos clients. L'un des accomplissements que nous avons brillamment réussi – et que j'ai grand plaisir à signaler – a été de rationaliser le processus de pension. Nous avons non seulement atteint mais dépassé notre objectif, qui était de réduire de moitié les délais de traitement. En effet, les délais de traitement d'une demande de paiement (y compris les appels) ont été réduits de 68 p. 100. Ce succès est encore plus significatif quand on considère que le nombre de nouvelles demandes a augmenté de plus de 30 p. 100 entre le mois de septembre 1995 et le mois de septembre 1997.

Les données contenues dans le présent document reflètent ce qui a été réalisé au cours de l'exercice 1997-1998. J'espère que nous pourrons continuer sur cet élan au cours des prochaines années.

L'honorable Fred J. Mifflin

## Partie II : Aperçu du Portefeuille

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend Anciens Combattants Canada (le Ministère) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Durant l'exercice 1997-98, le Portefeuille a créé des secteurs d'activités et de services afin de répondre aux besoins de la Structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR). Trois secteurs d'activités remplacent dorénavant les quatre activités de l'ancien Cadre du plan opérationnel (CPO).

### Mandat et mission

Le mandat d'**Anciens Combattants Canada (ACC)** est de répondre aux besoins des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et lors d'opérations de maintien de la paix, et d'honorer la mémoire de ceux qui ont alors donné leur vie. Le programme du Portefeuille est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, de 16 autres lois du Parlement et de 32 séries de règlements et de décrets. Le ministre des Anciens Combattants est responsable devant le Parlement pour le programme des Anciens Combattants.

Le mandat du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA]**, en ce qui a trait à la compétence exclusive pour réviser toute décision rendue en vertu de la *Loi sur les pensions*, de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* ou toute autre loi adoptée par le Parlement, et statuer sur toute question liée à la demande de révision et d'appel, découle de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*. Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens Combattants.

#### **L'énoncé de mission du portefeuille des Anciens Combattants :**

Offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs familles des avantages et des services auxquels ils ont droit, favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils se sont imposés.

### Cadre de fonctionnement

#### Objectifs

L'objectif du **programme des Anciens Combattants** est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

L'objectif du **programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** est d'offrir aux anciens combattants, aux anciens membres et aux membres actuels des Forces canadiennes, à certains civils et/ou aux personnes à leur charge un système de révision et d'appel qui fasse en sorte qu'ils reçoivent la totalité des avantages auxquels ils ont droit aux termes de la *Loi sur les pensions*, de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, de la *Loi sur les avantages liés à la guerre pour les anciens combattants de la marine marchande et les civils* et des lois connexes.

Les textes de lois se rapportant au mandat du Portefeuille figure à la page 50 sous la rubrique *Lois appliquées et règlements connexes*, à la partie VI.

## **Les initiatives stratégiques**

Le rendement d'Anciens Combattants est évalué par rapport à ses activités principales, lesquelles découlent de l'énoncé de mission du Portefeuille, à savoir fournir aux clients des avantages et des services dans le domaine des indemnités, de la défense des droits, des soins de santé et de la commémoration. Ces activités sont réalisées par le biais de quatre secteurs de services faisant partie du secteur d'activités des avantages et services. Ces quatre secteurs de services permettent d'offrir des services de façon uniforme et équitable dans tout le pays en s'appuyant sur le secteur d'activités du Ministère qui fournit une infrastructure administrative axée sur une technologie et des méthodes de travail habilitantes.

La direction supérieure a mis en oeuvre un ensemble d'initiatives stratégiques, basées sur les thèmes généraux et ayant pour but de répondre aux besoins aussi bien de la clientèle que de l'organisation. Les initiatives découlant de ces activités principales constituent des éléments essentiels du leadership stratégique au sein du Portefeuille. Ces initiatives stratégiques contribuent à la réalisation d'objectifs au Portefeuille de remplir sa mission et son mandat et de respecter ses engagements d'obtenir des résultats en ce qui concerne le bien-être et l'autosuffisance des clients.

Ces initiatives, qui ont pour but de mettre l'organisation dans une position stratégique avantageuse pour l'avenir, sont basées essentiellement sur des thèmes généraux comme l'établissement de partenariats, l'accroissement des capacités de façon à pouvoir répondre plus efficacement aux besoins changeants des clients ainsi que le renouvellement des systèmes et des méthodes de gestion afin de permettre au personnel d'utiliser efficacement ses compétences et ses connaissances. Le Portefeuille a mis en oeuvre, au cours du dernier exercice, les neuf initiatives stratégiques suivantes :

1. Rationalisation du processus de pension
2. Renouvellement administratif :
  - 2.1 Projet de remaniement des prestations (PRP)
  - 2.2 Initiative pour un service axé sur le client (ISAC)
  - 2.3 Examen de l'infrastructure des services ministériels (EISM)
3. Commémoration



4. Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants
5. Limitation des coûts du portefeuille des Anciens Combattants
6. Organismes d'anciens combattants
7. Initiative de coordination des soins de santé (ICSS)
8. Cession de l'Hôpital Sainte-Anne
9. Partenariat dans l'économie du savoir (PES)

## **Les défis**

La clientèle d'Anciens Combattants comprend les personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre et dans le cadre d'opérations de maintien de la paix et leurs familles ainsi que d'autres civils admissibles. À la fin de mars 1998, la population des anciens combattants au Canada était estimée à 434 000, dont environ 42 000 étaient des femmes. Au Canada, un homme sur cinq âgé de 65 ans et plus en 1997-1998 était un ancien combattant. Pendant cette même période, les anciens combattants étaient âgés de 76 ans en moyenne.

Ces chiffres représentent la population totale en puissance des anciens combattants admissibles à des prestations et aux services fournis par le portefeuille des Anciens Combattants. En 1997-1998, environ 217 000 clients recevaient des prestations directes. De ce nombre, environ 121 000 étaient des anciens combattants, 70 500 étaient des survivants et des personnes à charge des anciens combattants, et 25 500 étaient des anciens membres des Forces canadiennes.

La plupart de nos clients anciens combattants sont à présent âgés de plus de 65 ans et leurs besoins sont maintenant davantage reliés aux problèmes du vieillissement, notamment aux troubles de santé chroniques, à la fragilité et à la perte de mobilité. À mesure qu'ils avancent en âge, de nombreux anciens combattants deviennent plus vulnérables et dépendants d'autres personnes comme leurs proches, leurs amis et les organismes et établissements communautaires. À court terme, plus ils avanceront en âge plus ils auront besoin de services de soins de santé. À plus long terme, ils auront davantage besoin d'établissements de soins de longue durée.

Pour aider à relever ce défi, on a identifié comme priorité principale la promotion de la santé. Une approche nationale mettant l'accent sur le maintien de l'autonomie, la prévention des maladies et l'amélioration de la santé et de la qualité de vie sera adoptée en partenariat avec d'autres paliers de gouvernement et des organismes non gouvernementaux.

Un autre défi a trait à la nécessité d'améliorer le temps de traitement des demandes de pension à tous les niveaux du processus des pensions. À mesure que les anciens combattants vieillissent et que les invalidités liées au service militaire deviennent plus apparentes, le temps de traitement des demandes de pension se révèle un élément essentiel d'un service au client de qualité.

Le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne à la province présente aussi des défis puisqu'il faut garantir aux clients anciens combattants l'accès prioritaire aux programmes et aux lits de l'hôpital et l'accès possible à d'autres lits du système de soins de longue durée de la province plus près de leur lieu de résidence. Il faut aussi négocier, au nom des employés, des conditions de travail semblables aux conditions actuelles et le meilleur niveau de continuité de l'emploi possible.

Il y a un autre défi qui ne concerne pas la santé physique ou les prestations financières, c'est-à-dire la perpétuation du souvenir des réalisations et du sacrifice de nos "clients". Les Canadiens et les Canadiennes ne sont pas portés à célébrer publiquement ces réalisations, et les jeunes Canadiens connaissent souvent mal l'histoire militaire de leur pays; cela contribue à la difficulté de respecter ce volet de l'énoncé de mission du Portefeuille.

## **Organisation du Portefeuille**

### **Programmes et secteurs d'activités**

En 1997-98, le portefeuille des Anciens Combattants offrait deux programmes.

- ▶ Le **programme des Anciens Combattants**, dirigé par Anciens Combattants Canada (ACC), comprend dorénavant deux secteurs d'activités : avantages et services; et administration ministérielle. Le secteur d'activités des avantages et des services a été divisé en quatre secteurs de services :

- 1) Pensions et allocations
- 2) Services juridiques des pensions
- 3) Soins de santé
- 4) Commémoration

ACC fournit, par l'entremise de ces secteurs de services, un large éventail d'avantages et de services aux anciens combattants, aux civils admissibles et aux personnes à leur charge. Mentionnons, entre autres : renseignements, conseils, aide juridique, évaluation des besoins en matière de soins de santé, décisions concernant les demandes de pension et d'allocation, administration et paiement des prestations, aide à l'inhumation et aux funérailles, ainsi que l'organisation des événements spéciaux et l'octroi de subventions pour perpétuer le souvenir des morts de la guerre et d'autres personnes qui ont servi le Canada lors d'autres périodes de conflit armé.

Le secteur d'activités de l'administration ministérielle regroupe les opérations ministérielles des bureaux du sous-ministre adjoint des Services ministériels, du règlement des conflits et de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels, ainsi que les Services exécutifs du Portefeuille (incluant les lois et les règlements); les Communications; la Planification ministérielle; les Finances (y compris la gestion des biens immobiliers); Ressources humaines;

Gestion de l'information; les services de Soutien de la gestion; la Vérification et l'Évaluation; et les Services de sécurité. Ces fonctions assurent la gestion et le soutien administratif qui permettent à l'organisme d'adopter une ligne de conduite, de gérer le changement et d'évaluer le rendement.

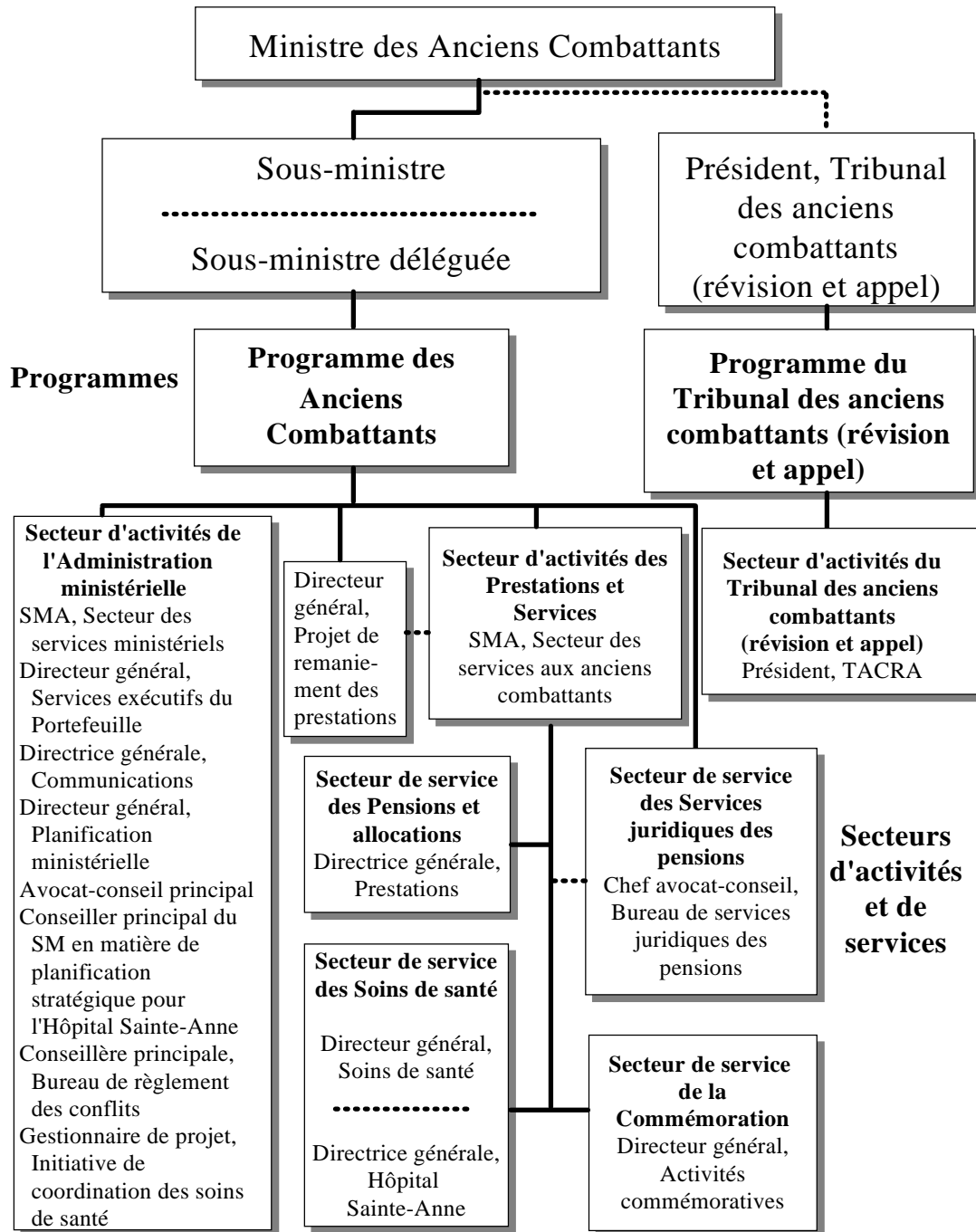
Les prestations et services offerts par ACC sont exécutés par l'entremise d'une organisation décentralisée qui comprend une administration centrale à Charlottetown, le bureau de la Capitale nationale à Ottawa, et un réseau de bureaux régionaux et de bureaux qui desservent les clients à travers le Canada. Le Ministère dirige aussi un hôpital à Ste-Anne-de-Bellevue, au Québec, ainsi que des monuments commémoratifs de champ de bataille en Europe.

