

## **Anciens Combattants**

---

### **Rapport sur les plans et les priorités pour 2006-2007**

---



---

**L'honorable Greg Thompson, C.P., député  
Ministre des Anciens Combattants**

# TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| <b>SECTION I - SURVOL</b> . . . . .   | 1  |
| Message du ministre . . . . .   | 1  |
| Message du président . . . . .  | 3  |
| Déclaration de la direction . . . . .   | 4  |
| Renseignements sommaires . . . . .  | 5  |
| Plans et priorités du portefeuille . . . . .  | 6  |
| Cadre opérationnel . . . . .  | 7  |
| Priorités - Anciens Combattants Canada . . . . .  | 10 |
| Priorités - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) . . . . .  | 23 |
| <br>  |    |
| <b>SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE</b> . . . . .                             | 26 |
| Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier . . . . .                            | 26 |
| Prestations et services de soins de santé et de réinsertion . . . . .   | 27 |
| Élaboration de programmes du Souvenir . . . . .   | 28 |
| Tribunal des Anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités . . . . . | 29 |
| <br>  |    |
| <b>SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE</b> . . . . .  | 31 |
| Renseignements sur l'organisation . . . . .   | 31 |
| Tableau 1 : Dépenses prévues du portefeuille et équivalents temps plein . . . . .                                     | 35 |
| Tableau 2 : Ressources par activité de programme . . . . .  | 37 |
| Tableau 3 : Postes votés et législatifs . . . . .   | 38 |
| Tableau 4 : Services reçus à titre gracieux . . . . .   | 39 |
| Tableau 5 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par activité de programme . . . . .                              | 40 |
| Tableau 6 : Sources des revenus non disponibles . . . . .   | 41 |
| Tableau 7 : Besoins en ressources par direction ou secteur . . . . .  | 42 |
| Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires . . . . .  | 43 |
| Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets . . . . .  | 46 |
| Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert . . . . .                                    | 47 |
| Tableau 11 : Stratégie de développement durable . . . . .   | 48 |
| Tableau 12 : Vérifications internes et évaluations . . . . .  | 49 |
| <br>  |    |
| <b>SECTION IV - AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT</b> . . . . .   | 51 |
| Acronymes . . . . .   | 54 |
| Sites Web . . . . .   | 55 |
| Demandes de renseignements généraux . . . . .   | 57 |
| Publications du portefeuille . . . . .  | 57 |

## SECTION I - SURVOL

---

### Message du ministre



Attention - Respect - Souvenir : trois mots, qui utilisés ensemble, sont tellement lourds de sens. En tant que Canadiens et Canadiennes, nous avons une immense dette de reconnaissance envers les hommes et les femmes qui ont servi courageusement notre pays en temps de guerre, de conflit et de paix. Nos anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes et les membres de la Gendarmerie royale du Canada ont fait, par leurs efforts courageux, une contribution importante à l'édification du Canada tel que nous le connaissons aujourd'hui. C'est pour cette raison qu'ils méritent notre attention lorsqu'ils sont dans

le besoin, qu'ils méritent notre plus profond respect pour les valeurs, les croyances et les droits qu'ils ont défendus pour nous, et qu'ils méritent notre souvenir de leurs sacrifices et exploits incroyables.

C'est avec beaucoup d'honneur que je vous présente, en ma qualité de ministre des Anciens Combattants, le *Rapport sur les plans et les priorités 2006-2007*. Le rapport décrit les aspects sur lesquels Anciens Combattants Canada compte mettre l'accent au cours des trois prochains exercices financiers qui seront à la fois stimulants et particulièrement intenses pour ACC à mesure qu'il fera avancer divers dossiers : nous comptons notamment assurer la prestation d'un éventail de programmes et de services modernisés, perfectionner notre stratégie en matière de santé mentale et améliorer les programmes du souvenir. En outre, nous faisons de grands progrès relativement à notre engagement d'établir une déclaration des droits des anciens combattants et de créer un Bureau de l'ombudsman des anciens combattants. De plus, nous élaborons des options visant à résoudre rapidement certaines préoccupations de longue date relativement aux effets sur la santé de l'épandage de l'agent Orange ou d'herbicides à la BFC Gagetown, au Nouveau-Brunswick.

La participation du Canada à diverses opérations dans le monde s'est accrue au fil des ans et par ce fait même, un nombre croissant de membres des Forces canadiennes se retrouvent dans des situations difficiles et parfois imprévisibles et dangereuses. Le nombre de nos clients d'ACC provenant des Forces canadiennes a augmenté. En fait, il a presque doublé au cours des cinq dernières années pour passer de 23 600 en 2001 à 46 260 en 2006 et, selon les prévisions, ce nombre ne cessera de croître. Les vétérans des Forces canadiennes dont la moyenne d'âge est de 36 ans, ont des besoins très différents des anciens combattants du temps de guerre, qui sont plus âgés. La nouvelle Charte des anciens combattants, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006, offre un éventail complet de programmes destinés à donner aux membres des Forces canadiennes d'après-guerre, aux vétérans et à leur famille le moyen de réussir leur transition à la vie civile indépendante et productive. Afin de venir en aide aux clients souffrant du syndrome de stress post-traumatique, de même que d'autres traumatismes liés au stress opérationnel, ACC, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale, élabore une stratégie en matière de santé mentale comportant quatre volets. Cette stratégie prévoit l'établissement de partenariats de

collaboration, de réseaux de cliniques et de spécialistes et d'un continuum de services et de politiques en matière de santé mentale, tous conçus pour soutenir ceux et celles qui ont besoin de soins en santé mentale.

Anciens Combattants Canada maintient son engagement à l'égard des anciens combattants plus âgés qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée. À mesure qu'ils avancent en âge, ces clients pourraient avoir besoin de soins et de traitements médicaux, de soins de longue durée ou de l'aide afin de pouvoir demeurer autonomes au sein de leur collectivité. Au cours des trois prochaines années, nous continuerons d'adapter nos programmes et services afin de favoriser la santé et le mieux-être de ces personnes spéciales. Un examen complet des soins de santé et une stratégie en matière de soins en établissement nous guideront quant aux améliorations à apporter dans l'avenir.

Le souvenir demeure hautement prioritaire pour Anciens Combattants Canada. Étant donné que le nombre d'anciens combattants du temps de guerre s'amenuise, il est plus important que jamais de transmettre le flambeau du souvenir aux jeunes. J'encourage tous les Canadiens et Canadiennes à contribuer à la préservation de ce patrimoine en se renseignant sur les nombreuses initiatives portant sur le souvenir et en profitant de la riche collection de vidéocassettes, d'audiocassettes et de dossiers manuscrits que nous avons conservés sur notre site Web. Nous continuerons également de nous assurer que les cénotaphes et les monuments érigés à la mémoire des anciens combattants, des soldats morts à la guerre et des grands événements militaires respecte des normes élevées quant aux soins et à la dignité qu'ils méritent. De plus, nous travaillons avec divers organismes d'un bout à l'autre du pays afin d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes davantage d'occasions de participer à des activités du souvenir dans leur collectivité.

Je suis fier du dévouement du personnel d'ACC. En travaillant au service de nos anciens combattants - jeunes et moins jeunes - nous apportons notre modeste contribution afin de rendre hommage à ceux et celles qui se sont battus pour nous. Nous continuerons de travailler avec ardeur dans les années à venir. J'invite tous les Canadiens et Canadiennes de même que les parlementaires à lire le rapport et à consulter les sites Web qui y sont proposés à la fin pour obtenir des renseignements plus détaillés. Nous voulons que les lecteurs comprennent mieux tout ce que nous faisons pour nos anciens combattants et les membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada. Nous voulons que tous les Canadiens et Canadiennes reconnaissent, honorent et rendent hommage à ces personnes dévouées ainsi qu'à leur famille - elles le méritent vraiment!



L'honorable Greg Thompson, CP, député  
Ministre des Anciens Combattants

## Message du président



Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un organisme indépendant et quasi judiciaire qui joue un rôle essentiel dans le cadre du processus des indemnités et des pensions d'invalidité. Le Tribunal a pour but d'assurer que les appelants peuvent profiter d'une révision indépendante des décisions rendues par Anciens Combattants Canada et qu'ils reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi.

Les membres du Tribunal viennent de divers horizons ayant, entre autres, de l'expérience médicale, juridique, universitaire et militaire. Après la nomination, chaque membre reçoit une formation spécialisée. Dans le cadre de leur travail, les membres révisent les demandes et écoutent les témoignages des appelants, s'assurant de prêter l'attention particulière que méritent les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les membres de la GRC, leurs familles et les autres civils admissibles.

Au cours de la période de planification, le Tribunal mettra l'accent sur les enjeux qui ont été désignés comme étant importants aux yeux des appelants. Tout comme n'importe quel organisme, nos services peuvent toujours être améliorés. Ici au Tribunal, il est important que les appelants sachent que nous tenons compte de leurs préoccupations. Nous participons au nouveau Programme d'indemnités d'invalidité sous le régime de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* – un rôle que nous continuerons à jouer. Entendre des appels sous le régime de la nouvelle loi constituera un nouveau défi intéressant pour les membres et les employés du Tribunal. De plus, le Tribunal poursuivra la mise en œuvre du nouveau processus public de sélection des nouveaux membres. Depuis décembre 2004, ce processus s'appuie sur les compétences, ce qui assure un examen exhaustif et ouvert des candidatures. La mise en œuvre de ce processus de sélection et d'évaluation rigoureux et transparent est, à mon avis, un pas en avant unique qui offrira au gouvernement une réserve de candidats qualifiés en ce qui a trait au processus régissant les nominations du poste de gouverneur en conseil. Le Plan stratégique 2006-2009 définit ces priorités ainsi que d'autres initiatives de programme qui favorisent l'équité, l'efficacité et l'expertise.

Je me réjouis à la perspective de la mise en œuvre de ces initiatives et je suis convaincu qu'en améliorant la prestation des services et en augmentant la transparence et la responsabilisation, le Tribunal continuera de s'acquitter de son mandat avec compétence. Les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes et de la GRC et les personnes à leur charge peuvent avoir la certitude que le Tribunal leur offre un forum équitable, accessible et compétent pour leurs demandes de recours par rapport aux pensions et aux indemnités d'invalidité.

A handwritten signature in dark ink, reading "Victor Marchand". The signature is fluid and cursive, with a large, stylized initial 'V'.

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

## Déclaration de la direction

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités de 2006-2007* d'Anciens Combattants, un Portefeuille qui comprend Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et priorités de 2006-2007* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Il repose sur l'architecture des activités de programmes approuvée du Ministère figurant dans la Structure de gestion, des ressources et des résultats.
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable.
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées.
- Il rend compte de la situation financière en fonction des chiffres des dépenses prévues approuvées provenant du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada dans le RPP.



---

Jack Stagg  
sous-ministre  
Anciens Combattants Canada  
Le 25 juin 2006



---

Victor A. Marchand  
président  
Tribunal des anciens combattants  
(révision et appel)  
Le 25 juin 2006

Nota : Cette Déclaration de la direction a été signée par le sous-ministre Jack Stagg qui est décédé le 9 août 2006. Le ministère des Anciens Combattants tient à souligner la contribution du sous-ministre Jack Stagg au présent rapport, à Anciens Combattants Canada et à la fonction publique. Jack Stagg était un fonctionnaire très respecté dont la carrière s'est échelonnée sur 32 ans, et ses nombreux collègues d'hier et d'aujourd'hui se souviendront de lui comme d'un chef bienveillant, compatissant et discipliné.

## Renseignements sommaires

Anciens Combattants Canada a le mandat d'offrir des services et de rendre hommage aux valeureux Canadiens et Canadiennes qui ont contribué avec abnégation à la paix et à la sécurité dans le monde en temps de guerre et dans le cadre d'opérations humanitaires, et de diverses missions de maintien et d'imposition de la paix partout dans le monde. Le portefeuille d'Anciens Combattants se compose de deux organismes distincts et indépendants : Anciens Combattants Canada – le Ministère – et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) le Tribunal – qui n'a aucun lien de dépendance à l'égard du Ministère. Afin d'assumer ces responsabilités, nous estimons qu'il faudra disposer des ressources financières et humaines suivantes au cours des trois prochains exercices :

### DÉPENSES PRÉVUES ET RESSOURCES HUMAINES POUR ANCIENS COMBATTANTS

| (Millions de \$)                                     | 2006-2007        |       | 2007-2008        |       | 2008-2009        |       |
|--|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|
|  | Dépenses prévues | ETP   | Dépenses prévues | ETP   | Dépenses prévues | ETP   |
| Équivalents temps plein                              |                  |       |                  |       |                  |       |
| Anciens Combattants Canada                           | 3 190,4          | 3 619 | 3 182,6          | 3 592 | 3 121,0          | 3 578 |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | 137              | 139   | 137              | 139   | 137              | 139   |

## Plans et priorités du portefeuille

Le portefeuille des Anciens Combattants vise trois objectifs stratégiques [deux pour Anciens Combattants Canada et un pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)] et cinq priorités. Les deux tableaux suivants illustrent comment ces résultats stratégiques et ces priorités s'insèrent dans l'architecture des activités de programmes et comment les dépenses prévues sont réparties.

### PRIORITÉS DU PORTEFEUILLE PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE - ANCIENS COMBATTANTS CANADA

| Résultat stratégique  | (Millions de \$) Dépenses prévues   |           |           |
|---|---|-----------|-----------|
|   | 2006-2007   | 2007-2008 | 2008-2009 |
| <b>Résultat stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.</b> | 3 127,9   | 3 130,4   | 3 069,1   |
| <b>Priorité (En cours) : Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des militaires en service, des autres clients et de leurs familles</b>  |   |           |           |
| <b>Activité de programme</b>  | <b>Résultats prévus</b>   |           |           |
| Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier  | Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être                         |           |           |
| Prestations et services de soins de santé et de réinsertion   | Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être |           |           |
| <b>Priorité (Nouvelle) : Mettre en œuvre une stratégie de la santé mentale pour augmenter notre capacité de répondre aux besoins de nos clients en santé mentale</b>  |   |           |           |
| <b>Activité de programme</b>  | <b>Résultats prévus</b>   |           |           |
| Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier  | Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être                         |           |           |
| Prestations et services de soins de santé et de réinsertion   | Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être |           |           |



| Résultat stratégique   | (Millions de \$) Dépenses prévues  |           |           |
|--|--|-----------|-----------|
|  | 2006-2007  | 2007-2008 | 2008-2009 |
| Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance | 62,5   | 52,2      | 51,9      |
| <b>Priorité (En cours) : Faire participer la population canadienne à des activités locales du Souvenir, en particulier les jeunes du Canada</b>  |  |           |           |
| <b>Activité de programme</b><br>Élaboration de programmes du Souvenir  | <b>Résultats prévus</b><br>Les Canadiens et les Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix. |           |           |

**PRIORITÉS DU PORTEFEUILLE PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE - TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)**

| Résultat stratégique   | (Millions de \$) Dépenses prévues  |           |           |
|--|--|-----------|-----------|
|  | 2006-2007  | 2007-2008 | 2008-2009 |
| Résultat Stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles. | 13,7   | 13,7      | 13,7      |
| <b>Priorité (En cours) : Prestation améliorée des programmes</b>   |  |           |           |
| <b>Activité de programme</b><br>Tribunal des Anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités  | <b>Résultats prévus</b><br>Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants |           |           |
| <b>Priorité (En cours) : Communication active avec les appelants et les intervenants</b>   |  |           |           |
| <b>Activité de programme</b><br>Tribunal des Anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités  | <b>Résultats prévus</b><br>Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants |           |           |

**Cadre opérationnel**

Le cadre opérationnel à l'intérieur duquel le ministère des Anciens Combattants Canada assure la prestation de ses programmes et services est déterminé par un certain nombre de facteurs internes et externes : les grandes priorités stratégiques du gouvernement du Canada, notamment sa vision du Canada, le degré de participation du Canada aux opérations militaires et aux conflits, l'évolution des caractéristiques démographiques de notre clientèle et de la population active canadienne, et le projet de *Loi fédérale sur la responsabilité* et la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*.

Le gouvernement du Canada s'est donné cinq grandes priorités : promulguer et appliquer la *Loi fédérale sur la responsabilité*; alléger le fardeau fiscal des travailleurs canadiens (en commençant par une réduction de la TPS); protéger les familles et les collectivités canadiennes en renforçant le système de justice; offrir un choix aux parents en matière de garde d'enfants grâce à une aide directe et à la création de places en garderie; enfin, assurer aux Canadiens et aux Canadiennes les soins de santé dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin, en redressant le déséquilibre fiscal et en établissant avec les provinces une garantie sur les délais d'attente pour les patients. Il a également pris les engagements qui suivent envers les anciens combattants des Forces canadiennes : mettre en œuvre la nouvelle Charte des anciens combattants; réaliser un examen des services de santé offerts aux anciens combattants; enfin, reconnaître la contribution des anciens combattants autochtones. Anciens Combattants Canada (ACC) a réalisé des progrès importants quant à son engagement visant l'élaboration d'une déclaration des droits des anciens combattants et d'une fonction d'ombudsman pour ces derniers. Le Ministère a notamment examiné divers modèles d'ombudsman avant de consulter les organismes d'anciens combattants. Par ailleurs, Anciens Combattants Canada (ACC) a assumé le rôle de chef de file, en travaillant étroitement avec le MDN, afin d'élaborer des solutions pour répondre rapidement aux préoccupations que soulèvent depuis longtemps les effets sur la santé de l'agent Orange ou des autres herbicides utilisés à la BFC Gagetown.

Au cours des dernières années, les membres des Forces canadiennes (FC) ont été appelés à participer à divers titres, tant au pays qu'ailleurs dans le monde, à de nombreuses missions de maintien et de rétablissement de la paix pour le compte des Nations unies, de l'Organisation du traité de l'Atlantique Nord et d'autres organisations internationales. Ces opérations sont devenues de plus en plus fréquentes et prolongées et ont donné lieu à des déploiements dans des zones de conflit et d'agitation politique. Cet accroissement du rythme et de l'intensité des opérations auxquelles nos forces armées prennent part s'est accompagné d'une augmentation correspondante du nombre de demandes de soins et de traitement pour préjudice physique et psychologique subi en servant le pays. La nouvelle Charte des anciens combattants offre aux membres de FC le soutien adéquat dont ils ont besoin pour faciliter leur intégration à la vie civile, et aidera ainsi le gouvernement à recruter et à maintenir en poste ses militaires afin que l'armée demeure solide.

Le ministère des Anciens Combattants a une clientèle diversifiée. On prévoit que le nombre de ses clients diminuera légèrement de 219 700 à 206 900 au cours de la période de planification allant de 2006 à 2009. Figurent au nombre de ces clients les anciens combattants ayant servi en temps de guerre et les vétérans des FC ayant servi le Canada dans le cadre d'opérations contemporaines. Notre éventail de clients comprend aussi les militaires actifs des FC, les anciens membres et les membres actuels de la GRC, leurs survivants et leurs personnes à charge, ainsi que certains anciens combattants alliés et des civils admissibles. De façon plus générale, ACC offre également des services à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes grâce aux activités de commémoration qu'il organise tant au Canada qu'à l'étranger.