- ▶ **Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** est dirigé par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] et ne comporte qu'un secteur d'activités : les révisions et les appels des clients. Le TACRA révisé toute décision avec laquelle n'est pas d'accord un ancien combattant ou une autre personne et qui a été rendue par Anciens Combattants Canada en ce qui a trait aux pensions d'invalidité; il entend également les appels interjetés par les personnes qui ne sont pas d'accord avec la décision du comité de révision du Tribunal. De plus, le TACRA entend les appels de dernière instance portant sur les allocations d'ancien combattant et interjetés par les personnes qui ne sont pas d'accord avec la décision rendue par Anciens Combattants Canada. Le Tribunal interprète aussi la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur les avantages liés à la guerre pour les anciens combattants de la marine marchande et les civils*, la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, et autres lois connexes.

La prestation des services du TACRA est exécutée par l'entremise d'une organisation centrale à Charlottetown; toutefois, les auditions se tiennent en différents endroits au pays.

L'administration du Portefeuille est coordonnée par l'intermédiaire des bureaux du sous-ministre (ACC) et du président (TACRA) qui collaborent à des questions qui touchent l'ensemble du Portefeuille. La figure à la page 8 représente la structure des secteurs d'activités et des programmes du Portefeuille.

**Figure 1 – Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants (selon la Structure de planification, de rapports et de responsabilisation)**

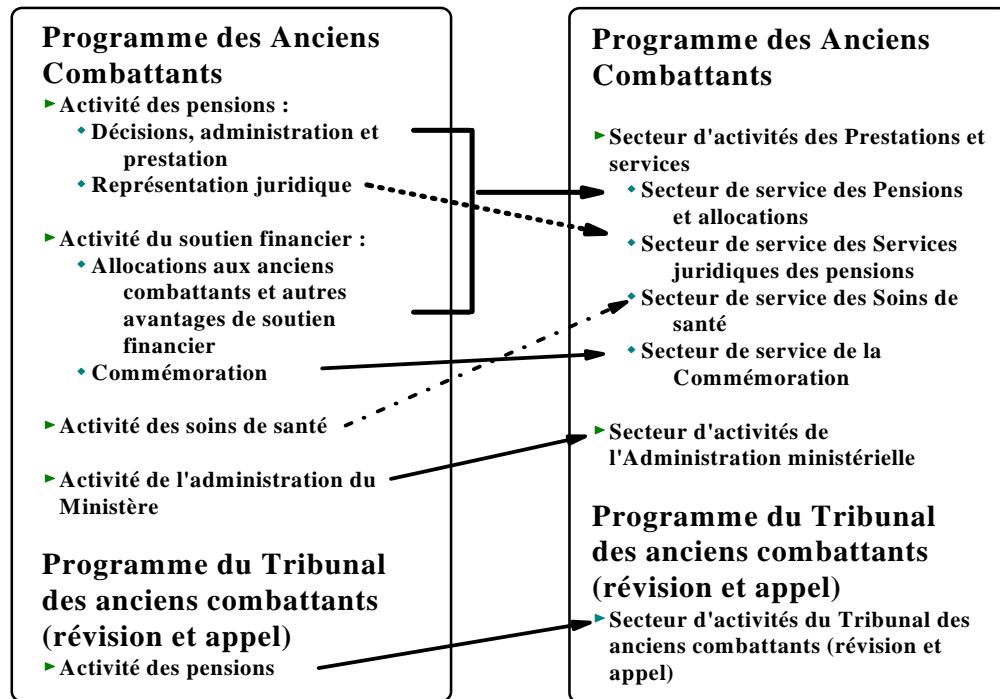


Le présent rapport marque le passage de l'ancienne structure [celle du Cadre du plan opérationnel (CPO)] à la nouvelle structure [celle de la Structure de planification, de rapports et de responsabilisation (SPRR)], constituée de secteurs d'activités et de gammes de services. Même si le Rapport des plans et priorités de 1997-1998 a été préparé à partir de l'ancienne structure, les données sur le rendement de cet exercice, contenues dans le présent rapport, reflètent la nouvelle structure (SPRR).

Cette étude, effectuée par la Direction générale de la Vérification et de l'Évaluation, a permis d'élaborer un cadre d'évaluation des résultats applicable aux secteurs d'activités et aux gammes de services du Portefeuille. Ce cadre établit dans ses grandes lignes les activités d'évaluation associées aux principaux résultats que devraient obtenir, sur une période de trois ans à partir de l'exercice 1998-1999, les différents secteurs d'activités et gammes de services. Ce cadre servira de base à l'évaluation du rendement des secteurs d'activités dans le prochain Rapport sur le rendement du Ministère. On devrait pouvoir observer une amélioration constante dans les rapports futurs sur le rendement, à mesure que les gestionnaires à tous les niveaux se familiariseront avec le processus d'évaluation et de publication des résultats et que le cadre de gestion des résultats se développera.

Afin de mettre en contexte l'évolution de la nouvelle structure des secteurs d'activités, nous avons préparé le tableau qui suit, qui illustre le passage du CPO à la SPRR :

**Figure 2 – Concordance CPO/SPRR**



## Partie III : Rendement du Portefeuille

**Tableau 1 – Engagements visant les principaux résultats**

### Anciens Combattants Canada (ACC)

<b>pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :</b>	<b>seront démontrés par :</b>	<b>réalisation rapportée dans :</b>
la promotion du bien-être et de l'autonomie des clients à titre de membres actifs de leur collectivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la prestation de services et avantages justes fournis au moment opportun et basée sur une approche du service axé sur le client</li> <li>➤ des programmes qui répondent aux besoins changeants des clients</li> <li>➤ l'établissement de partenariats et d'alliances en vue de soulever les capacités et d'améliorer les services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pages 12 à 16</li> <li>➤ Pages 16 à 18</li> <li>➤ Page 18 à 21</li> </ul>
des avantages, une aide financière, des services de soins de santé et une représentation par avocat auxquels les anciens combattants, les personnes à leur charge et d'autres civils admissibles ont droit	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la réduction de 50 pour cent des délais de traitement des demandes de pension d'invalidité en deux ans</li> <li>➤ la limitation des coûts des soins de santé</li> <li>➤ l'amélioration des efforts pour l'achat collectif vis-à-vis les services et les produits relatifs aux médicaments d'ordonnance, les soins de la vue et les soins dentaires par l'entremise de la coordination des soins de santé</li> <li>➤ l'évaluation du rendement en comparaison aux normes de service</li> <li>➤ le transfert du dernier hôpital ministériel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Page 12</li> <li>➤ Pages 27 à 30</li> <li>➤ Page 19</li> <li>➤ Pages 22 et 23</li> <li>➤ Page 19</li> </ul>
la perpétuation du souvenir des réalisations et des sacrifices des anciens combattants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ l'élaboration de programmes d'éducation et de sensibilisation</li> <li>➤ l'expansion de l'utilisation de la technologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Page 16</li> <li>➤ Pages 31 et 32</li> </ul>

Le tableau précédent présente la base sur laquelle repose l'évaluation du rendement au Portefeuille : les engagements visant les principaux résultats sont les indicateurs décisifs dans l'évaluation du rendement. Le premier engagement porte sur le rendement global et est traité dans les initiatives stratégiques. Le deuxième vise le rendement des secteurs d'activités et est traité dans la partie sur les secteurs d'activités. Enfin, les particularités du dernier engagement sont traitées dans la partie sur les initiatives stratégiques et dans la partie sur les secteurs d'activités.

## Rendement global du Portefeuille

**Engagement d'obtenir des résultats** : promouvoir le bien-être et l'autonomie des clients à titre de membres actifs de leur collectivité.

### 1. Rationalisation du processus de pension

**Contexte** : Cette initiative découle du succès du projet de réforme des pensions, qui a été mis en oeuvre afin de permettre au Portefeuille de réduire les délais de traitement des demandes de pension d'invalidité. La réduction de ces délais permet de verser plus rapidement les pensions. Même si la réforme des pensions et la rationalisation du processus de pension ne sont plus considérées comme des initiatives stratégiques, le Portefeuille maintient son engagement de fournir des services de qualité et d'améliorer sans cesse le processus de pension et d'appel.

**Rendement** : Les projets de rationalisation ont permis de respecter l'engagement pris envers les clients de réduire les délais de traitement des demandes de pension d'invalidité de 50 % entre le mois de septembre 1995 et le mois de septembre 1997. En fait, les délais de traitement moyens, pour l'ensemble du programme des pensions, ont été réduits de 68 % au cours de cette période. La réduction des délais de traitement a été de plus de 50 % à tous les niveaux du processus de pension. Ce succès est encore plus significatif quand on considère que le nombre de nouvelles demandes a augmenté d'environ 30 %.

On compare ci-dessous les délais de traitement au cours de la période de cette initiative.

Étape du processus de pension	Délais de traitement en septembre 1995	Délais de traitement en septembre 1997*	Délais de traitement en mars 1998**
Premières demandes	18 mois	5.7 mois	5.0 mois
Révisions	12 mois	3.6 mois	4.1 mois
Appels	8 mois	3.5 mois	4.0 mois
Compensations spéciales	4 mois	1.6 mois	1.6 mois

\* Calculés selon une moyenne mobile de trois mois au mois de septembre 1997.

\*\* Calculés selon une moyenne mobile de trois mois au mois de mars 1998.

L'initiative a permis non seulement de réduire les délais de traitement, mais aussi d'intégrer au processus des méthodes de travail innovantes, la technologie de l'information, le travail d'équipe entre les organisations ainsi qu'une vision commune de l'amélioration du service aux clients. Ces éléments ont contribué au succès de cette initiative et sont énumérés ci-dessous :

- réduire les délais de traitement à chaque niveau du processus de pension;
- réduire les demandes en attente et les arriérés de travail à chaque niveau du processus;
- réaliser des épargnes de temps alors que le nombre de nouvelles demandes augmentait.

## **2. Renouveau administratif**

### **2.1 *Projet de remaniement des prestations (PRP)***

**Contexte :** L'objectif principal du PRP est de réussir à l'élaboration et la mise en place d'un Réseau de prestation des services aux clients (RPSC). Le RPSC assurera l'intégration des fonctions de travail (le travail que nous accomplissons), de la technologie de l'information (les outils et l'information que nous utilisons pour effectuer ce travail) et de l'organisation (nos interactions avec les clients et avec les autres membres du personnel) qui permet le mieux de soutenir la prestation des services aux clients. Le PRP est un grand projet de l'État, réalisé par étapes. À l'heure actuelle, nous en sommes à l'étape de la mise en oeuvre. Le projet est réalisé conformément à la politique sur les grands projets de l'État du Conseil du Trésor et au cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information.

**Rendement :** Le RPSC sera mis en place en quatre étapes (ou versions) à partir de l'automne 1998, la mise en oeuvre devant être terminée en juin 2000. On a apporté des modifications aux calendriers de conception, d'élaboration et de mise en oeuvre (en particulier pour les composantes liées à l'information de la technologie) afin de pouvoir utiliser les éléments qui remplaceront les deux anciens systèmes de distribution des prestations du Ministère pour résoudre les problèmes liés à l'An 2000 pour les systèmes informatiques. La fin du projet est toujours prévue pour le mois de juin 2000.

En octobre 1997, le Conseil du Trésor a approuvé le versement des sommes requises pour passer à la troisième et dernière étape (mise en oeuvre) de ce grand projet de l'État.



## **2.2 Initiative pour un service axé sur le client (ISAC)**

**Contexte :** Cette initiative a été mise en oeuvre afin de s'assurer que le Ministère est en mesure de répondre aux besoins de plus en plus complexes éprouvés par les anciens combattants à mesure qu'ils vieillissent ainsi qu'aux besoins de leurs familles, des personnes qui en prennent soin et de différents autres clients comme les membres des Forces canadiennes. L'approche a pour but de s'assurer que la structure et les activités du Ministère sont plus sensibles aux besoins des clients et à leur droit de participer plus directement aux soins et aux services qui leur sont fournis.