ACC élabore une stratégie visant à s'assurer que les mesures prévues en cas de pandémie d'influenza comportent la communication rapide de renseignements exacts au personnel, aux clients, à leur famille et aux soignants, avant, pendant et après une éventuelle flambée au Canada. Cette stratégie englobera un plan général indiquant les services ministériels essentiels et le personnel requis pour offrir ces services en cas de

situation d'urgence ou de crise.

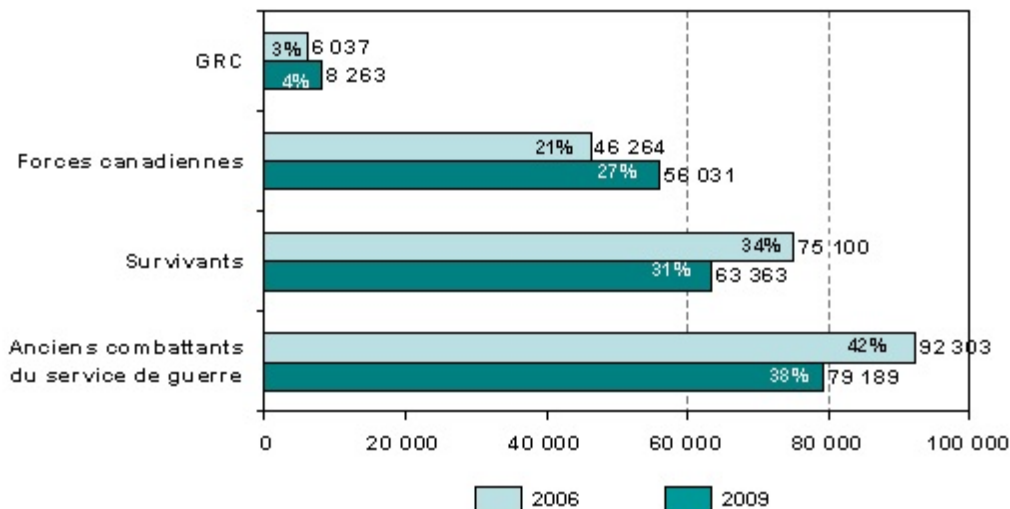
L'engagement du gouvernement du Canada d'adopter et d'appliquer le projet de *Loi fédérale sur la responsabilité* aura pour effet d'inciter les responsables de la gestion tant macro-économique que quotidienne à faire preuve d'une plus grande prudence financière et d'une plus grande responsabilité dans la prestation des programmes et services d'ACC. ACC continue de vérifier la pertinence et l'efficacité de toutes les dépenses et de réaffecter les fonds en fonction des priorités, tout en respectant les pratiques exemplaires en matière de prestation des services. ACC entend aussi continuer d'apporter à ses services et programmes des améliorations propres à répondre aux besoins urgents des anciens combattants du Canada.

La *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP) est entrée pleinement en vigueur le 31 décembre 2005, au moment où les quatre lois subordonnées qu'elle englobe sont entrées en vigueur. Il s'agit d'un outil indispensable pour moderniser la gestion des ressources humaines dans la fonction publique et transformer la façon dont le gouvernement fédéral recrute, gère et appuie ses employés de la fonction publique. La Loi est également conçue de manière à renforcer la collaboration dans les relations patronales-syndicales, à faciliter l'apprentissage et la formation des employés à tous les niveaux, et à préciser les rôles et les responsabilités. Pour assurer une mise en œuvre efficace de la Loi, le portefeuille se devra d'intégrer la planification des activités et celle des ressources humaines.

La diversité de la population active canadienne ne cesse de s'accroître à la faveur des tendances récentes en matière d'immigration, de la hausse du taux de participation des femmes, du rajeunissement de la population autochtone et de l'évolution du profil linguistique. Nous devons donc au cours de la période de planification qui s'amorce rester attentifs à la représentation des minorités visibles, des peuples autochtones et des femmes, groupes dont on prévoit qu'ils seront sous-représentés.

L'évolution de nos groupes de clients au fil du temps est un élément important de notre planification. Le tableau qui suit indique l'effectif des divers groupes de clients d'ACC ainsi que le pourcentage de la clientèle totale représenté par chacun d'eux en 2006 et en 2009.

#### PRÉVISIONS RELATIVES À LA CLIENTÈLE D'ACC



L'âge moyen des anciens combattants s'établit à 104 ans pour ceux ayant servi durant la Première Guerre mondiale, à 83 ans pour ceux ayant servi durant la Seconde Guerre mondiale et à 74 ans pour ceux ayant servi durant la guerre de Corée. À mesure que ces personnes avancent en âge, leurs besoins deviennent plus complexes et urgents, ce qui oblige ACC à faire preuve d'ingéniosité pour adapter ses programmes et services afin de mieux répondre aux nouveaux besoins de ses clients.

Les membres des FC ont en moyenne 36 ans à la libération, âge où eux-mêmes et leur famille doivent assurer leur avenir. Non seulement ont-ils besoin d'aide pour faire la transition entre une carrière spécialisée dans les Forces et la vie civile, mais certains d'entre eux requièrent aussi du soutien pour composer avec des douleurs chroniques, une invalidité permanente et des traumatismes liés au stress opérationnel découlant du service. La nouvelle Charte des anciens combattants apporte des modifications et des ajouts fondamentaux aux activités de programme existantes. Le portefeuille doit pouvoir compter sur un effectif polyvalent, innovateur et toujours prêt à acquérir de nouvelles connaissances pour être en mesure de s'adapter au changement. L'état de préparation organisationnelle, le soutien des intervenants, l'établissement de partenariats et le financement des programmes sont autant de facteurs qui auront une incidence sur l'efficacité avec laquelle la nouvelle Charte sera mise en œuvre.

### **Orientation stratégique**

Le nouveau Plan stratégique quinquennal 2006-2011 d'Anciens Combattants Canada, dont l'objectif sera d'améliorer la prestation des programmes et des services, s'articule autour de deux grands pôles. Le Ministère entend d'abord s'employer à offrir les meilleures prestations possible à ses clients en modernisant et en améliorant ses programmes et ses services. Le Ministère s'efforcera aussi de transmettre le flambeau du Souvenir en encourageant les Canadiens et Canadiennes, plus particulièrement les jeunes, à participer activement aux diverses activités commémoratives.

Dans son Plan stratégique 2006-2009, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) s'est donné pour priorité de mettre en place un mécanisme de recours équitable et indépendant assurant que les appelants reçoivent les avantages auxquels ils ont droit. Le présent Rapport sur les plans et les priorités fait état de deux des priorités du plan stratégique du Tribunal : l'amélioration de la prestation des programmes et l'établissement de communications avec les appelants et les intervenants.

### **Priorités - Anciens Combattants Canada**

Le Ministère a établi trois priorités :

---

***Priorité : Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des militaires en service, des autres clients et de leurs familles.***

---

Anciens Combattants Canada s'est toujours fait un devoir d'améliorer sans cesse les

avantages et les services offerts à ses clients. Les programmes et services d'ACC ont évolué en fonction des besoins de la clientèle. Nous prendrons au cours de la période de planification qui s'amorce un certain nombre de mesures destinées à améliorer la qualité des services que nous offrons. Par exemple, ACC continuera de travailler en étroite collaboration avec les organismes d'anciens combattants dans le but d'établir la déclaration des droits et la fonction d'ombudsman. Ceci donnerait l'occasion d'améliorer la qualité du service aux clients en assurant que les anciens combattants du Canada sont traités avec respect et qu'ils reçoivent toutes les avantages et les services auxquels ils ont droit.

Anciens Combattants Canada a modernisé ses programmes et services à la faveur de la promulgation de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* et de son règlement d'application, qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006. La nouvelle loi, qui est axée sur la réadaptation et la réinsertion dans la vie civile, est aussi connue sous le nom de nouvelle Charte des anciens combattants, ce qui la distingue de la Charte des anciens combattants aux termes de laquelle des programmes de réinsertion avaient été offerts aux anciens combattants après la Seconde Guerre mondiale.

La nouvelle Charte des anciens combattants prévoit un ensemble complet et intégré de programmes et de services de bien-être et d'indemnisation adaptés aux besoins des demandeurs. Ces programmes et services favorisent l'autonomie et la transition vers la vie civile des ex-militaires et de leurs familles. Les avantages et les services offerts répondent aux besoins uniques des vétérans, des militaires actifs et de leurs familles en matière de soins de santé et de réinsertion sociale. Les militaires libérés pour des raisons médicales et les vétérans ayant besoin de services de réadaptation ont aussi accès aux soins, aux traitements et aux services de soutien dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs en matière d'emploi et se réaliser pleinement à titre de membres à part entière de leur collectivité.

Les objectifs généraux du programme sont les suivants :

- Aider les militaires et vétérans des FC et leurs familles à faire une transition sans heurt de la vie militaire à la vie civile, à réussir leur réinsertion dans la société civile et à atteindre et maintenir un niveau optimal de santé, d'autonomie et de qualité de vie au sein de leurs collectivités.
- Favoriser l'utilisation efficace et efficiente des ressources et des mesures de soutien à la réinsertion en prenant appui sur un processus de gestion de cas structuré et adapté à la culture pour déterminer les besoins et élaborer un plan d'intervention efficace et responsable. Il s'agit d'un processus coordonné, organisé et coopératif qui assure aux clients ayant des besoins complexes l'accès opportun et adéquat à des ressources et à des services propres à optimiser leur autonomie et leur qualité de vie. Dans le cadre de ce processus, le Ministère fera passer à tous les militaires des FC en voie d'être libérés et à tous les réservistes libérés pour des raisons médicales une entrevue de transition ayant pour objet de déterminer leur état de préparation à la transition et de cerner les obstacles éventuels à leur réinsertion. Les services de gestion de cas axés sur le client seront offerts dès qu'auront été cernés les obstacles pouvant compromettre la réinsertion.

La nouvelle Charte des anciens combattants vise à simplifier et à coordonner l'accès

aux services et avantages fédéraux et provinciaux par la mise en place de cinq nouveaux programmes exécutés à l'aide d'un système de gestion des cas :

1. Les **indemnités d'invalidité, de décès et de captivité** permettent de verser une indemnisation pour les répercussions non financières d'une invalidité liée au service ou d'un décès lié au service, et de promouvoir le bien-être, l'autonomie et la réinsertion. Font notamment partie des répercussions non financières résultant d'une invalidité liée au service la douleur morale et physique, la perte fonctionnelle et la perte de la joie de vivre attribuable à une déficience permanente. Les répercussions non financières résultant d'un décès comprennent quant à elles la perte de conseils, de soins et de compagnie, et les conséquences de la mort du militaire sur le fonctionnement du ménage.
2. Les **services de réadaptation et d'assistance professionnelle** mettent l'accent sur le rétablissement des capacités (physiques, psychologiques, professionnelles et sociales) du client et sur le soutien familial.
3. Les **avantages financiers** suivants :
  - ▶ *L'allocation pour perte de revenus* versée chaque mois pendant la participation à un programme de réadaptation ou d'assistance professionnelle, et jusqu'à l'âge de 65 ans si le problème de santé que présente le vétéran entraîne l'incapacité totale et permanente d'occuper un emploi rémunérateur et convenable.
  - ▶ Une *prestation de retraite supplémentaire* versée sous la forme d'une somme forfaitaire aux bénéficiaires qui n'ont plus la possibilité de cotiser à un régime de retraite en raison d'une invalidité liée au service ou ayant mis fin à leur carrière.
  - ▶ *L'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes* versée chaque mois aux vétérans des FC qui ont suivi avec succès un programme de réadaptation et qui sont en mesure de travailler, mais qui n'ont pas encore d'emploi. L'allocation peut également être versée aux survivants du vétéran.
  - ▶ *L'allocation pour déficience permanente* versée chaque mois et qui reconnaît le fait qu'une déficience grave et permanente résultant principalement du service nuit à la poursuite des ambitions de la personne par rapport à sa capacité de trouver du travail ou à ses chances d'avancement professionnel.
4. Le **Programme des soins de santé** favorise la réinsertion dans la vie civile des militaires des FC admissibles et de leurs familles en veillant à ce qu'ils aient accès à des soins de santé adaptés à leurs besoins. Les survivants des vétérans peuvent aussi avoir accès à ces soins.
5. L'**aide au placement** favorise la réinsertion des vétérans des FC dans la population active civile en leur offrant des services de formation en recherche d'emploi, d'orientation professionnelle et d'aide à la recherche d'emploi.

Au fil des ans, Anciens Combattants Canada s'est taillé une réputation de chef de file

mondial en matière de prestation de soins et de services de soutien aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre. La décision du Canada d'adopter une nouvelle Charte des anciens combattants ne change en rien les avantages que ceux-ci reçoivent et sur lesquels ils comptent. De plus, par suite des changements apportés à la Charte, les clients actuels auront eux aussi droit à quelques-uns des nouveaux programmes.

Divers risques et enjeux externes et internes peuvent avoir une incidence sur la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Les risques externes englobent une mauvaise gestion de la somme forfaitaire par les clients et le maintien du soutien des intervenants. Le Ministère a élaboré des stratégies d'atténuation des risques de gestion financière de la somme forfaitaire qui respectent le droit des clients et de leurs familles de prendre leurs propres décisions financières. Pour atténuer l'éventuel affaiblissement du soutien des intervenants, ACC favorise des relations de longue durée avec les intervenants par le biais d'une stratégie de consultation externe permanente. Les risques internes concernent les coûts supplémentaires des programmes, en raison de l'augmentation des mises à jour et de l'adéquation des résultats et des indicateurs de rendement déterminés par ACC. ACC a conclu une entente avec un conseiller indépendant afin de s'assurer que les modifications proposées pour la nouvelle Charte des anciens combattants ainsi que les méthodes et les hypothèses utilisées pour estimer les coûts des programmes proposés étaient raisonnables. En 2006-2007, nous procéderons à l'évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants et perfectionnerons le Programme de gestion de la qualité (PGQ) qui mesure le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des programmes modernisés.

L'efficacité de la nouvelle Charte des anciens combattants sera évaluée dans le cadre du Programme de gestion de la qualité intégré d'ACC. Ce programme permet d'adopter une approche concertée à l'égard de l'évaluation continue et systématique du rendement, de l'établissement des rapports connexes, de l'amélioration de la qualité et de l'apprentissage continu à tous les échelons du Ministère. Le PGQ vise à donner aux employés et aux gestionnaires de tous les niveaux les moyens de travailler en collaboration afin de respecter les normes nationales de rendement et de résultats dans la prestation de services axés sur le client d'une qualité uniforme et exemplaire et afin de favoriser l'amélioration constante de la qualité dans la prestation des avantages et des services d'ACC. Le PGQ comporte entre autres un programme d'accréditation national qui permet de déterminer si les pratiques organisationnelles des équipes des services aux clients, des centres d'expertise et des centres de gestion sont conformes à l'approche d'ACC pour un service axé sur le client. Les équipes des services aux clients du Ministère auront toutes obtenu une certification en vertu du programme d'accréditation national, d'ici 2008-2009. La mise en œuvre de ce PGQ, qui fait partie intégrante des exigences auxquelles doit satisfaire le Ministère en matière d'établissement de rapports internes et externes, permettra de procéder à une planification et à une prise de décision éclairées, de gérer les risques et de rendre des comptes aux Canadiens et Canadiennes. Le PGQ sera géré conformément à la loi, aux règlements, à l'architecture des activités de programmes, aux politiques ainsi qu'aux normes et aux processus organisationnels nationaux.

L'Hôpital Sainte-Anne, le dernier des hôpitaux administrés par Anciens Combattants Canada, est situé à Sainte-Anne-de-Bellevue, sur la pointe ouest de l'île de Montréal. L'hôpital a pour mission d'offrir aux anciens combattants et à ses autres clients une gamme de programmes et un continuum de soins et services de haute qualité, en

respectant leur dignité et leur autonomie. L'hôpital, qui compte plus de 900 employés, accueille 446 anciens combattants civils admissibles en soins prolongés ou soins de relève et offre, par l'intermédiaire du centre de jour, des services de soutien à 175 anciens combattants qui vivent encore dans la collectivité. Depuis sa fondation en juillet 2002, le Centre Sainte-Anne a procédé à l'évaluation et au traitement de plus de 445 anciens combattants et autres clients nécessitant des services de santé mentale ou une hospitalisation de courte durée en raison des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) et accueille actuellement 196 clients.

L'hôpital compte parmi les chefs de file dans plusieurs domaines dont le traitement du syndrome de stress post-traumatique (SSPT), les soins aux personnes atteintes de démence, le soulagement de la douleur, la dysphagie, les soins aux personnes en fin de vie, la prévention des chutes et la réduction des contentions. À ce titre, il continue de servir de centre de référence pour les autres établissements de soins de longue durée et il occupe une place stratégique dans la prestation de soins gériatriques aux Canadiens et aux Canadiennes. L'hôpital est également en voie d'accroître son rayonnement grâce à l'expansion de son volet recherche. Il entend par ailleurs continuer de respecter des normes élevées en matière de qualité en participant à un rigoureux programme d'agrément mis en œuvre par le Conseil canadien d'agrément des services de santé, organisme d'agrément reconnu à l'échelle internationale.

L'hôpital fait actuellement l'objet d'importants travaux de rénovation et de construction qui permettront d'améliorer la qualité des soins offerts aux malades et de rendre l'établissement conforme aux normes provinciales. Ces travaux auront pour effet de créer un environnement sûr, confortable et fonctionnel pour les bénéficiaires et le personnel. Au cours de la période de planification, le bâtiment principal (la tour) fera l'objet de nombreuses rénovations destinées à fournir aux anciens combattants bénéficiaires un environnement adapté à leurs besoins. Ainsi, toutes les unités de vie, notamment les dortoirs comptant 16 lits, seront converties en chambres individuelles. Ces travaux seront réalisés en quatre étapes et s'échelonnent de l'été 2006 à l'hiver 2008. Au cours de la phase de transition, on a prévu déménager les bénéficiaires afin de maintenir un juste équilibre entre les exigences relatives à la prestation des soins et au parachèvement des travaux de construction. La stratégie élaborée à cette fin doit tenir compte de facteurs tels que le maintien de la capacité d'accueil, la capacité de répondre aux besoins cliniques des bénéficiaires et le maintien en poste des employés nommés pour une période indéterminée.