### **Rendement :**

- L'un des éléments du modèle de prestation de service (à savoir l'examen préliminaire et le suivi annuel des clients à faibles risques inscrits au PAAC) était prêt à être évalué en mars 1997. La collecte des données aux fins d'évaluation a été terminée en septembre 1997. Le rapport final était prêt en juin 1998.
- La nouvelle procédure d'évaluation des conseillers (et le guide qui l'accompagne) étaient prêts à être mis à l'essai en juillet 1997. La collecte des données a été terminée en août 1997. Le rapport final était prêt en juin 1998.
- Le travail de rédaction des normes s'est poursuivi entre mars 1997 et avril 1998. On a mis la dernière main, durant cette période, à une définition du client ainsi qu'à des ébauches de normes concernant l'examen préliminaire.
- Formation : un plan national a été mis au point et approuvé en juin 1997. La préparation et la mise à l'essai des cours ont été réalisées entre octobre 1997 et janvier 1998. Quatre cours ont été donnés dans neuf bureaux entre février et mars 1998. Les plans concernant la présentation des cours au personnel des autres bureaux de district et du Portefeuille étaient prêts à être mis en oeuvre le 31 mars 1998.
- Le rapport provisoire sur le rôle des professionnels de la santé était prêt en juin 1997. On a commencé à mettre en oeuvre, au cours de l'exercice 1997-1998, un plan de travail provisoire axé sur la mise en application des recommandations de ce rapport.
- Le processus de préparation et de planification, en ce qui concerne les emplacements choisis au pays, a débuté en mai 1997 et a pris fin en octobre 1997.

- L'examen de l'état de préparation, effectué dans le but de déterminer si le Ministère était prêt à entreprendre la première étape de la mise en oeuvre du projet, a débuté le 1<sup>er</sup> novembre 1997 et a pris fin le 31 janvier 1998.
- La plupart des emplacements choisis ont entrepris la première étape de la mise en oeuvre du projet en février 1998. Cette étape comprenait la mise en place d'un nouveau processus d'examen préliminaire, la formation fournie aux équipes, l'embauche de personnel pour qu'on puisse compter sur des ressources suffisantes, ainsi que la création de conseils consultatifs formés de clients.
- On a commencé à élaborer un cadre d'évaluation provisoire au cours de l'exercice 1997-1998.

### **2.3 Examen de l'infrastructure des services ministériels (EISM)**

**Contexte :** Cette initiative, qui concerne les améliorations apportées aux différents éléments de soutien opérationnel comme les finances, les ressources humaines, la technologie de l'information et la gestion administrative en général, a pour but de s'assurer que ces fonctions continuent de fournir des services efficaces au moment où le Portefeuille renouvelle ses opérations sous le thème de la modernisation, du service axé sur le client et de l'amélioration continue. Le Ministère devra améliorer de façon intégrée ses systèmes et ses procédés s'il veut pouvoir satisfaire aux nouvelles exigences en matière d'exécution des programmes ainsi qu'aux priorités de l'administration fédérale dans son ensemble.

**Rendement :** Un projet visant à redéfinir les méthodes de gestion des Services ministériels a été mis en oeuvre afin de tirer profit des occasions offertes par la nouvelle technologie, les pratiques exemplaires et l'analyse comparative. On cherche à établir des partenariats avec d'autres organisations et d'autres paliers de gouvernement dans le but de fournir un meilleur service et d'économiser des ressources qui pourront être réaffectées ailleurs afin d'améliorer le service aux clients. Les gestionnaires des Services ministériels sont en train d'élaborer ensemble une vision de ce que devrait être la prestation des services ministériels. Cette vision, qui en est encore aux premiers stades de son élaboration, sera établie pour chacun des éléments de service à l'intérieur du secteur d'activités des Services ministériels.

Le projet comprend la négociation, l'élaboration, la mise en application et la publication de normes de service pour les différentes fonctions remplies par les Services ministériels. L'analyse des besoins de formation ainsi que l'établissement de listes de compétences permettront de créer un climat d'apprentissage continu ainsi qu'une main-d'oeuvre souple et sensible.

Un Centre des applications ministérielles a été mis sur pied pour servir de laboratoire d'essai des nouveaux procédés et des nouveaux logiciels. On est également en train de mettre en place un nouvel ensemble de systèmes ministériels.

On commencera à mettre en oeuvre, en avril 1999, des plans destinés à mettre en place, à l'échelle nationale, de nouvelles méthodes de gestion des Services ministériels comportant des mesures de rendement intégrées.

### 3. Commémoration

**Contexte :** Les Canadiens et Canadiennes d'âge mûr ont grandi entourés de personnes qui avaient connu la guerre. Comme ils avaient des parents ou des voisins qui avaient participé à l'effort de guerre ici, au Canada, ou à l'étranger, il n'était pas aussi impératif de leur offrir des programmes officiels d'éducation et de sensibilisation. Aujourd'hui, cependant, les anciens combattants vieillissent, et les jeunes, les Néo-Canadiens et la population en général perdent de vue cet important volet de notre patrimoine. Nous ne pouvons nous permettre de subir une telle perte.

Or l'Initiative de commémoration a pour but de perpétuer, dans la mémoire des Canadiens et des Canadiennes, le souvenir des réalisations et des sacrifices des anciens combattants. Le public canadien sera ainsi sensibilisé au rôle du Canada en temps de guerre et il pourra en tirer orgueil et en saisir l'importance historique dans l'épanouissement de la nation canadienne.

**Rendement :** Le cadre conceptuel du programme de commémoration a été approuvé en mars 1998. Le document fait état de la nouvelle orientation du programme, laquelle se fonde sur le leadership du Ministère en matière d'éducation et de sensibilisation du public, et du programme lui-même : mandat, mission, vision, objectifs, composantes essentielles, stratégies en matière de ressources et de promotion et principales responsabilités de gestion. Par ailleurs, le programme s'adresse à un autre public. En effet, bien qu'il tienne compte de l'importance de la clientèle de base composée essentiellement d'anciens combattants, il vise un public plus vaste, soit le public canadien et, au nom de ce dernier, la communauté internationale.

### 4. Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants

**Contexte :** Une clientèle qui vieillit a besoin d'un programme de santé et d'activité de soutien souples et intégrés. Le but de cette initiative stratégique est d'identifier les besoins actuels des clients en matière de soins et de déterminer les besoins futurs, la demande éventuelle de services, les coûts ainsi que les mesures de contrôle de la qualité, tout en établissant des partenariats plus efficaces avec les gouvernements provinciaux.

**Rendement :** L'examen a permis de recueillir une foule de données qualitatives et quantitatives par l'entremise des activités suivantes : examen de la littérature, enquête nationale auprès de 1 600 anciens combattants, groupes de discussion formés d'anciens combattants, de dispensateurs de soins et de fournisseurs de services; vastes consultations; examen des orientations des provinces en matière de soins de santé; et profil démographique.

On a publié, à partir des résultats de ces recherches, les documents suivants :

- Rapport POLLARA sur les groupes de discussion (mai 1997)
- Examen des documents de référence : Tendances relatives aux soins pour les aînés (juin 1997)
- Analyse des consultations (juillet 1997)
- Rapport des résultats du sondage sur les besoins de soins des anciens combattants (août 1997)
- Survol provincial (août 1997)
- Contexte et principales constatations (octobre 1997)
- Profil démographique (décembre 1997)

L'examen a permis d'atteindre la plupart des objectifs énumérés dans le Rapport des plans et priorités de 1997-1998. Dans la section suivante (limitation des coûts du portefeuille des Anciens Combattants), on discute des résultats obtenus par rapport aux mécanismes de contrôle de la qualité et du coût des soins reçus par les anciens combattants.

On a établi des plans de travail détaillés (y compris des échéanciers pour la mise en oeuvre des stratégies recommandées) aussi bien pour les soins de longue durée que pour la Proposition relative aux programmes et à l'admissibilité. L'examen a également permis d'établir une stratégie destinée à prévoir les besoins en matière de soins prolongés en établissement. On devrait obtenir des résultats définitifs en décembre 1998.

Les changements sont si rapides en cette période de réforme des soins de santé que l'examen de ces éléments s'effectue de façon permanente. L'initiative permettra enfin de mettre à la disposition des cadres supérieurs régionaux une série d'outils de planification pouvant servir à résoudre les problèmes de soins à long terme.

## **5. Limitation des coûts du portefeuille des Anciens Combattants**

**Contexte :** Un certain nombre d'améliorations ont été apportées au processus de prestation afin de s'assurer que les services et les avantages liés aux soins de santé sont fournis de façon rentable et efficace. Ces activités avaient pour but d'identifier et d'éliminer les excès, les dédoublements et les chevauchements, tout en maintenant un niveau satisfaisant de service.

**Rendement :** Les exercices de limitation des coûts de 1995-1996 et de 1996-1997 ont donné au Ministère les connaissances nécessaires pour limiter les coûts tout en maintenant la qualité des soins et des services offerts à la clientèle. Le Ministère continue d'examiner les autres services de santé achetés (ASSA) ainsi que le Système de comptabilisation des traitements afin de s'assurer que les avantages et les services fournis satisfont entièrement aux besoins des clients, de la façon la plus raisonnable et rentable possible, même si la limitation des coûts des Anciens Combattants ne sera plus considérée comme une initiative stratégique.

## 6. Organismes d'anciens combattants

**Contexte :** S'il veut servir au mieux les intérêts de ses clients et de leurs familles, le Portefeuille doit oeuvrer de concert avec les organisations et les intervenants concernés. Grâce à une politique de consultation des organisations d'anciens combattants, le Portefeuille s'est concentré sur l'amélioration de la prestation de service par le biais d'une collaboration fructueuse. Des changements ont ainsi été apportés à la législation afin de répondre aux besoins et aux priorités qui avaient été identifiés.

**Rendement :** Le Portefeuille continue d'améliorer ses relations de travail et, dans certains cas, il met au point des partenariats et des méthodes de travail avec différentes organisations d'anciens combattants. Voici quelques exemples de progrès réalisés dans ce domaine :

- Fonds du Souvenir – Cession réussie de l'exécution opérationnelle du programme de funérailles et d'inhumation, considéré comme un exemple d'autre mode de prestation de services (AMPS);
- Tombe du Soldat inconnu – Anciens Combattants Canada travaille en étroite collaboration avec la Légion royale canadienne et avec d'autres organisations d'anciens combattants à la planification et à la mise en oeuvre de cette initiative;
- Accès au système d'ACC – ACC a fourni 20 ordinateurs à la Légion royale canadienne dans le cadre d'une entente de partenariat selon laquelle les travailleurs sociaux de la Légion peuvent obtenir un accès protégé au Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) au nom des clients qu'ils représentent dans le processus des pensions. Grâce à cet accès, ACC et la Légion seront mieux en mesure, ensemble, de servir leurs clients. Ces ordinateurs ont récemment été retirés du service de première ligne d'ACC dans le cadre de la mise en oeuvre du RPSC;

- Questions stratégiques – Des réunions ont lieu régulièrement sur les principales questions d'intérêt commun comme les soins à long terme, la réforme des pensions, le Conseil consultatif de gérontologie, la promotion et l'éducation en matière de santé, etc.

## 7. Initiative de coordination des soins de santé

**Contexte :** L'objectif de cette initiative est de mettre en oeuvre une stratégie intégrée avec plusieurs ministères et organismes fédéraux qui souhaitent tirer profit d'économies éventuelles dans le domaine des médicaments d'ordonnance, des soins de la vue et des soins dentaires, grâce à l'échange d'information et à un pouvoir d'achat collectif. Les ministères suivants participent à l'initiative : Anciens Combattants Canada, Santé Canada, Défense nationale, Gendarmerie royale du Canada, Service correctionnel du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux ainsi que le Secrétariat du Conseil du Trésor.

**Rendement :** La mise au point d'un plan d'activité triennal détaillé a permis d'établir un processus de consultation et de coordination permanent entre les ministères participants, lesquels comprennent ainsi beaucoup mieux le contexte des soins de santé de leurs partenaires ainsi que les services qu'ils offrent dans ce domaine. L'initiative a considérablement facilité l'échange d'information sur les soins de santé et abouti à l'élaboration d'une approche de négociation collective avec les fournisseurs de soins de santé.

## 8. Cession de l'Hôpital Sainte-Anne

**Contexte :** L'objectif de cette initiative est de céder l'Hôpital Sainte-Anne à la province de Québec, tout en s'assurant que les anciens combattants admissibles continuent d'avoir accès à des soins de longue durée d'excellente qualité, qui correspondent aux soins que reçoivent les anciens combattants ailleurs au Canada. Avec cet objectif en tête, on a formé en 1995 une équipe de projet chargée de diriger les discussions et les négociations visant à réaliser la cession. Cette initiative aura un impact sur quelque 940 employés et environ 600 lits de malades aigus.

**Rendement :** En octobre 1997, on a fait parvenir au ministère québécois de la Santé et des Services sociaux une proposition l'invitant à amorcer les discussions sur la cession. Le Québec a confirmé, en mars 1998, son intention d'entreprendre des discussions officielles avec l'équipe de projet.