ACC entend continuer au cours de la période de planification de tout mettre en œuvre pour améliorer l'accès aux programmes et services existants conçus pour répondre aux besoins particuliers de nos anciens combattants vieillissants. Notre objectif est de permettre aux anciens combattants vieillissants de continuer à vivre le plus longtemps possible chez eux et dans leurs collectivités en sachant qu'ils pourront compter sur les services, les avantages et les soins dont ils ont besoin pour conserver leur autonomie. Pour ce faire, ACC effectue actuellement un examen approfondi des soins de santé afin de cerner et d'éliminer les obstacles à l'accès aux programmes et aux services de santé, par exemple des critères d'admissibilité trop complexes et l'absence d'options de prestation des soins moins coûteuses et plus efficaces. À cet égard, nous avons tenu et continuerons de tenir des consultations auprès des organismes d'anciens combattants, des organismes centraux et des représentants du Ministère. Le Conseil consultatif de gérontologie préparera un document d'orientation afin d'aider ACC à mieux cerner les besoins des anciens combattants plus âgés. ACC établira ensuite un « diagnostic » afin de clairement circonscrire les lacunes du



système actuel et de formuler des propositions visant à améliorer sensiblement la qualité des services que nous pouvons offrir à nos clients plus âgés et, éventuellement, à leurs survivants qui sont également âgés.

ACC offre à ses clients les services pharmaceutiques dont ils ont besoin pour traiter un problème de santé attribuable au service militaire. Il offre ces mêmes services aux clients admissibles pour traiter un problème de santé non attribuable au service, si les services en question ne sont pas assurés dans le cadre du régime de soins de santé de la province ou du territoire de résidence des clients ou d'un régime privé d'assurance.

L'objectif du programme est de procurer aux clients admissibles des services pharmaceutiques qui leur assureront des résultats optimaux en matière de santé, et ce, d'une manière équitable et économique. En offrant ce programme, ACC vise également, de concert avec les professionnels de la santé et les programmes de santé provinciaux et territoriaux, à aider les clients d'ACC à vivre en santé et de façon autonome dans leur communauté.

En 2006-2007, ACC créera quatre indicateurs de rendement afin de mesurer la rentabilité de la gestion du programme des services pharmaceutiques. Ces quatre indicateurs mesureront les domaines suivants : les économies réalisées au moyen de l'achat de médicaments génériques; la moyenne des frais professionnels demandés par les pharmacies dans une catégorie donnée de service; le coût à l'unité des avantages; et le coût du traitement des demandes de remboursement par prescription remplie. Les mécanismes de fonctionnement de ces indicateurs sont en cours d'élaboration et le premier, qui vise à mesurer les économies réalisées au moyen de l'achat de médicaments génériques, devrait être prêt à utiliser en octobre 2006 et les trois autres en 2007.

L'engagement du Canada à assurer la prestation de soins de qualité aux anciens combattants blessés, handicapés et vieillissants remonte à longtemps. À titre de maître d'œuvre des efforts déployés pour donner suite à cet engagement, Anciens Combattants Canada a fait œuvre de pionnier dans l'établissement, la gestion et le soutien d'établissements de soins de longue durée qui répondent aux besoins en évolution des anciens combattants et des autres personnes âgées. La Stratégie de soins en établissement d'ACC a été élaborée pour tenir compte de l'évolution des besoins des clients et des questions soulevées à de nombreuses occasions au cours de la dernière décennie, notamment dans le rapport intitulé *Relever la barre : Une nouvelle norme de soins de santé pour les anciens combattants*, du Sous-comité sénatorial des affaires des anciens combattants et dans le *Rapport du vérificateur général du Canada de 1996*. La stratégie découle également des conclusions tirées par le Ministère dans l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants, des questions soulevées par les organismes d'anciens combattants et des discussions qui ont eu lieu avec le Conseil consultatif de gérontologie d'ACC. Des initiatives telles que le Projet pilote de soins à domicile pour les anciens combattants ayant servi outre-mer (ACSO) et l'Initiative de gestion des listes d'attente pour les ACSO ont permis aux anciens combattants d'avoir accès aux services les moins perturbateurs qui soient pour répondre à leurs besoins, à savoir les services de soins à domicile et les soins de longue durée en établissement communautaire. Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec les anciens combattants et nos partenaires en matière de prestation de soins en établissement afin de veiller à toujours assurer un meilleur accès aux services au fil de l'évolution des besoins des clients et des régimes

provinciaux de soins en établissement. Il sera donc plus que jamais essentiel de prévoir et de surveiller les modifications apportées aux régimes provinciaux afin d'être en mesure d'y réagir. Nous continuerons d'accorder la priorité à l'élaboration et au maintien d'une politique axée sur l'établissement de programmes adaptés aux besoins des anciens combattants eu égard au maintien d'un continuum de soins communautaires, allant des soins à domicile aux soins en établissement.

ACC travaille en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario à un projet de recherche sur les soins continus, mené en même temps que deux autres études. La première porte sur les conséquences du Projet pilote de soins à domicile, mis en œuvre à l'échelle nationale en 2003. La collecte de données a commencé en juin 2006, par des entrevues avec les clients. Ce projet offrait à certains anciens combattants ayant servi outre-mer, placés sur liste d'attente, des soins en établissement et des services de traitement auxquels ils n'étaient pas admissibles auparavant. La seconde étude compare les coûts et les résultats des soins à domicile, des logements avec services de soutien et du traitement en établissement offerts aux clients en Ontario faisant partie du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Les résultats du projet de recherche sur les soins continus devraient être diffusés en juin 2007. Le projet permettra de recueillir des renseignements qui permettront à ACC d'améliorer le continuum de soins offerts aux anciens combattants et qui contribueront au dialogue fédéral-provincial sur la prestation des soins de santé et des soins continus au Canada. De plus, en tant que chef de file dans le domaine des soins continus, ACC pourra partager son savoir-faire avec les autres intervenants du milieu de la santé au Canada. Le succès du projet sera évalué au moyen d'un certain nombre d'indicateurs, dont le nombre de demandes de renseignements et de recherches provenant d'ACC, de partout au Canada et de l'étranger.

ACC a établi avec la GRC un partenariat unique en vertu duquel il offre aux membres actifs et retraités de la Gendarmerie des services de gestion de cas, de décisions sur les pensions d'invalidité et de paiement. Le pouvoir de décision quant à la prestation de ces services reste entre les mains de la GRC, alors que c'est Anciens Combattants Canada qui est responsable de l'administration des pensions d'invalidité. La GRC a entrepris un examen des besoins non satisfaits de ses membres actifs et retraités ayant une invalidité. ACC a participé activement à cet examen en partageant avec la Gendarmerie son savoir-faire en matière de politiques et de programmes de gestion des dossiers d'invalidité et des programmes de bien-être. La modernisation subséquente des avantages et des services afin de mieux répondre aux besoins des clients de la GRC continuent de figurer au nombre des priorités d'ACC.

Conscient de la nécessité d'obtenir en temps utile des conseils d'expert dans le domaine des dossiers de santé militaire, ACC entend mettre davantage l'accent sur l'analyse des dossiers émergents en la matière ainsi que des rapports de recherche publiés à l'échelle nationale et internationale pouvant avoir une incidence sur les anciens combattants canadiens.

ACC s'engage à résoudre rapidement les préoccupations soulevées par les militaires et vétérans des Forces canadiennes, les anciens combattants, les civils et les résidents de la région relativement aux effets sur la santé de l'utilisation de l'agent Orange ou d'herbicides à la BFC de Gagetown.

---

***Priorité : Mettre en œuvre une stratégie en matière de santé mentale pour augmenter notre capacité de répondre aux besoins de nos clients en santé mentale.***

---

Depuis quelques années, le Canada engage de plus en plus fréquemment ses forces armées dans des opérations internationales et multilatérales qui diffèrent beaucoup de celles entreprises par le passé. Plus que jamais, les membres des FC doivent faire face à des situations dangereuses pendant de longues périodes et disposent de moins de temps pour récupérer. En outre, la GRC est sans cesse confrontée à de nouvelles situations résultant des menaces et des conflits contemporains, tant au Canada qu'à l'étranger. Par conséquent, les affections psychologiques et psychiatriques sont de plus en plus courantes chez les membres et vétérans des FC et le personnel de la GRC. Au cours des cinq dernières années, le nombre de clients pensionnés victimes d'une affection psychiatrique a augmenté de presque 400 pour cent.

En 2002, Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale (MDN) ont annoncé la création d'une initiative en matière de santé mentale visant à améliorer les services et le soutien offerts aux vétérans et membres des FC et aux employés admissibles de la GRC qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel consécutifs à leur service. En fait, l'initiative en matière de santé mentale était un premier pas vers la modernisation des programmes et des services destinés aux clients des FC dans le domaine de la santé mentale. Bien que des progrès importants aient été réalisés depuis, il reste encore beaucoup à faire pour répondre aux besoins énormes des clients aux prises avec des problèmes de santé mentale. C'est dans ce contexte qu'ACC a élaboré et mettra en œuvre une stratégie en matière de santé mentale qui prend appui sur les travaux réalisés, mais qui offre une approche plus cohérente pour accroître la capacité du Ministère de répondre aux besoins des clients souffrant d'une affection mentale. Cette stratégie, qui constitue un élément essentiel de la mise en œuvre générale de la nouvelle Charte des anciens combattants, est résumée ci-après :

1. Mise en œuvre d'un vaste continuum de services et de politiques de santé mentale, incluant la promotion, des interventions précoces, des traitements, des services de réadaptation et des soins continus.
2. Création, dans l'ensemble du pays, de capacités permettant d'offrir des soins spécialisés aux clients qui souffrent de problèmes de santé mentale liés à des traumatismes psychologiques survenus pendant le service militaire. Il importe à cette fin de mettre sur pied un réseau intégré de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, ainsi qu'un réseau de fournisseurs de services à l'échelle communautaire.
3. Renforcement du rôle de chef de file d'Anciens Combattants Canada dans le domaine de la santé mentale, notamment avec la création du Centre national d'expertise clinique en santé mentale du Ministère.
4. Établissement de solides partenariats de collaboration avec d'autres organismes qui ont aussi pour objectif de répondre efficacement aux besoins des clients aux prises avec une affection mentale.

## **Mise en œuvre d'un vaste continuum de services et de politiques de santé mentale**

De concert avec le MDN, ACC travaille actuellement à la création d'un vaste continuum de modèles de soins pour la prestation de services aux clients qui souffrent d'une affection mentale. On met présentement au point un modèle de prestation de services lequel comportera un ensemble de politiques et de processus administratifs qui assureront la prestation efficiente et efficace des services. Le processus de mise en œuvre du continuum de services de santé mentale inclura les éléments essentiels suivants :

- Intégration du modèle de prestation de services de santé mentale du Ministère aux activités quotidiennes des bureaux locaux.
- Accent sur la transition entre la vie militaire et la vie civile, grâce à une collaboration étroite avec le MDN et la GRC.
- Élaboration d'un cadre de gestion de la qualité pour le continuum de prestation de services de santé mentale.
- Accroissement du niveau de compétence nécessaire pour appuyer le personnel, grâce à la désignation d'agents régionaux de la santé mentale et d'agents régionaux de la réadaptation qui offriront de l'aide et un encadrement assurant ainsi une approche uniforme qui améliorera la gestion de cas dans l'ensemble du pays.
- Mise en œuvre d'un vaste processus de gestion de cas pour aider les clients à réintégrer la collectivité, incluant le recours aux gestionnaires de soins cliniques au besoin pour gérer des cas complexes.
- Soutien et formation continus en vue du soutien par les pairs des coordonnateurs qui font partie du réseau de soutien social aux victimes de stress opérationnel du MDN.

### **Création de capacités**

#### **A) Réseau intégré de cliniques**

ACC a ouvert des cliniques externes de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel dans cinq régions du pays : le Centre national de traitement des TSO de l'Hôpital Sainte-Anne (Montréal); la Clinique de traitement des TSO de la Maison Paul-Triquet (ville de Québec); la Clinique de traitement des TSO de l'hôpital Parkwood (London); la Clinique de traitement des TSO Deer Lodge (Winnipeg); la Clinique de traitement des TSO Carewest (Calgary). Chacune de ces cliniques offre les services d'une équipe de professionnels de la santé mentale ayant reçu une formation spéciale sur le traitement du SSPT et d'autres traumatismes psychologiques survenus pendant le service militaire. Ces cliniques se veulent le complément des centres de soutien pour traumatismes et stress liés aux opérations du MDN à l'échelle nationale.

Au cours de la période de planification, les objectifs qui suivent joueront un rôle crucial dans la création, à l'échelle nationale, d'un réseau intégré de cliniques d'ACC et du MDN offrant des soins spécialisés aux clients qui souffrent de problèmes de santé mentale liés à des traumatismes psychologiques :

- Élaboration et signature, par ACC, le MDN et la GRC, de l'Entente relative au programme du réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, qui définira la nature et la portée de ce réseau, ainsi que la façon dont il sera géré.
- Désignation des cogestionnaires du réseau intégré, pour la gestion des éléments communs d'ACC et du MDN.
- Gestion des cliniques actuellement parrainées par ACC et établissement de nouvelles cliniques, tel qu'indiqué dans le plan triennal de l'Entente relative au programme du réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel conclue avec le MDN et la GRC.
- Établissement d'un processus d'examen annuel conjoint à l'égard du réseau de cliniques, afin d'assurer le respect des lignes directrices opérationnelles et la prestation de services de qualité.

## **B) Réseau de fournisseurs de services communautaires**

Au cours de la période de planification, on mettra sur pied un réseau de fournisseurs de services communautaires. La disponibilité de ce personnel compétent en santé mentale assurera le renforcement des pratiques et des capacités de gestion de cas, de façon que les clients reçoivent des services coordonnés et sans interruption pendant leur transition de la vie militaire à la vie civile et pendant la période où ils seront aux prises avec la maladie. Voici quelques-uns des objectifs fixés à cet égard :

- Élaboration de critères pour la normalisation de la prestation de services, afin que les pratiques exemplaires soient suivies par les personnes qui dispensent les services aux clients.
- Établissement d'une liste commune des professionnels de la santé communautaires autorisés à fournir des services psychologiques aux clients d'ACC, du MDN et de la GRC.
- Mesures de soutien pour l'éducation continue des fournisseurs de services dans le domaine de la santé mentale, incluant l'établissement de relations soutenues avec les organismes professionnels qui représentent ces fournisseurs.
- Partenariat avec l'Organisation mondiale de la Santé, pour l'élaboration de modules de formation à l'intention des dispensateurs de soins primaires.
- Examen de la possibilité de mettre en œuvre, à l'échelle nationale, un mécanisme de prestation de services de télésanté mentale.

## **Renforcement du rôle de chef de file d'ACC**

Renforcement du rôle de chef de file que joue Anciens Combattants Canada dans le domaine de la santé mentale, notamment la création du Centre national d'expertise clinique en santé mentale du Ministère, qui constitue un autre élément essentiel de la stratégie en matière de santé mentale. Voici quelques-uns des objectifs fixés pour cette période de planification :

- Contribuer, à l'échelle nationale et internationale, à la progression des travaux réalisés dans le domaine de la santé mentale, en organisant des rencontres et des symposiums dans le cadre desquels des experts en la matière étudient les tendances actuelles et futures en matière de santé mentale et en y participant.
- Diriger des projets de recherche en vue de l'acquisition de nouvelles connaissances qui permettront de mieux comprendre les traumatismes liés au stress opérationnel, participer à ces projets et contribuer à l'élaboration de politiques nationales rationnelles dans le domaine de la santé mentale et du bien-être.
- Partager les connaissances avec les professionnels de la santé et les personnes chargées de la planification des programmes, pour assurer l'application uniforme des mesures d'évaluation, de traitement et de gestion de cas liées aux affections mentales.
- Participer aux initiatives menées dans le cadre du Forum international des cadres supérieurs.

### **Établissement de solides partenariats de collaboration**

On s'efforce actuellement d'établir de solides partenariats de collaboration avec d'autres organismes qui ont aussi pour objectif de répondre efficacement aux besoins des clients aux prises avec une affection liée à la santé mentale. Au cours de la prochaine année, les travaux porteront sur ce qui suit :

- Déterminer les partenaires clés avec lesquels le Ministère devrait établir des relations continues dans le domaine de la santé mentale, incluant les partenaires fédéraux, provinciaux et du secteur bénévole.
- Favoriser les relations avec le ministère de la Défense nationale et la Gendarmerie royale du Canada, pour veiller à ce que les questions d'intérêt commun soient gérées conjointement et de façon intégrée, et à ce que la meilleure coordination possible soit assurée à l'égard de l'évaluation des besoins, des normes et des résultats ainsi que des stratégies visant l'évaluation et le financement.
- Participer activement aux activités du Groupe de travail interministériel sur la santé mentale, pour veiller à ce que les besoins des clients d'ACC soient incorporés à toutes les stratégies futures du gouvernement du Canada visant à répondre aux besoins des Canadiens aux prises avec des affections mentales.

---

***Priorité : Faire participer la population canadienne à des activités locales du Souvenir, en particulier les jeunes du Canada.***

---

Les anciens combattants du Canada ont contribué à la nation prospère et paisible qu'est le Canada aujourd'hui. Par sa programmation du Souvenir, ACC encourage tous les Canadiens et Canadiennes à reconnaître les sacrifices et les réalisations des anciens combattants et à honorer ces derniers. Au cours de la période de planification, notre programmation du Souvenir sera davantage axée sur les événements et les activités communautaires au Canada, sur la reconnaissance et

l'inclusion des vétérans des FC, de plus en plus nombreux, et sur l'encouragement des jeunes d'aujourd'hui à jouer un plus grand rôle dans les activités commémoratives. ACC continuera de rechercher des façons d'aborder les préoccupations de longue date des anciens combattants autochtones de manière à respecter et à reconnaître leur service et leur sacrifice durant les guerres. Comme de plus en plus d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre sont incapables de se rendre à l'étranger pour participer à des cérémonies commémoratives, il est important que nous élargissions notre programmation au pays pour offrir la chance aux anciens combattants âgés de participer et d'être honorés dans des cérémonies commémoratives tenues dans les collectivités. ACC favorise aussi la mise au point de méthodes visant à rapporter au pays les messages des commémorations qui ont lieu en Europe, en élaborant des stratégies qui permettent aux citoyens d'y participer, au Canada, afin de rendre hommage aux réalisations et aux sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada. Comme le nombre des vétérans des FC continue d'augmenter, il est tout aussi important que les Canadiens et Canadiennes se souviennent des sacrifices que ces vétérans plus jeunes ont également consentis pour notre pays. La jeunesse canadienne est l'avenir du pays. Nous espérons que sa connaissance et sa compréhension des contributions des anciens combattants permettront de préserver, pour de nombreuses générations, l'héritage légué par les anciens combattants ayant servi en temps de guerre et les vétérans des FC.