## 9. Partenariat dans l'économie du savoir (PES)

**Contexte :** Le Partenariat dans l'économie du savoir (PES) a vu le jour en juin 1996 lorsque des ministères fédéraux et provinciaux et des établissements d'enseignement post-secondaire de l'Île-du-Prince-Édouard ont convenu d'unir leurs efforts et d'échanger leur information, leurs ressources et leur savoir-faire dans le but de trouver des solutions communes aux défis actuels et futurs. Les partenaires ont ainsi décidé d'unir leurs efforts afin de cerner les occasions d'atteindre des objectifs communs grâce au recours à la technologie de l'information et à des approches innovatrices à la prestation des services, et en tirer profit. Grâce à sa petite taille, l'Île-du-Prince-Édouard est considérée un endroit idéal pour l'élaboration d'un modèle de coopération entre les entreprises et le gouvernement qui pourrait être utilisé dans le reste du Canada.

**Rendement :** En signant un protocole d'entente le 5 février 1997, le premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien, et le premier ministre de l'Î.-P.-É., M. Pat Binns, ont confirmé le rôle du PES dans le plan stratégique et l'orientation future de l'Île-du-Prince-Édouard. Au cours de l'exercice financier de 1997-1998, le comité directeur du PES a approuvé vingt-six projets, dont neuf ont été coparrainés par Anciens Combattants Canada. Voici certains des projets qui ont été lancés :

- **Prestation intégrée des services aux personnes âgées (anciens combattants ou civils)** - Une étude de faisabilité destinée à évaluer la possibilité d'intégrer la prestation des services et des programmes destinés aux personnes âgées de l'Î.-P.-É. a été effectuée. La recommandation visant dans l'immédiat à regrouper les services sous un même toit, constitue un premier pas démontrant l'intérêt des deux paliers de gouvernement à l'égard d'une nouvelle approche à la prestation des services.
- **Préparation d'un programme d'éducation pour les personnes âgées et de l'évaluation de ses incidences sur la qualité de vie et les coûts des soins de santé** - Anciens Combattants Canada, l'*University of Prince Edward Island* et des groupes de personnes âgées de la province ont élaboré en commun un plan d'activités axé sur la viabilité d'un programme d'éducation pour les personnes âgées. L'étude a donné lieu à la création du *Seniors' College of P.E.I.* (université du troisième âge), et les cours doivent commencer en septembre 1998.
- **Enquête sur la demande de travailleurs du savoir** - Ce projet de recherche visait à évaluer l'incidence actuelle et future de la technologie de l'information sur les gouvernements, les établissements d'enseignement et le secteur privé, compte tenu des besoins de travailleurs spécialisés dans le domaine du savoir. L'enquête a permis d'établir des prévisions triennales des besoins de travailleurs spécialisés en technologie de l'information. La prochaine étape du projet consistera à établir une stratégie pour satisfaire les besoins prévus.

- **Projet de l'an 2000** - Vingt-neuf personnes ont reçu la formation de programmeurs de conversion et d'essai pour l'an 2000 de manière à pouvoir aider Anciens Combattants Canada et le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard à relever le défi que pose l'an 2000 pour les systèmes informatiques. Anciens Combattants a embauché treize des étudiants diplômés.

Dans le processus de planification et de gestion stratégiques du PES, les partenaires ont commandé la mise en place d'un cadre d'évaluation devant servir à établir le bien-fondé, l'impact, le succès et le rendement économique du partenariat. Ce document a été parachevé en janvier 1998 et les évaluations futures se fonderont sur les indicateurs de rendement qui y sont fixés.

- Une relation améliorée entre le grand public et tous les niveaux de gouvernement.
- Une population active bien prête à satisfaire aux besoins actuels et futurs en matière de technologie de l'information des secteurs public et privé.
- Un sentiment d'appartenance amélioré.
- Un meilleur service, plus rapide et plus efficace.
- Une réduction des contraintes paperassières, des dédoublements et des chevauchements de services.
- La création d'emplois et la croissance économique.

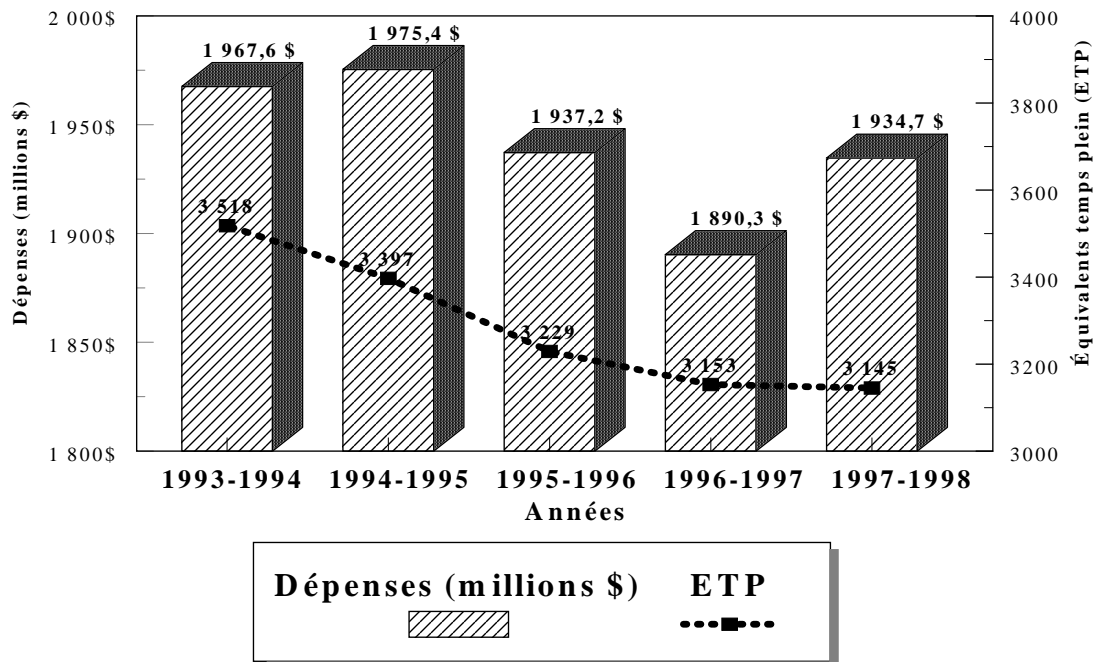


## Rendement des secteurs d'activités

**Engagement d'obtenir des résultats :** fournir des avantages, une aide financière, des services de soins de santé et une représentation par avocat auxquels les anciens combattants, les personnes à leur charge et d'autres civils admissibles ont droit.

C'est par l'entremise des secteurs d'activités du Portefeuille que les résultats associés aux initiatives peuvent être exploités et intégrés aux avantages et aux services fournis aux clients. Les résultats obtenus par les différents secteurs d'activités sont essentiellement basés sur la prestation d'avantages et de services uniformes et équitables, au moyen d'une technologie et de méthodes de travail habilitantes.

**Figure 3 - Tendances\* au niveau des dépenses du Portefeuille et des équivalents temps plein (ETP)**



\* Les dépenses et les ETP ont été ajustés conformément à la nouvelle structure du SPRR.

Afin d'améliorer la qualité des services et des avantages qu'il fournit, Anciens Combattants participe activement à l'*Initiative fédérale sur la qualité du service*. Le Portefeuille a mis sur pied un programme de qualité, qu'il a décrit dans ses grandes lignes dans le document stratégique intitulé *Recherche de la qualité*, approuvé en février 1997. En mai 1997, le Portefeuille a publié les résultats d'un sondage national sur la qualité des services, qui a indiqué que la grande majorité des clients étaient satisfaits de la qualité globale des services reçus.

Le sondage a aussi démontré que les clients se disent satisfaits en matière d'indicateurs importants, tels que la courtoisie et l'obligeance du personnel, la précision de la correspondance, le service dans la langue officielle de leur choix, et la rapidité du service.

Cette initiative comprend différents éléments, dont la révision de la brochure sur les normes de service, et la mise au point d'un système d'information en retour sur les clients en utilisant des cartes de commentaires des clients disponibles dans tous les bureaux publics du Ministère. Les commentaires recueillis à l'aide de ces cartes, ajoutés aux données comparatives sur les objectifs de rendement établis dans les normes de service, feront partie intégrante, dans les prochains rapports, de l'évaluation du rendement en ce qui a trait à la prestation de service. On a également élaboré un réseau de coordonnateurs dans le but de renforcer la mise en oeuvre d'initiatives sur la qualité du service au sein du Portefeuille.

Dans le présent document, le rendement sera évalué par rapport aux attentes établies dans le Rapport des plans et priorités (RPP) de 1997-1998. Cette évaluation sera néanmoins effectuée dans le cadre de la nouvelle structure, les résultats ayant été appliqués au SPRR à partir du CPO, lequel servait de base au RPP.

## **1. Secteur d'activités des Avantages et services**

**Contexte :** C'est par l'entremise de ce secteur d'activités que sont fournis aux clients de l'organisation les avantages et les services qui contribuent à leur santé et à leur bien-être financier, physique et social. Cet important secteur d'activités comporte quatre gammes de services :

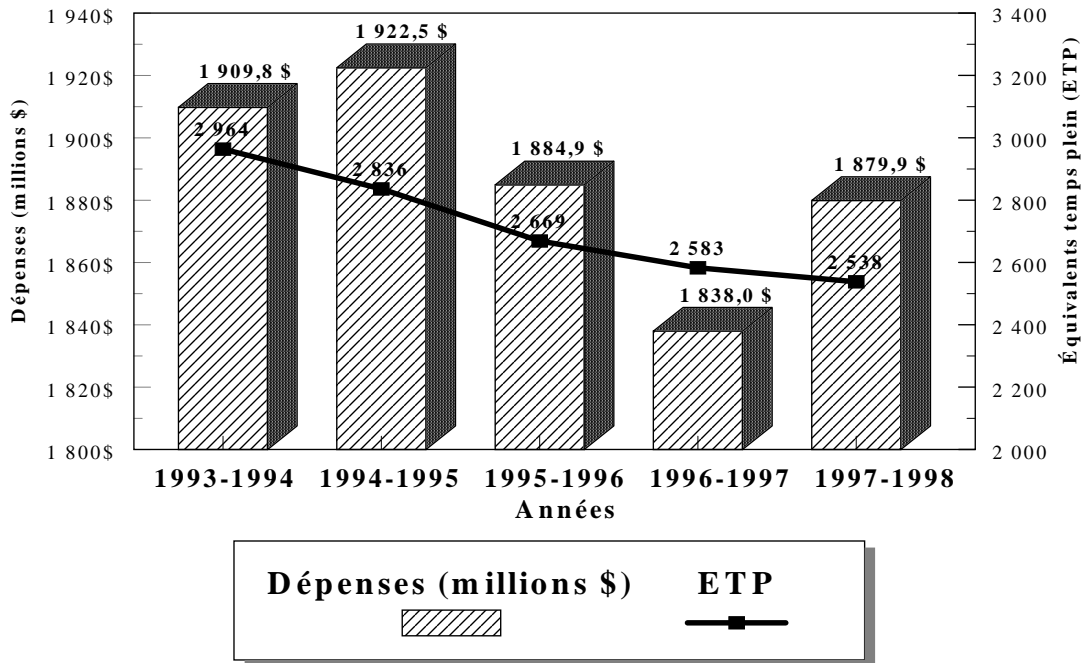
- 1.1 pensions et allocations;
- 1.2 services juridiques des pensions;
- 1.3 soins de santé; et
- 1.4 commémoration.

C'est l'établissement de l'admissibilité à la gamme de services offerts sous le secteur de services des pensions et des allocations qui permet d'accéder, dans pratiquement tous les cas, aux avantages et aux services directs. L'admissibilité, une fois établie, donne accès à des avantages et des services plus spécialisés, associés aux activités ou aux éléments de service du secteur de services des soins de santé.

Les services juridiques des pensions sont par ailleurs assurés par le Bureau des services juridiques des pensions, qui traite les demandes concernant la gamme de services offerts sous le secteur de services des pensions et des allocations. Enfin, les activités associées au secteur de services de commémoration touchent un public plus large, puisque tous les Canadiens peuvent prendre connaissance des réalisations dans ce domaine.

On compare ci-dessous les dépenses aux équivalents temps plein (ETP) dans le secteur d'activités des avantages et des services, au cours des 5 dernières années :

**Figure 4 – Avantages et services - Tendances au niveau des dépenses et des équivalents temps plein (ETP)**



Tous les secteurs de services doivent contribuer à promouvoir l'autonomie des clients et de leurs familles, tout en améliorant leur qualité de vie. Les changements démographiques obligent cependant le Portefeuille à revoir ses systèmes ainsi que ses procédés et à repenser les principes de la prestation de service, comme le démontrent les trois composantes du projet de renouveau des opérations.

Dans les pages qui suivent, chaque secteur de service est traité séparément. Il faut toutefois être conscient que les avantages et les services forment un tout intégré dont l'objectif correspond au deuxième engagement d'obtenir des résultats, à l'origine de la présente évaluation du rendement.

### 1.1 Secteur de services des pensions et allocations

**Attentes en matière du rendement :** Réduire de 50 pour cent les délais de traitement des premières demandes de pension d'invalidité à partir de septembre 1997. L'atteinte de ce niveau de service dans le secteur des pensions d'invalidité marque la réalisation de la principale stratégie du deuxième principal engagement d'Anciens Combattants à l'égard des résultats.

Réalisation :

- À partir de septembre 1997, les délais de traitement de premières demandes de pension d'invalidité ont été réduits de 18 mois à 5,7 mois au cours de la période de deux ans.

**Attentes en matière du rendement :** Les pensions et les allocations continueront d'être distribuées dans les plus courts délais possibles.

Réalisations :

- En mars 1998, le délai moyen de traitement des demandes de pension était de 5,0 mois et de 1,6 mois pour les allocations spéciales.
- Grâce à des procédés de travail novateurs, à la technologie de l'information, au travail d'équipe interorganisationnel et à la vision commune axée sur l'amélioration des services aux clients, Anciens Combattants a réussi à réduire le délai de traitement d'une demande de pension d'invalidité, y compris les appels, par plus de la moitié.
- La réduction des délais de traitement a entraîné le paiement plus rapide des pensions, sans qu'il en coûte davantage au gouvernement à long terme. Même si la réforme des pensions et la rationalisation du processus de pension ne sont plus considérées comme des initiatives stratégiques, le Portefeuille maintient son engagement de fournir des services de qualité et d'améliorer sans cesse le processus de pension et d'appel.

**Attentes en matière du rendement :** Les avantages fournis aux clients ne seront pas touchés par les activités de rationalisation du processus de pension.

Réalisation :

- Les examens d'après paiement du processus des pensions d'invalidité par le Vérificateur général et le personnel d'ACC indiquent que les taux d'erreurs sont conformes aux normes établies.

## 1.2 Secteur de services des services juridiques des pensions

**Attentes en matière du rendement :** Conseiller et représenter les clients qui ne sont pas satisfaits des décisions du Ministère concernant les demandes de pension et d'allocation afin que les clients reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit.

Réalisations :

- 7 360 dossiers de révision ont été examinés, certains d'entre eux conjointement (environ 5 %) avec la Légion royale canadienne (LRC).
- 2 733 appels ont été entendus, certains d'entre eux conjointement avec la Légion royale canadienne (LRC).

**Attentes en matière du rendement :** Contribuer à rentabiliser le processus de pension et à satisfaire les clients en les représentant et en les conseillant.

Réalisation :

- À l'heure actuelle, entre 10 et 15 % des dossiers ouverts par le Bureau de services juridiques des pensions sont considérés comme n'étant pas suffisamment étayés pour qu'on procède plus avant. Ces décisions, prises conjointement par le BSJP et les requérants, permettent de réduire l'insatisfaction prolongée des clients ainsi que l'utilisation des ressources du Ministère.

**Attentes en matière du rendement :** Contribuer à la réduction d'ensemble des délais de traitement relatifs aux révisions et aux appels, ainsi qu'à la réduction du nombre de cas à traiter au cours de l'année (voir les délais de traitement du TACRA).

Réalisations :

- Au 31 mars 1998, le délai moyen de traitement des révisions était de 4,1 mois, et celui des appels, de 4,0 mois (calculé selon une moyenne mobile de trois mois). Le délai moyen de traitement de la date du premier contact à la date d'audience était de 92 jours et 88 jours respectivement.
- Pendant l'Initiative de rationalisation des pensions, soit de septembre 1995 à septembre 1997, les Services juridiques des pensions ont aidé le TACRA à réduire les cas à traiter.

### 1.3 Secteur de services des soins de santé

**Attentes en matière du rendement :** Aider à maintenir l'autonomie des clients et à améliorer leur santé ainsi que leur qualité de vie par l'entremise de projets pilotes sur la promotion de la santé, mis en oeuvre dans les régions du Québec, de l'Atlantique et du Pacifique.

Réalisations :

- On est en train de mettre la dernière main à un cadre conceptuel et un plan d'action concernant les projets de promotion de la santé. Ce plan est basé sur trois objectifs en matière de promotion de la santé : connaissance, partenariat et politique.
- On a terminé l'évaluation des projets pilotes de promotion de la santé mis en oeuvre en Colombie-Britannique, au Québec et à l'Î.-P.-É. On élaborera, à partir des résultats, un cadre d'évaluation qui facilitera la production de rapports sur le rendement et la reddition de comptes des futurs projets.
- On est en train de mettre en place des mécanismes de financement des projets d'investissement dans les collectivités et d'établir des partenariats avec des organismes communautaires afin de mettre en oeuvre des projets de promotion de la santé pour nos clients.

- Une entente de partenariat a été conclue voulant que 20 ordinateurs soient installés dans les filiales de la Légion royale canadienne partout au pays de manière à appuyer les projets de promotion de la santé d'ACC. Les anciens combattants pourront donc se renseigner plus facilement sur les projets en question et se procurer du matériel à cet égard. Les ordinateurs sont ceux qu'utilisaient les employés affectés au service direct à la clientèle avant la mise en oeuvre du RPSC.
- Le Ministère négocie actuellement avec l'Office national du film du Canada afin d'adapter la vidéo intitulée «Labour of Love» (qui porte sur les dispensateurs de soins) et de la distribuer aux anciens combattants, aux personnes qui en prennent soin et à d'autres clients.
- Le Ministère est en train de mettre en place des mécanismes de récupération des coûts pour les guides et les vidéos sur la fourniture de soins qu'il a produits dans le cadre d'un projet pilote réalisé en 1993 et que les anciens combattants et d'autres clients pouvaient acheter.

**Attentes en matière du rendement :** Fournir aux clients les avantages nécessaires en soins de santé de façon rentable par l'accroissement des contrôles financiers sur des avantages médicaux précis ainsi que sur d'autres services de santé comme la physiothérapie.

Réalisations :

- Le travail de révision et de mise au point du nouveau formulaire, du processus d'autorisation des médicaments de catégorie supérieure ainsi que du nouvel Examen de l'utilisation des médicaments (EUM) est terminé. La mise en oeuvre de ces éléments doit débuter en mai 1998.
- L'examen des avantages en matière de soins de la vue est terminé et une base de négociation a été établie conjointement avec les autres participants à l'Initiative de coordination des soins de santé.
- Le contrôle des coûts et du programme de soins dentaires par la mise en oeuvre d'un processus d'autorisation préalable pour toutes les demandes de soins dentaires.

- À compter de novembre 1998, le Ministère limitera le nombre de séances de physiothérapie et d'acupuncture à 20 par année afin de s'harmoniser avec d'autres groupes de fournisseurs de soins. Le dépassement de ces limites donnera lieu à un suivi du client, car il indiquera un changement au niveau de ses besoins en matière de soins de santé.
- Des montants maximums ont été établis, là où il est possible d'obtenir des tarifs pour des services communautaires comparables.
- Dans le cadre de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC), on communique avec les clients régulièrement (au moins une fois l'an) afin de s'assurer que l'entente de contribution leur convient, qu'ils obtiennent les services et conservent leurs reçus. Depuis le mois d'août 1997, on prépare chaque mois un rapport sur les clients à faibles risques afin de vérifier que ce suivi est effectivement effectué.
- On continue d'effectuer, dans les régions, des contrôles de la qualité des dossiers des clients afin de s'assurer que les politiques en matière de gestion des cas sont appliquées.
- ACC effectuée, par l'entremise de la Croix bleue, des vérifications auprès des fournisseurs d'avantages afin de s'assurer qu'ils se conforment aux politiques du Ministère et aux limites de tarification. Suite à ces vérifications, des avis de clarification sont envoyés aux groupes de fournisseurs lorsqu'un problème est identifié et les trop-payés versés aux fournisseurs sont récupérés.
- La Direction générale des soins de santé a élaboré, en ce qui a trait aux soins prolongés en établissement, un plan d'action axé sur l'amélioration de la vérification financière des établissements contractants (on insistera davantage sur les questions de qualité et de rentabilité). On a également commencé à élaborer, dans chacune des cinq régions, des mesures visant à garantir la responsabilité financière et l'assurance de la qualité en matière de soins en établissement. En plus de s'attaquer à ces questions financières, on rendra visite à chaque ancien combattant vivant en établissement dans le cadre du plan d'action concernant les soins à long terme.

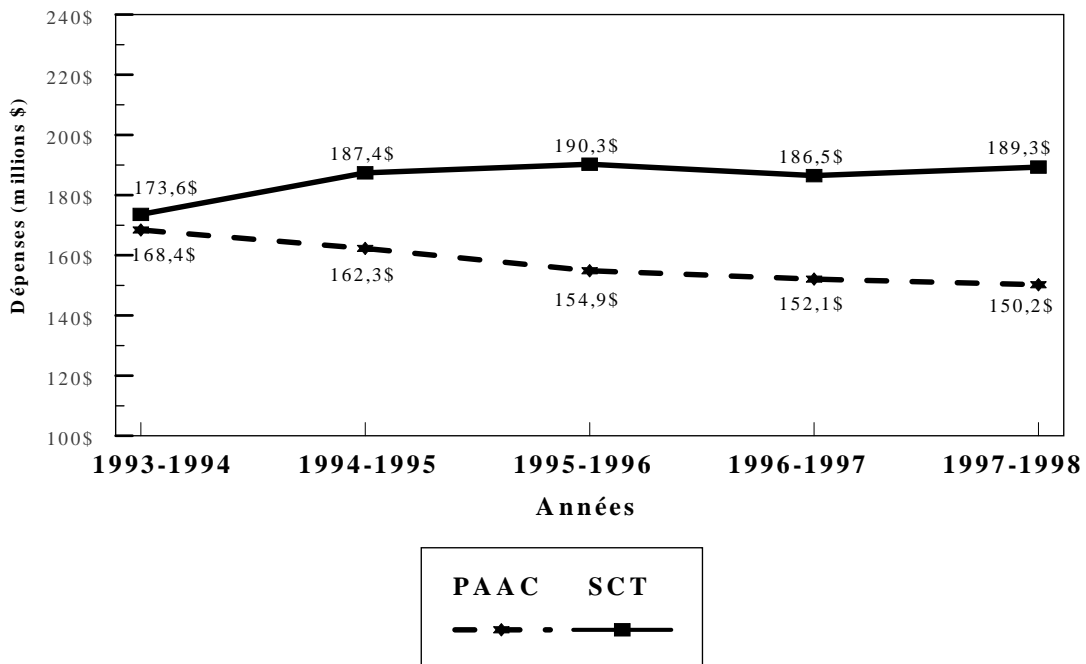


**Attentes en matière du rendement :** Contrôler la demande créée par les fournisseurs et recentrer les achats d'équipement sur les besoins réels des clients. Il faudra satisfaire à certains critères basés sur les besoins – et justifier la demande par un plan de traitement – pour pouvoir dépasser les limites fixées.

Réalisations :

- Un comité d'examen du matériel spécial a été créé afin d'examiner les nouveaux équipements et de faire des recommandations là-dessus.
- On met en application les principes de l'Initiative pour un service axé sur le client afin de pouvoir effectuer un examen holistique des besoins des clients et ainsi déterminer si les interventions sont justifiées.
- À compter du 1<sup>er</sup> avril 1998, un montant limite sera fixé pour les frais de fourniture d'appareils acoustiques dans la région des Prairies. On maintiendra les tarifs de 1994-95 dans les autres régions.

**Figure 5 - Secteur de services de soins de santé  
- Dépenses par élément de service**



PAAC -Programme pour l'autonomie des anciens combattants  
SCT -Système de comptabilisation des traitements

**Engagement d'obtenir des résultats :** Perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices des anciens combattants.

#### 1.4 Secteur de services de la commémoration

**Attentes en matière du rendement :** Définir clairement et approuver le mandat, les objectifs et l'orientation à long terme de la fonction de commémoration.

Réalisation :

- Un document sur le cadre conceptuel de la commémoration a été préparé et approuvé en mars 1998.

**Attentes en matière du rendement :** Organisation d'activités de commémoration et de pèlerinages.

Réalisation :

- De grands pèlerinages – et les cérémonies qui s'y rattachent – ont été organisés :  
*Vimy* - avril 1997 -- 80<sup>e</sup> anniversaire de la bataille de la crête de Vimy  
*Dieppe* - août 1997 -- 55<sup>e</sup> anniversaire du raid sur Dieppe  
*Vimy et Beaumont-Hamel* - novembre 1997 - Désignation des deux sites comme lieux historiques nationaux et inhumation des aviateurs canadiens en Belgique

**Attentes en matière du rendement :** Mise au point de programmes d'éducation et de sensibilisation de la population.

Réalisation :

- On continue de vendre la trousse de la Seconde Guerre mondiale. Un second CD-ROM sur la Seconde Guerre mondiale a été produit et mis en vente.

**Attentes en matière du rendement :** Conception et entretien de lieux commémoratifs.

Réalisation :

- Des plans de conservation et de présentation ont été élaborés et mis en oeuvre à Vimy et Beaumont-Hamel. On a terminé le centre d'accueil des visiteurs à Vimy et les deux sites ont été déclarés lieux historiques nationaux.