Les résultats de l'Enquête nationale sur la satisfaction des clients 2005 d'ACC révèlent que l'éducation des jeunes est à 91 % l'une des grandes priorités des anciens combattants ayant servi en temps de guerre et à 94 %, celle des vétérans des FC. Afin que leur héritage soit préservé pour les générations futures, nous devons faire connaître aux jeunes les contributions et les sacrifices réalisés pour nous. Nous y parviendrons en augmentant la participation des jeunes et en favorisant leur apprentissage du Souvenir; en créant des possibilités pour qu'ils établissent des liens avec des anciens combattants de manière à renforcer la conception du Souvenir; et en créant du matériel original et des occasions d'apprentissage novatrices qui combleront les lacunes reconnues dans les activités d'apprentissage actuelles. Par exemple, ACC continuera de s'associer à l'organisme Rencontres du Canada qui propose chaque année une semaine thématique « Le Canada se souvient » au mois de novembre; de financer des activités de la Semaine des anciens combattants dans les écoles; d'offrir des programmes d'apprentissage à des jeunes qui participent à des activités outre-mer; de jumeler des jeunes et des anciens combattants au cours d'événements outre-mer et au Canada; et de soutenir Scouts Canada dans ses efforts visant à reconnaître et à honorer les anciens combattants canadiens. Notre rendement sera évalué en fonction du nombre d'événements, de cérémonies et d'activités d'apprentissage auxquels les jeunes Canadiens et Canadiennes participent, selon les documents éducatifs distribués et les commentaires des éducateurs.

Les contributions des vétérans des FC sont aussi un élément important de la future approche d'ACC en matière de Souvenir. Au cours des trois prochaines années, ACC continuera de moderniser sa programmation du Souvenir pour les vétérans des FC et de mieux faire connaître leurs sacrifices et leurs réalisations à la population canadienne. ACC consultera des vétérans des FC pour être plus à l'écoute de leurs besoins et de leurs attentes et pour faire comprendre la contribution qu'ils ont apportée au respect de l'engagement du Canada de protéger et défendre les droits de la personne partout dans le monde. Notre rendement sera évalué en fonction de la rétroaction reçue des FC et par le nombre de vétérans des FC qui participent à des cérémonies et à des activités commémoratives.

Les partenariats établis à l'échelle locale, nationale et internationale sont essentiels à l'exécution des programmes commémoratifs, et ACC continuera d'établir et d'enrichir les ententes de collaboration à l'appui de ces programmes. Par exemple, le Programme des contributions aux partenaires accorde du financement modeste à des organismes sans but lucratif pour organiser des projets de commémoration, à l'échelle nationale et locale, et offrir ainsi aux Canadiens et Canadiennes l'occasion d'y participer. Le Programme de restauration de cénotaphes et de monuments, dont le mécanisme de financement est le Programme des contributions aux partenaires, est un autre exemple des partenariats établis avec des collectivités partout au Canada. Il aide des collectivités à bien préserver leurs cénotaphes et monuments en hommage aux morts de la guerre et aux anciens combattants du Canada. Ces partenariats offrent au peuple canadien davantage d'occasions de participer à des activités commémoratives, de sorte que notre message puisse atteindre un vaste public. Le niveau de rendement ministériel relatif au Programme des contributions aux partenaires sera mesuré en fonction du nombre de projets appuyés et de la rétroaction des partenaires. Par ailleurs, ACC maintiendra son partenariat avec le Fonds du Souvenir pour aider les familles des anciens combattants du Canada à assurer à ceux-ci des funérailles et une inhumation dignes, ainsi qu'une plaque funéraire. Le partenariat avec l'Agence canadienne de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth se poursuivra également. Ce dernier permet d'assurer l'entretien des tombes et des monuments commémoratifs à l'extérieur du Canada ainsi que le recensement et la localisation des sépultures des anciens combattants partout au Canada. Le rendement du Ministère à l'égard de ce partenariat sera évalué en fonction du nombre de pierres tombales remplacées ou restaurées annuellement et du nombre de tombes ou sites d'inhumation de Canadiens et Canadiennes morts au cours des deux guerres mondiales, recensés à l'étranger et au Canada.

Le Programme Le Canada se souvient permet de communiquer avec des groupes et des particuliers, sert de guide pour la promotion et l'exécution du programme et crée des produits et des outils qui visent à faire connaître aux Canadiens et Canadiennes le rôle qu'ont joué et que continuent de jouer nos anciens combattants dans la construction de notre nation. La sensibilisation soutenue au plan local par des initiatives d'information publiques, par exemple la production de produits promotionnels (entre autres, des épinglettes, des affiches) et la promotion du programme Le Canada se souvient dans les collectivités, ne sont que deux moyens de rehausser la visibilité des activités commémoratives. On mesurera le rendement du Ministère à l'égard de la visibilité du Souvenir en surveillant les réactions des organismes d'anciens combattants et en dénombrant les anciens combattants et les membres du grand public qui participent à des cérémonies et des activités commémoratives.

Toutes ces activités garantiront la pérennité de la programmation du Souvenir et feront en sorte que les Canadiens et Canadiennes, en particulier les jeunes, continueront de comprendre et de reconnaître la contribution de tous les anciens combattants du Canada et des Canadiens et Canadiennes morts à la guerre. La commémoration des sacrifices et des contributions des anciens combattants, y compris des soldats de la paix, forme un élément important de notre identité culturelle et unit les Canadiens et les Canadiennes dans un même sentiment de fierté et d'appartenance et un même engagement indéfectible à des valeurs communes. En appuyant la participation des Canadiens et Canadiennes aux activités du Souvenir et en célébrant notre histoire canadienne, ACC s'aligne sur l'objectif du gouvernement du Canada « Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques ».



Au fil des ans, les Canadiens et Canadiennes ont manifesté un intérêt renouvelé à l'égard des anciens combattants, du Souvenir et de l'histoire militaire canadienne. Dans la même période, la programmation du Souvenir d'ACC a connu une croissance énorme. En faisant participer des Canadiens et des Canadiennes à la programmation d'activités commémoratives et en créant une culture du Souvenir unique, significative et durable, ACC fait en sorte que la population canadienne, y compris les jeunes, acquière une compréhension et une appréciation de la façon dont les anciens combattants ayant servi en temps de guerre et les vétérans des FC ont incarné les valeurs qui sont chères aux Canadiens et Canadiennes et qui ont façonné notre pays.

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

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un tribunal indépendant quasi judiciaire, est responsable du processus de recours pour les appelants qui ne sont pas satisfaits des décisions en matière de pensions et d'indemnités d'invalidité rendues par le Ministère ou d'une décision sur les allocations aux anciens combattants rendue par le Comité régional d'examen. Le processus décisionnel en matière d'invalidité comprend deux niveaux de recours : la révision et l'appel. Au cours du processus, les membres tiennent des audiences et rendent des décisions bien pesées de façon efficace et équitable et en tenant compte des éléments de preuve fournis et conformément aux lois en vigueur. À la suite de l'audience, l'appelant reçoit, par écrit, la décision et les raisons qui la justifient. Le Tribunal fait preuve d'un engagement infailible afin de garantir l'équité, la compétence et l'excellence dans les services rendus aux Canadiens et Canadiennes tout au long du processus de recours relatif aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants.

La présente période de planification sera surtout axée sur le recours afin d'en améliorer le processus pour les appelants. Le Tribunal élargira le processus de recours afin de tenir compte de la nouvelle Charte des anciens combattants, ce qui aura une incidence sur ses activités de formation et de l'exécution du programme de recours mixte. En outre, le Tribunal poursuivra ses efforts en vue d'améliorer le programme et de rendre des décisions éclairées dans des délais raisonnables. Un des enjeux pour le Tribunal sera de respecter son engagement de rendre un grand nombre de décisions de qualité en temps opportun au cours de la période de transition aux programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants. Le Tribunal mettra tout en œuvre afin de tenir des audiences dans des délais raisonnables et de rendre des décisions qui respectent les normes de service.

Le Plan stratégique 2006-2009 du Tribunal comprend deux priorités principales : la prestation améliorée des programmes et la communication active avec les appelants et les intervenants. Afin d'atteindre ces objectifs prioritaires, quatre initiatives principales seront mises en œuvre.

---

#### ***Priorité : Prestation améliorée des programmes***

---

Au cours de la période de planification, le Tribunal se concentrera sur trois initiatives précises afin d'améliorer la prestation des programmes : l'évaluation et la gestion des demandes, la capacité de recherche et la formation des membres. Le Tribunal améliorera le processus d'évaluation et de gestion des demandes pour accroître

l'efficacité de la préparation des demandes en vue des audiences. À cette fin, il examinera le processus précédant l'audience qui lui incombe pour assurer que les demandes inscrites pour révision et appel sont prêtes à être entendues. Le Tribunal accroîtra sa capacité de recherche dans les domaines juridique et médical afin de tenir compte de nouveaux précédents jurisprudentiels et troubles médicaux. Le programme de formation des membres, pour sa part, sera élargi afin d'inclure la nouvelle Charte des anciens combattants et le nouveau règlement qui apportent d'importants changements touchant les demandes de prestations d'invalidité et ajoutent des aspects importants à la tâche du Tribunal.

---

***Priorité : Communication active avec les appelants et les intervenants***

---

Au cours de 2006-2007, le Tribunal élaborera un plan de communication. Ce plan comprendra l'analyse des résultats du Sondage national sur la satisfaction des demandeurs de 2005, ainsi que la consultation des intervenants et celle d'un échantillon d'appelants choisis au hasard afin de déterminer les améliorations à apporter au processus d'appel. Les détails de ces activités se trouvent dans le Plan stratégique 2006-2009 du Tribunal, qui se fonde sur les concepts initiaux développés dans le Plan stratégique 2003-2006 et le Plan stratégique - Mise à jour 2004, tout en les élargissant. Le Tribunal est doté d'un cadre de rapport comportant des responsabilités et des délais précis qui permet d'évaluer les demandes de renseignements écrites et téléphoniques et les améliorations apportées à la communication et au site Web.