## 2. Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

**Contexte :** Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) veille à ce que les clients d'ACC aient la possibilité de demander une révision (ou d'interjeter appel) des décisions rendues par le Ministère en ce qui a trait aux demandes de pension d'invalidité ou d'allocation d'ancien combattant de manière à ce que le processus décisionnel demeure juste et équitable pour tous. Ce secteur d'activités du Portefeuille fonctionne comme un organisme autonome quasi-judiciaire.

**Attentes en matière du rendement :** Réduire le délai de traitement des révisions et des appels faisant partie de l'Initiative de la rationalisation du processus de pension.

Réalisation :

- Les délais de traitement ont été réduits de 12 mois à 3,6 mois pour les révisions et de 8 mois à 3,5 mois pour les appels au cours de la période de rationalisation du processus de pension de septembre 1995 à septembre 1997.

**Attentes en matière du rendement :** Continuer le traitement à propos des révisions et des appels.

Réalisation :

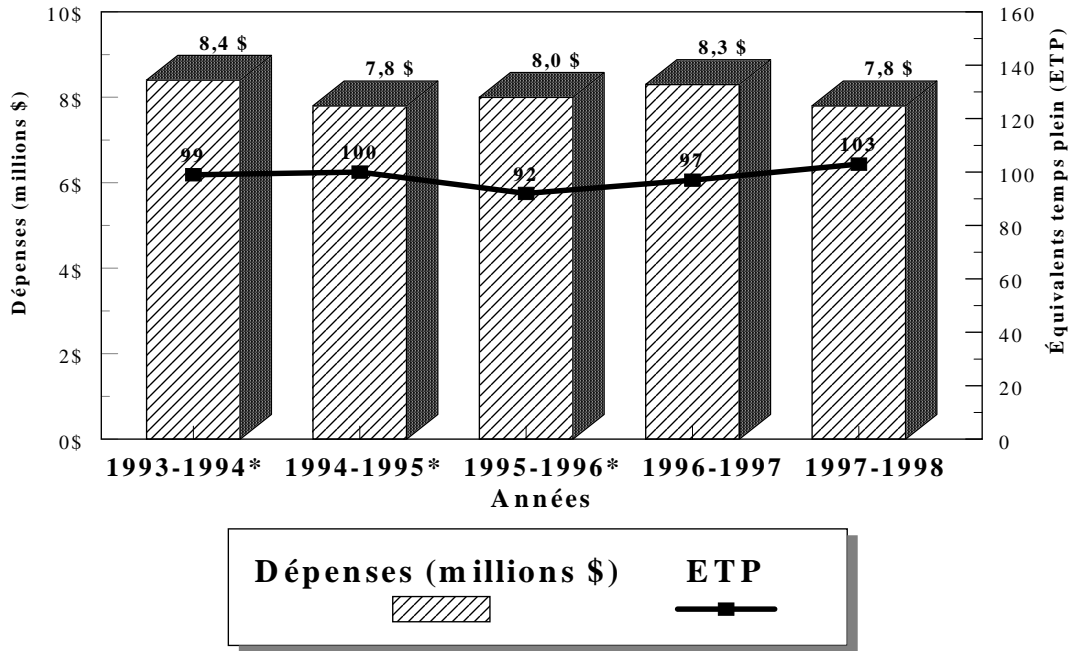
- Les délais de traitement ont été réduits de 8,8 mois pour les révisions et de 9,4 mois pour les appels à compter de mars 1997, à 4,1 mois pour les révisions et 4,0 mois pour les appels à compter de mars 1998.

**Attentes en matière du rendement :** Réduire le nombre d'arriérés et de cas en suspens.

Réalisation :

- Pour la période de l'Initiative de rationalisation du processus des pensions (soit de septembre 1995 à septembre 1997), on a réduit les cas en suspens de 6 044 à 2 799 pour les révisions et de 2 281 à 923 pour les appels.

**Figure 6 - Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**  
**- Tendances\*\* au niveau des dépenses et des équivalents temps plein (ETP)**

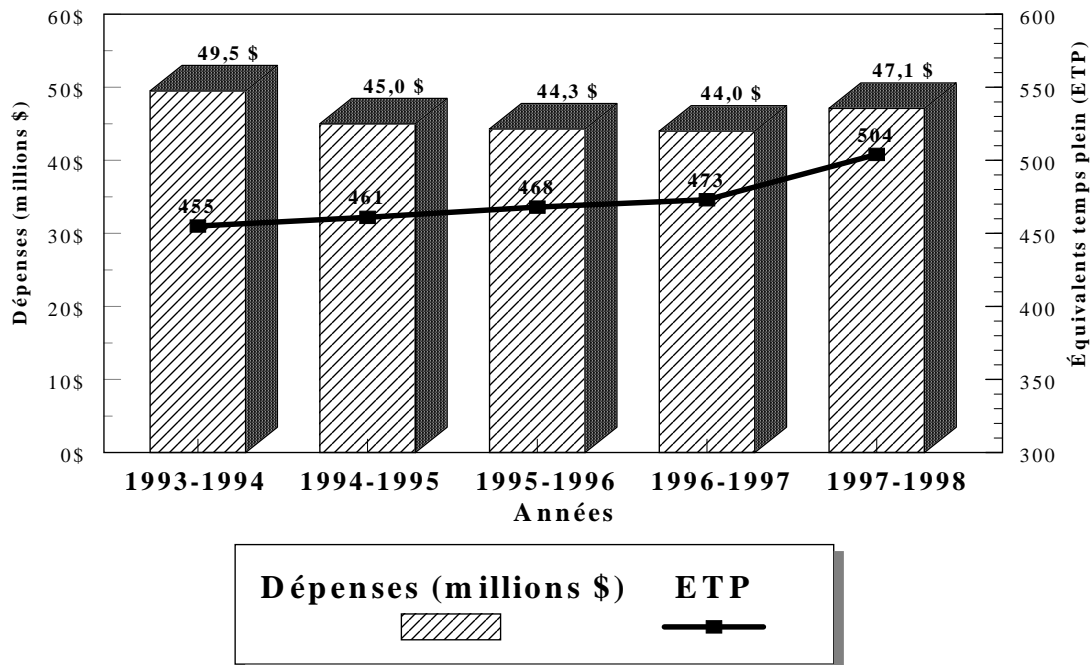


- \* Comprend les données de la Commission canadienne des pensions et du Tribunal d'appel des anciens combattants.
- \*\* Les dépenses et les ETP ont été ajustés conformément à la nouvelle structure du SPRR.

### 3. Secteur d'activités de l'Administration ministérielle

**Contexte :** Ce secteur d'activités soutient la prestation des services et des avantages aux clients et veille à ce que les exigences du Ministre, du Président du TACRA, des organismes centraux et du Parlement soient satisfaites. Les initiatives prises par ce secteur d'activités permettront au Portefeuille d'adapter ses systèmes et ses procédés aux changements découlant des projets mis en oeuvre dans le domaine de la prestation de services.

**Figure 7 - Administration du Ministère - Tendances\* au niveau des dépenses et des équivalents temps plein (ETP)**



\* Les dépenses et les ETP ont été ajustés conformément à la nouvelle structure du SPRR.

## L'état de préparation pour l'An 2000

**Attentes en matière du rendement :** Tout le matériel et les logiciels des systèmes et de l'infrastructure d'ACC seront conformes aux normes de l'An 2000 d'ici le 31 décembre 1998.

ACC a deux fonctions critiques de mission à l'échelle du gouvernement (FCMG) : les Pensions/allocations et les Soins de santé, qui sont appuyées par cinq systèmes de soutien au client et liées de près au Système intégré de gestion financière. Le Projet de l'an 2000 d'ACC respecte le calendrier fixé pour assurer la conformité de tous les systèmes et de l'infrastructure des FCMG d'ici le 31 décembre 1998.

Le Projet de l'an 2000 d'ACC est dirigé par le SMA des Services ministériels et géré, par affectation, par un directeur exécutif, selon une organisation matricielle comprenant le bureau du projet et trois groupes : applications clients, applications ministérielles et infrastructure technique. Chaque groupe examine régulièrement ses plans de travail en collaboration et un comité de direction se réunit une fois toutes les deux semaines pour faire le point sur les progrès réalisés et donner suite aux préoccupations soulevées.

ACC a commencé son évaluation du problème de l'an 2000 en 1994-1995 et la mission critique ainsi que les inventaires de systèmes du Portefeuille ont été établis en février 1996. ACC a déjà converti le système des allocations aux anciens combattants, et des plans de test pour ce système ainsi que d'autres conversions sont prévus de pair avec les partenaires du gouvernement et des entreprises commerciales.

Depuis le début de 1998, des évaluations de risques ont été effectuées et des solutions ont été trouvées de façon continue. Les éléments de préoccupation clés qui sont essentiels aux opérations d'ACC et à la distribution des chèques sont l'électricité, les télécommunications, le système bancaire et les pharmacies. Le chauffage, l'eau, les égouts et les immeubles sont aussi des éléments essentiels pour assurer la prestation des services. Les plans d'urgence d'ACC devront donc se concentrer sur ces éléments.

De plus, le Projet de remaniement des prestations aide le Ministère à résoudre les problèmes des systèmes informatiques de l'An 2000. Les versions 1 et 2 du RPSC remplaceront les systèmes de prestation des services au moment opportun en tenant compte des problèmes de l'An 2000.

## Partie IV : Rendement financier

### Aperçu du rendement financier

#### Tableaux financiers récapitulatifs

#### Tableau financier 1

#### Sommaire des crédits approuvés

<b>A. Autorisations pour 1997-1998</b>			
<b>Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)</b>			
<b>Crédit</b>	<b>Dépenses prévues 1997-1998</b>	<b>Autorisations totales 1997-1998</b>	<b>Dépenses réelles 1997-1998</b>
<i>Anciens Combattants</i>			
<i>Programme des anciens combattants</i>			
1 Dépenses de fonctionnement	513,2	539,8	<b>529,5</b>
5 Subventions et contributions	1 377,4	1 392,4	<b>1 373,7</b>
(S) Ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile	-	0,0	<b>0,0</b>
(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>	0,0	-	-
(S) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	0,0	-	-
(S) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,3	<b>0,3</b>
(S) Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	-	0,2	<b>0,1</b>
(S) Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	-	0,2	<b>0,2</b>
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	23,1	23,1	<b>23,1</b>
<b>Total pour le programme</b>	<b>1 913,9</b>	<b>1 956,1</b>	<b>1 926,9</b>
<i>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>			
10 Dépenses du programme	6,7	6,9	<b>6,8</b>
(S) Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	1,0	1,0	<b>1,0</b>
<b>Total pour le programme</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>
<b>Total pour le Portefeuille</b>	<b>1 921,6</b>	<b>1 964,0</b>	<b>1 934,7</b>
Nota:	1. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.		
	2. Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au budget des dépenses principal et supplémentaires et des autres autorisations.		



## Tableau financier 2

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

<b>Dépenses prévues contre dépenses réelles du Ministère par secteur d'activités (en millions de dollars)</b>									
Secteurs d'activités	ETP	Fonction- nement	Immo- bilisations	Subventions et contri- butions votées	Total : Dépenses brutes votées	Subventions provisoire et contri- butions prévues par la loi	Total Dépenses brutes	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Total Dépenses nettes
<b>Programme des anciens combattants</b>									
Avantages et services	2 749	504,0	-	1 377,4	1 881,4	0,2	1 881,6	-	1 881,6
<i>(autorisations totales)</i>	2 749	526,8	-	1 392,4	1 919,2	0,3	1 919,5	-	1 919,5
<b>(réelles)</b>	<b>2 538</b>	<b>505,9</b>		<b>1 373,7</b>	<b>1 879,6</b>	<b>0,3</b>	<b>1 879,9</b>		<b>1 879,9</b>
Administration ministérielle	463	32,3	-	-	32,3	0,0	32,3	-	32,3
<i>(autorisations totales)</i>	463	36,6	-	-	36,6	0,0	36,6	-	36,6
<b>(réelles)</b>	<b>504</b>	<b>47,1</b>		<b>-</b>	<b>47,1</b>	<b>0,0</b>	<b>47,1</b>		<b>47,1</b>
<b>Total</b>	<b>3 212</b>	<b>536,3</b>		<b>1 377,4</b>	<b>1 913,7</b>	<b>0,2</b>	<b>1 913,9</b>		<b>1 913,9</b>
<i>(autorisations totales)</i>	3 212	563,4	-	1 392,4	1 955,8	0,3	1 956,1	-	1 956,1
<b>(réelles)</b>	<b>3 042</b>	<b>553,0</b>		<b>1 373,7</b>	<b>1 926,7</b>	<b>0,3</b>	<b>1 926,9</b>		<b>1 926,9</b>
<b>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>									
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	105	7,7	-	-	7,7	-	7,7	-	7,7
<i>(autorisations totales)</i>	105	7,9	-	-	7,9	-	7,9	-	7,9
<b>(réelles)</b>	<b>103</b>	<b>7,8</b>		<b>-</b>	<b>7,8</b>	<b>-</b>	<b>7,8</b>		<b>7,8</b>
<b>Total Portefeuille</b>	<b>3 317</b>	<b>544,0</b>		<b>1 377,4</b>	<b>1 921,4</b>	<b>0,2</b>	<b>1 921,6</b>		<b>1 921,6</b>
<i>(autorisations totales)</i>	3 317	571,3	-	1 392,4	1 963,7	0,3	1 964,0	-	1 964,0
<b>(réelles)</b>	<b>3 145</b>	<b>560,8</b>		<b>1 373,7</b>	<b>1 934,5</b>	<b>0,3</b>	<b>1 934,7</b>		<b>1 934,7</b>
<b>Autres recettes et dépenses</b>									
<b>Recettes à valoir sur le Trésor</b>									(43,3)
<i>(autorisations totales)</i>									(43,3)
<b>(réelles)</b>									<b>(45,3)</b>
<b>Coût des services offerts par d'autres ministères</b>									24,2
<i>(autorisations totales)</i>									24,2
<b>(réelles)</b>									<b>24,0</b>
<b>Coût net du programme</b>									1 902,5
<i>(autorisations totales)</i>									1 944,9
<b>(réelles)</b>									<b>1 913,5</b>
Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent 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 et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.									
2. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.									

### Tableau financier 3

#### Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues contre dépenses réelles du Ministère par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1995-96	Dépenses réelles 1996-97	Dépenses prévues 1997-98	Autorisations totales 1997-98	Dépenses réelles 1997-98
Avantages et services	1884,9	1,838,0	1,881,6	1,919,5	1,879,9
Administration ministérielle	44,3	44,0	32,3	36,6	47,1
<b>Total pour le programme des Anciens Combattants</b>	<b>1,929,2</b>	<b>1,882,0</b>	<b>1,913,9</b>	<b>1,956,1</b>	<b>1,926,9</b>
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	8,0	8,3	7,7	7,9	7,8
<b>Total pour le Portefeuille</b>	<b>1,937,2</b>	<b>1,890,3</b>	<b>1,921,6</b>	<b>1,964,0</b>	<b>1,934,7</b>

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

### Tableau financier 4

#### Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure

Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure - Dépenses prévues (en millions de dollars)						
Ancienne structure	Nouvelle structure		Ancienne structure			
	Avantages et services	Administration ministérielle	Total (\$\$\$)	ETP	% du total	
Soins de santé	620,2	-	620,2	2 019	32,4%	
Pensions	1 166,7	-	1 166,7	450	61,0%	
Soutien financier	94,5	1,6	96,1	299	5,0%	
Administration du Ministère	0,3	30,6	30,9	444	1,6%	
<b>Nouvelle structure - Total (\$\$\$)</b>	<b>1 886,6</b>	<b>32,3</b>	<b>1 913,9</b>			
<b>FTEs</b>	<b>2 749</b>	<b>463</b>		<b>3 212</b>		
<b>% of Total</b>	<b>98,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	

Nota: 1. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.  
2. En ce qui concerne le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), il n'y avait, dans l'ancienne structure, qu'une seule activité (les pensions) et il n'y a, dans la nouvelle structure, qu'un seul secteur d'activités (le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)).

## Tableau financier 5

### Ressources nécessaires, par organisation et secteur d'activités

Comparaison des dépenses prévues de 1997-98 et des autorisations totales aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activités (en millions de dollars)					
Organisation	Programmes/Secteurs d'activités			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	
	Programme des Anciens Combattants			Secteur d'activités Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total
	Secteur d'activités Avantages et services	Secteur d'activités Administration ministérielle	Total Programme des Anciens Combattants		
<b>Secteur des services aux anciens combattants</b>	1 875,8	-	1 875,8	-	1 875,8
<i>(Autorisations totales)</i>	1 888,6	-	1 888,6	-	1 888,6
<b>(réelles)</b>	<b>1 853,9</b>	-	<b>1 853,9</b>	-	<b>1 853,9</b>
<b>Secteur des services ministériels</b>	0,3	27,8	28,1	-	28,1
<i>(autorisations totales)</i>	0,3	30,2	30,5	-	30,5
<b>(réelles)</b>	<b>0,3</b>	<b>41,3</b>	<b>41,6</b>	-	<b>41,6</b>
<b>Bureau des services juridiques</b>	5,5	-	5,5	-	5,5
<i>(autorisations totales)</i>	5,5	-	5,5	-	5,5
<b>(réelles)</b>	<b>5,8</b>	-	<b>5,8</b>	-	<b>5,8</b>
<b>Projet de remaniement des prestations</b>	-	-	-	-	-
<i>(autorisations totales)</i>	25,1	-	25,1	-	25,1
<b>(réelles)</b>	<b>19,9</b>	-	<b>19,9</b>	-	<b>19,9</b>
<b>Services exécutifs du Portefeuille</b>	-	1,5	1,5	-	1,5
<i>(autorisations totales)</i>	-	1,6	1,6	-	1,6
<b>(réelles)</b>	-	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	-	<b>1,2</b>
<b>Communications</b>	-	1,4	1,4	-	1,4
<i>(autorisations totales)</i>	-	2,7	2,7	-	2,7
<b>(réelles)</b>	-	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	-	<b>2,6</b>
<b>Planification ministérielle</b>	-	1,6	1,6	-	1,6
<i>(autorisations totales)</i>	-	2,1	2,1	-	2,1
<b>(réelles)</b>	-	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	-	<b>2,0</b>
<b>Total Anciens Combattants</b>	1 881,6	32,3	1 913,9	-	1 913,9
<i>(autorisations totales)</i>	1 919,5	36,6	1 956,1	-	1 956,1
<b>(réelles)</b>	<b>1 879,9</b>	<b>47,1</b>	<b>1 926,9</b>	-	<b>1 926,9</b>
<b>Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>				7,7	7,7
<i>(autorisations totales)</i>				7,9	7,9
<b>(réelles)</b>				<b>7,8</b>	<b>7,8</b>
<b>Total Portefeuille</b>	1 881,6	32,3	1 913,9	7,7	1 921,6
<i>(autorisations totales)</i>	1 919,5	36,6	1 956,1	7,9	1 964,0
<b>(réelles)</b>	<b>1 879,5</b>	<b>47,5</b>	<b>1 926,9</b>	<b>7,8</b>	<b>1 934,7</b>
% du total	97,1	2,5	99,6	0,4	100,0

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

## Tableau financier 6

### Recettes à valoir sur le crédit

Anciens Combattants n'a pas de recettes à valoir sur le crédit.

## Tableau financier 7

### Recettes à valoir sur le Trésor

Recettes à valoir sur le Trésor par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteur d'activités	Réelles 1995-96	Réelles 1996-97	Revenus prévus 1997-98	Autorisations totales 1997-98	Réelles 1997-98
<b>Programme des Anciens Combattants</b>					
Avantages et services	38,9	45,6	37,3	37,3	<b>38,0</b>
Administration ministérielle	6,4	3,3	6,0	6,0	<b>7,4</b>
<b>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>					
Tribunal des anciens combattants	0,0	0,0	0,0	0,0	<b>0,0</b>
<b>Total des recettes à valoir sur le Trésor</b>	<b>45,3</b>	<b>48,9</b>	<b>43,3</b>	<b>43,3</b>	<b>45,4</b>

## Tableau financier 8

### Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteur d'activités	Réelles 1995-96	Réelles 1996-97	Dépenses prévus 1997-98	Autorisations totales 1997-98	Réelles 1997-98
<b>Programme des Anciens Combattants</b>					
Avantages et services	0,2	0,3	0,2	0,3	<b>0,3</b>
Administration ministérielle	0,0	0,0	0,0	0,0	<b>0,0</b>
<b>Total des paiements législatifs</b>	<b>0,2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>

## Tableau financier 9

### Paiements de transfert

Paiements de transfert par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteur d'activités	Réelles 1995-96	Réelles 1996-97	Dépenses prévues 1997-98	Autorisations totales 1997-98	Réelles 1997-98
<b>Subventions</b>					
Avantages et services	1 220,4	1 215,8	1 213,5	1 236,6	1 221,9
Administration ministérielle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total des subventions</b>	<b>1 220,4</b>	<b>1 215,8</b>	<b>1 213,5</b>	<b>1 236,6</b>	<b>1 221,9</b>
<b>Contributions</b>					
Avantages et services	171,1	153,0	164,1	156,1	152,1
<b>Total des contributions</b>	<b>171,1</b>	<b>153,0</b>	<b>164,1</b>	<b>156,1</b>	<b>152,1</b>
<b>Total des paiements de transfert</b>	<b>1 391,5</b>	<b>1 368,8</b>	<b>1 377,6</b>	<b>1 392,7</b>	<b>1 373,9</b>

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

## Tableau financier 10

### Dépenses en immobilisations par secteur d'activités

Anciens Combattants ne dispose pas de crédits distincts pour les immobilisations; les petites dépenses effectuées dans ce domaine sont intégrées aux dépenses de fonctionnement.

## Tableau financier 11

### Projets d'immobilisations

Anciens Combattants n'a aucun projet d'immobilisation.

## Tableau financier 12

### État des grands projets de l'État

#### Projet de remaniement des prestations

##### 1. Aperçu

On est en train d'élaborer et de mettre en place, dans le cadre du Projet de remaniement des prestations (PRP), un nouveau Réseau intégré de prestation des services aux clients (RPSC) qui permettra de soutenir la prestation des services et des avantages associés à trois secteurs de programme du Ministère: les pensions d'invalidité, le soutien financier et les soins de santé. Le RPSC sera mis en place en quatre étapes (ou versions) à partir de l'automne 1998. La mise en service devrait être terminée en juin 2000.

##### 2. Ministères responsables et participants

*Ministère promoteur:* Anciens Combattants Canada

*Autorité contractante:* Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

*Ministères participants:* Ce projet est réalisé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Un comité consultatif supérieur, composé de représentants de tous les ministères qui pourraient être touchés, a également été créé.

##### 3. Principal entrepreneur et principaux sous-traitants et adresses

EDS Canada Ltd., 45, rue O'Connor, suite 5000, Ottawa (Ontario) K2P 1A4

AGRA Monenco, 1145, rue Hunt Club Road, suite 600, Ottawa (Ontario) K1V 0Y3

##### 4. Principaux jalons

Lancement du projet	avril 1993
Pré-initiation	août 1993 (approbation par le Conseil du Trésor de l'étape du lancement du concept)
Lancement (concept)	février 1995 (approbation préliminaire du projet pour la partie I de l'étape de définition)
Définition - Partie II	octobre 1997 (approbation effective du projet)
Mise en oeuvre	début en 1998 (parachèvement en l'an 2000)

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

Le PRP a débuté en 1993. Le 30 octobre 1997, le Ministère a obtenu du Conseil du Trésor l'autorisation de parachever le projet. Conformément au cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information, élaboré par le Conseil du Trésor, un certain nombre de points de contrôle (ou d'étapes) ont été établis. À chaque étape, le projet sera réexaminé de façon complète et détaillée. Si les exigences établies pour l'étape sont remplies, le Conseil du Trésor débloquera les crédits nécessaires pour se rendre à l'étape suivante.

##### 6. Avantages pour l'industrie et pour les clients

Afin que les entreprises aient la possibilité d'utiliser le PRP pour accroître leur compétitivité ainsi que leur capacité de mettre en oeuvre des projets semblables ailleurs, le contrat avec EDS Canada Ltd. comporte, en ce qui concerne les retombées industrielles régionales, des objectifs qui feront l'objet d'une évaluation à mesure que le projet avancera.

La mise en oeuvre du RPSC améliorera le service à la clientèle et l'efficacité opérationnelle, c'est-à-dire qu'elle permettra d'assurer :

- l'intégration du service à la clientèle au point de contact;
- un processus décisionnel plus rapide et plus juste;
- des processus d'émission des chèques de prestation et de traitement des dossiers plus efficaces;
- des services plus complets;
- plus de ressources affectées au service en personne dans les collectivités, service qui est devenu le point fort du Ministère.

## Tableau financier 13

### Prêts, investissements et avances

<b>Prêts, investissements et avances par secteur d'activités</b>			
<b>Secteur d'activités</b>	<b>Réelles 31/03/96</b>	<b>Réelles 31/03/97</b>	<b>Réelles 31/03/98</b>
<b>Administration ministérielle</b>			
<b>- Contrats immobiliers (contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients) *</b>			
Nombre de comptes	3 757	2 735	<b>1 763</b>
Solde (en millions \$)	11,5	7,1	<b>4,2</b>
Montants dus - versements et arriérés (en millions \$)	4,4	3,3	<b>2,2</b>
Montants perçus (en millions \$)	4,2	3,1	<b>2,1</b>
Pourcentage perçu	94,9	95,4	<b>95,3</b>
Versements anticipés sur comptes - actifs (en millions \$)	371,8	280,4	<b>138,5</b>

Nota: aucun nouveau prêt n'a été accordé en 1997-98.

## Tableau financier 14

### Sommaire financier concernant le fonds renouvelable

Anciens Combattants n'a pas de fonds renouvelable.

## Tableau financier 15

### Passif éventuel

<b>Passif éventuel (en millions de dollars)</b>	
<b>Liste des éléments de passif éventuel</b>	<b>Montant des éléments de passif éventuel</b>
Revendications et causes en instance ou imminentes	<b>0,6</b>

## **Partie V : Groupement des rapports**

### **Développement durable**

Anciens Combattants reconnaît l'importance de programmes et d'opérations responsables et durables sur le plan de l'environnement. Toutes les activités du Portefeuille doivent être conformes aux principes et objectifs inhérents à la Stratégie de développement durable d'Anciens Combattants, laquelle a été soumise au Parlement en décembre 1997.



Le tableau qui suit résume le rendement du Portefeuille jusqu'à maintenant en regard des objectifs et buts de la SDD :

<b>Principaux objectifs de développement durable</b>	<b>Cibles/Objectifs pour la période visée</b>	<b>Indicateurs ou stratégie de rendement</b>	<b>Progrès réalisés jusqu'ici et mesures correctives</b>
Prendre des initiatives en matière de développement durable et soutenir les pratiques exemplaires dans le domaine de l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser davantage la population au développement durable et à l'écogouvernement.</li> <li>- Établir et favoriser des partenariats permettant de soutenir les pratiques exemplaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer une stratégie de développement durable (SDD).</li> <li>- Un plan de communication a été intégré à la SDD.</li> <li>- Conseiller et guider les autres paliers de gouvernement et le secteur privé en ce qui concerne l'adoption de pratiques exemplaires en matière d'environnement.</li> <li>- Mettre sur pied un programme de récompenses et de reconnaissance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La SDD a été élaborée, approuvée et déposée au Parlement en décembre 1997.</li> <li>- Le plan de communication a été mis en oeuvre.</li> <li>- Des partenariats ont été établis avec d'autres ministères fédéraux, avec des ministères provinciaux et avec des établissements d'enseignement de Charlottetown. Des organisations du secteur privé viendront s'ajouter plus tard.</li> <li>- On a créé des prix d'excellence en gérance de l'environnement.</li> </ul>
Établir les structures et les méthodes de gestion permettant d'identifier les impacts sur l'environnement, d'affecter les ressources nécessaires, de contrôler les résultats et d'en rendre compte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un Comité de gérance de l'environnement (CGE) du Portefeuille.</li> <li>- Faire la promotion des méthodes et des lieux de travail écologiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le CGE a été formé et son mandat a été défini.</li> <li>- Former des équipes écologiques à l'AC et dans les bureaux régionaux.</li> <li>- Désignation de «champions écologiques» à l'AC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le mandat a été défini et approuvé.</li> <li>- Des équipes écologiques ont été formées à l'AC et dans certains bureaux régionaux. On devrait en créer dans tous les autres bureaux.</li> <li>- Les champions écologiques sensibilisent le personnel et fournissent de l'information en retour aux équipes écologiques.</li> </ul>
Réduire les impacts sur l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Essayer de réduire les déchets en mettant en oeuvre une stratégie de réduction progressive des déchets.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmer les données de base du Ministère.</li> <li>- Mettre en oeuvre une stratégie de réduction de la consommation de papier.</li> <li>- S'engager à réduire la production de déchets de 5,6% au cours des trois prochaines années (année de référence : 1996/1997).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une stratégie de réduction des déchets et de la consommation de papier a été mise en oeuvre.</li> <li>- La production de déchets a été réduite de 47 % à l'AC par rapport à l'année de référence.</li> <li>- Il reste à établir des critères d'évaluation pour les bureaux partagés.</li> </ul>

## Initiatives de réglementation

<b>ANCIENS COMBATTANTS CANADA RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION</b>		
<b>Objet de l'initiative législative ou de réglementation</b>	<b>Résultats souhaités</b>	<b>Résultats obtenus</b>
Les initiatives suivantes figuraient dans les <i>Projets de réglementation fédérale de 1997</i> :		
ACC/96-1-L <i>Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)</i> —Remplacement	Remplacement par un règlement mis à jour reflétant l'administration actuelle du programme.	N'a pas été réalisé en 1997-1998, car on n'a pas obtenu les modifications nécessaires à l'autorisation prévue par la loi. L'initiative figurera dans le RPP de 1998-1999.
ACC/96-2-L <i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres</i> —Révocation	Révocation d'une ordonnance caduque.	N'a pas été réalisée en 1997-1998 en raison d'autres priorités législatives ou de réglementation. L'initiative figurera dans le RPP de 1998-1999.
ACC/96-3-L <i>Administration des propriétés des anciens combattants</i> —Modification du règlement	Modification du <i>Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants</i> , par suite des modifications législatives à la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i> proposées dans le projet de loi C-49 (1996).	Le projet de loi C-49 (1996) n'a pas été adopté par le dernier Parlement et a été depuis remplacé par le projet de loi C-44 (1998), qui n'a pas encore été adopté. L'initiative figurera donc dans le RPP de 1998-1999.
ACC/96-4-L <i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit</i> — Révocation	Révocation d'une ordonnance caduque.	N'a pas été réalisée en 1997-1998 en raison d'autres priorités législatives ou de réglementation. L'initiative figurera dans le RPP de 1998-1999.

<b>Objet de l'initiative législative ou de réglementation</b>	<b>Résultats souhaités</b>	<b>Résultats obtenus</b>
ACC/96-5-L <b>Ateliers d'anciens combattants (Fermeture)</b>	Révocation du <i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants</i> , devenu caduc.	N'a pas été réalisée en 1997-1998 en raison d'autres priorités législatives ou de réglementation. L'initiative figurera dans le RPP de 1998-1999.
ACC/96-6-L <b><i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i></b> — Modification	Modifications concernant les clients aveugles, le remboursement de l'assistance sociale et autres frais d'entretien ménager.	N'ont pas été réalisées en 1997-1998 en raison d'autres priorités législatives ou de réglementation. L'initiative figurera dans le RPP de 1998-1999.
ACC/96-7-L <b><i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i></b> — Modification	Modifications concernant l'entretien ménager; suppression de dispositions caduques.	N'ont pas été réalisées en 1997-1998, mais adoptées en 1998-1999 (DORS/98-386).

## Partie VI : Autres renseignements

### Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires et sites Web du Ministère

La Direction générale de la planification (du secteur d'activités Administration du Ministère) est chargée de la coordination de la préparation du *Rapport des plans et priorités (RPR)* et du *Rapport du rendement du Ministère (RRM)*. Pour de plus amples renseignements sur ces rapports, veuillez communiquer avec :

Keith Hillier  
Directeur général  
Direction générale de la planification  
Anciens Combattants Canada  
C.P. 7700  
C.I. 046  
Charlottetown (Î.-P.-É.)  
C1A 8M9  
N° de téléphone : (902) 566-8150  
N° de télécopieur : (902) 368-0437

Vous pouvez également rejoindre le directeur général par courrier électronique à l'adresse suivante : [plan@vs.vac-acc.gc.ca](mailto:plan@vs.vac-acc.gc.ca)

Si vous souhaitez vous renseigner davantage, veuillez consulter la page Web d'Anciens Combattants Canada à l'adresse <http://www.vac-acc.gc.ca>

Le site a été désigné un des meilleurs sites Web parmi ceux des gouvernements et des organismes. Il contient des renseignements sur la santé et le bien-être des anciens combattants canadiens et du matériel multimédia pour aider à sensibiliser les jeunes Canadiens et Canadiennes aux expériences de guerre et aux sacrifices qui ont aidé à bâtir le Canada.

## Lois appliquées et règlements connexes

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

<i>Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
<i>Loi sur les allocations aux anciens combattants</i>	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
<i>Loi sur l'assurance des anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée
<i>Loi de l'assurance des soldats de retour</i>	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
<i>Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-2, modifiée
<i>Loi sur les avantages liés à la guerre pour les anciens combattants de la marine marchande et les civils</i>	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
<i>Loi d'établissement des soldats</i>	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
<i>Loi sur le Corps féminin de la Marine royale de la South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [Prestations]</i>	S.R.C. 1952, ch. 297
<i>Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'armée</i>	S.R.C. 1970, ch. A-16, modifiée
<i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
<i>Loi sur le ministère des Anciens Combattants</i>	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
<i>Loi sur les pensions</i>	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
<i>Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux</i>	S.R.C. 1952, ch. 256
<i>Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants</i>	S.R.C. 1952, ch. 258
<i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
<i>Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	L.C. 1994-95, ch. 18, modifiée

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

<i>Loi sur l'aéronautique, article 9</i>	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, modifiée (ministre des Transports)
<i>Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5</i>	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, (Solliciteur général)
<i>Loi sur les Indiens (Établissement des soldats)</i>	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
<i>Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34</i>	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34 (Solliciteur général)
<i>Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax</i>	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)
<i>Loi des subsides n° 10 de 1964, crédit n° 58a de Défense nationale</i>	S.C. 1964, ch. 34, ann. B, Défense nationale, crédit n° 58a (ministre de la Défense nationale)

## Lois appliquées et règlements connexes (suite)

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

<i>Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée</i>	C.R.C. 1978, ch. 358
<i>Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
<i>Règlement sur les compensations</i>	DORS/96-66
<i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i>	SI/94-62, modifié
<i>Décret désignant Charlottetown (Î.-P.-É.) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	SI/96-66
<i>Ordonnance sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
<i>Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État</i>	C.P. 1944-45/8848
<i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres</i>	C.R.C. 1978, ch. 1599
<i>Règlement sur la délégation de pouvoirs (LTAC)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1588, modifié
<i>Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1590
<i>Décret sur les prestations pour bravoure</i>	SI/90-95, modifié
<i>Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1579
<i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit</i>	C.R.C. 1978, ch. 1600
<i>Règlement sur la corporation dite Last Post Fund de 1995</i>	DORS/95-468
<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
<i>Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands</i>	DORS/49-533
<i>Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations</i>	DORS/91-620, modifié
<i>Règlement sur la formation des pensionnés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
<i>Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations</i>	DORS/96-68
<i>Règlement sur l'assurance des soldats de retour</i>	C.R.C. 1978, ch. 1390
<i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1582
<i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
<i>Règlement sur l'inhumation des anciens combattants de 1995</i>	DORS/95-467
<i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>	DORS/90-594, modifié
<i>Règlement sur l'assurance des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1587
<i>Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)</i>	DORS/96-67

## Lois appliquées et règlements connexes (suite)

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

*Règlement sur le traitement des anciens combattants* C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié

*Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants* C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié

*Règlement sur les indemnités de service de guerre* C.R.C. 1978, ch. 1601

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

*Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation* C.R.C. 1978, ch. 10, modifié  
(ministre des Transports)

*Décret sur la pension dans les zones de service spécial* C.R.C. 1978, ch. 350, modifié  
(ministre de la Défense nationale)

*Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial* C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)

# Index

An 2000 .....	13, 21, 36
Cadre du plan opérationnel (CPO) .....	3, 9, 23
Clients .....	3-6, 11, 12, 14
Engagement d'obtenir des résultats .....	12, 22, 31
Grand projet de l'État .....	13, 43
Hôpital Sainte-Anne .....	5-7, 19
Initiatives stratégiques .....	4, 11
Cession de l'Hôpital Sainte-Anne .....	5, 19
Commémoration .....	4, 16
Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants .....	5, 16
Initiative de coordination des soins de santé .....	5, 19
Limitation des coûts du portefeuille des Anciens Combattants .....	5, 17
Organismes d'anciens combattants .....	5, 18
Partenariat dans l'économie du savoir .....	5, 20
Rationalisation du processus de pension .....	4, 12, 25, 27, 33
Renouveau administratif .....	4, 13
Organismes d'anciens combattants .....	5, 18
Partenariats .....	15, 18
Portefeuille des Anciens Combattants .....	3-7, 11, 22, 35
Anciens Combattants Canada .....	3, 6, 7, 20, 21, 35
Bureau de services juridiques des pensions .....	26
Tribunal des anciens combattants (révision et appel) .....	3, 4, 7, 33, 34
Qualité du service .....	22, 23
Renouveau administratif .....	4, 13
Examen de l'infrastructure des services ministériels (EISM) .....	4, 15
Initiative pour un service axé sur le client (ISAC) .....	4, 14, 29, 30
Projet de remaniement des prestations (PRP) .....	4, 13, 36, 43
Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) .....	13, 18, 36
Secteur d'activités des avantages et services .....	4, 6, 23, 24, 26-31
Commémoration .....	6, 23, 31
Pensions et allocations .....	6, 23, 24, 26
Services juridiques des pensions .....	6, 23, 26, 27
Soins de santé .....	6, 23, 27, 28, 30
Secteurs d'activités .....	6, 11, 22, 23, 33, 35
Administration ministérielle .....	6, 35
Avantages et services .....	6, 23
Tribunal des anciens combattants (révision et appel) .....	33
Structure de planification, de rapports et de responsabilisation .....	3, 8