**Contribution du portefeuille aux résultats stratégiques du gouvernement du Canada**

En s'acquittant de son mandat et en offrant des services et des avantages à sa vaste gamme de clients, le portefeuille contribue aux résultats socio-économiques du Canada.

Le portefeuille participe au renforcement des fondements sociaux du Canada par la prestation d'avantages et de services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux vétérans et militaires des Forces canadiennes, aux civils admissibles et aux membres de leurs familles en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie. La nouvelle Charte des anciens combattants aide les vétérans des FC et leur famille à s'épanouir dans la société canadienne moderne et les invite par conséquent à croire qu'ils font toute la différence. Par son engagement envers la santé et le bien-être de ses clients, ACC contribue directement au résultat stratégique du Canada « Des Canadiens et Canadiennes en santé ayant accès à des soins de santé de qualité ». Cet engagement se traduit dans la réalité par la priorité que nous accordons à l'amélioration et à l'adaptation des programmes et services afin de répondre aux besoins des anciens combattants, des militaires actifs, de nos autres clients et de leurs familles ainsi qu'à la mise en œuvre d'une stratégie qui améliorera notre capacité de répondre aux besoins de nos clients en matière de santé mentale. ACC appuie également l'objectif « Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques » du gouvernement du Canada. ACC s'engage à transmettre le flambeau du Souvenir aux jeunes Canadiens et Canadiennes pour que vive l'héritage de nos anciens combattants et qu'il continue de constituer un pan significatif de notre identité nationale. Les activités

commémoratives d'ACC aident les Canadiens et les Canadiennes à célébrer, à honorer, à rendre hommage et à mieux connaître les contributions et les sacrifices de nos anciens combattants et renforcent par conséquent le sentiment de fierté nationale.

Le maintien de l'économie canadienne est un ingrédient essentiel à l'amélioration du bien-être et du niveau de vie des Canadiens et Canadiennes. ACC s'engage à fournir des avantages et services exemplaires, axés sur les clients et répondant à leurs besoins. La nouvelle Charte des anciens combattants offre aux membres des FC le soutien adéquat dont ils ont besoin pour faciliter leur intégration dans la vie civile et aide ainsi le gouvernement à recruter et à maintenir en poste des militaires afin que notre armée demeure solide. Par la priorité qu'il accorde à l'amélioration et à l'adaptation de ses programmes et services pour répondre aux besoins des anciens combattants, des militaires actifs, d'autres clients et de leurs familles et à la mise en œuvre d'une stratégie visant à améliorer sa capacité de répondre aux besoins de ses clients en matière de santé mentale, ACC contribue au résultat stratégique du Canada « La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens et Canadiennes ». Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) contribue également à la réalisation de ce résultat en assurant l'équité de toute décision en matière de pensions ou d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

## **SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE**

---

L'architecture des activités de programmes d'Anciens Combattants a été modifiée en juin 2006 afin d'y inclure les programmes et les services de la nouvelle Charte des anciens combattants mise en œuvre le 1<sup>er</sup> avril 2006. Ces modifications comprennent la description des résultats stratégiques attendus, ainsi que le titre et la description des activités associées au programme.

---

### **Résultat stratégique n° 1 :**

Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

---

### **Activité de programme n° 1.1 :**

#### ***Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier***

Anciens Combattants Canada offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi qu'un soutien financier à titre d'indemnisation pour des difficultés en raison d'invalidités et de pertes de revenu. Anciens Combattants Canada dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer ses clients. Figurent au nombre de ces clients : les anciens combattants de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, Anciens Combattants Canada administre les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada, en vertu d'un protocole d'entente. Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

La mission d'ACC est d'offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les clients et répondant à leurs besoins, en reconnaissance de leur dévouement pour le Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être.

La stratégie d'évaluation du rendement du Ministère qui a pour objectif de suivre de près les avantages et les services associés à l'activité de programme comprend un examen annuel permettant de confirmer les indicateurs de rendement :

- Pourcentage de décisions conformes aux normes et aux processus administratifs du Ministère

- Nombre de vétérans qui touchent une allocation temporaire ou à long terme pour perte de revenu ou une allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes et durée du versement des indemnités.

Le rendement du Ministère est aussi évalué tous les deux ans afin de confirmer l'indicateur de rendement :

- Pourcentage des clients interrogés qui étaient satisfaits des avantages et des services qu'ils avaient reçus.

**RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES**

| (Millions de \$)           | 2006-2007        |       | 2007-2008        |       | 2008-2009        |       |
|----------------------------|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|
|                            | Dépenses prévues | ETP   | Dépenses prévues | ETP   | Dépenses prévues | ETP   |
| Équivalents temps plein    |                  |       |                  |       |                  |       |
| Anciens Combattants Canada | 2 065,4          | 1 281 | 2 098,6          | 1 271 | 1 972,5          | 1 263 |

**Activité de programme n° 1.2 :**

***Prestations et services de soins de santé et de réinsertion***

Anciens Combattants Canada offre des avantages médicaux, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles. Le programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des clients d'ACC, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité. Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement et à des contributions.

La mission d'ACC est notamment d'offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les besoins de nos clients, en reconnaissance de leur dévouement pour le Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des traitements et des services correspondant à leurs besoins.

Le rendement du Ministère sur le plan des prestations et services de soins de santé et de réinsertion offerts aux clients est mesuré en fonction des indicateurs de rendement suivants :

- Dépenses totales du Programme de choix
- Nombre total de contrats de services nécessaires pour administrer les dépenses du programme
- Taux de conformité avec les normes et les processus administratifs du Ministère
- Dépenses totales en matière de réadaptation et d'assistance professionnelle.

**RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES**

| (Millions de \$)           | 2006-2007        |       | 2007-2008        |       | 2008-2009        |       |
|----------------------------|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|
|                            | Dépenses prévues | ETP   | Dépenses prévues | ETP   | Dépenses prévues | ETP   |
| Équivalents temps plein    |                  |       |                  |       |                  |       |
| Anciens combattants Canada | 1 062,5          | 2 188 | 1 081,8          | 2 177 | 1 096,6          | 2 172 |

**Résultat stratégique n° 2 :**

Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance

**Activité de programme n° 2.1 :**

***Élaboration de programmes du Souvenir***

Les programmes du Souvenir visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé; à inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices, et à sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens d'aujourd'hui. Cette activité de programme est financée grâce à des contributions, à des subventions et au budget de fonctionnement.

La mission d'ACC est également de garder bien présent à la mémoire des Canadiens et des Canadiennes le souvenir des exploits et sacrifices des anciens combattants du Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat stratégique correspondant est le suivant :

- Les Canadiens et les Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices de personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

La stratégie d'évaluation du rendement du Ministère servant à rendre compte du résultat attendu comprend l'évaluation à intervalles réguliers de l'indicateur de rendement suivant :

- Pourcentage de Canadiens qui connaissent les activités de commémoration et qui y prennent part.

**RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES**

| (Millions de \$)           | 2006-2007           |     | 2007-2008           |     | 2008-2009           |     |
|----------------------------|---------------------|-----|---------------------|-----|---------------------|-----|
|                            | Dépenses<br>Prévues | ETP | Dépenses<br>Prévues | ETP | Dépenses<br>Prévues | ETP |
| Équivalents temps plein    |                     |     |                     |     |                     |     |
| Anciens Combattants Canada | 62,5                | 150 | 52,2                | 144 | 51,9                | 143 |

**Résultat stratégique n° 3 :**

Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.

**Activité de programme n° 3.1 :**

***Tribunal des Anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités***

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux anciens combattants du temps de guerre, aux vétérans et aux militaires des Forces canadiennes admissibles, aux clients de la GRC ainsi qu'aux civils admissibles et à leurs familles la possibilité de demander audience en révision et en appel pour assurer l'équité du processus décisionnel relatif aux demandes de pensions d'invalidité, d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

Le Tribunal a pleine compétence pour entendre, déterminer et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont présentées conformément à la *Loi sur les pensions* et à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et d'autres lois adoptées par le Parlement. L'objectif du Tribunal est d'assurer que les clients reçoivent les avantages auxquels ils ont droit de façon efficace, équitable et en tenant compte des éléments de preuve fournis et conformément aux lois en vigueur. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants.

Le Tribunal évalue le respect de son résultat stratégique tous les trois mois afin de confirmer l'indicateur de rendement :

- Pourcentage des décisions de la Cour fédérale du Canada qui confirment les objectifs du Tribunal.

**RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES**

| (\$ millions)  | 2006-2007           |     | 2007-2008           |     | 2008-2009           |     |
|--|---------------------|-----|---------------------|-----|---------------------|-----|
|  | Dépenses<br>Prévues | ETP | Dépenses<br>Prévues | ETP | Dépenses<br>Prévues | ETP |
| Équivalents temps plein                              |                     |     |                     |     |                     |     |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | 13,7                | 139 | 13,7                | 139 | 13,7                | 139 |



## **SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE**

---

### **Renseignements sur l'organisation**

#### **Mandats du portefeuille**

Le mandat d'ACC découle de lois et de règlements, notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à d'autres lois du Parlement.

#### **Responsabilisation**

Le ministre des Anciens Combattants est appuyé par un sous-ministre et une sous-ministre déléguée, qui relève directement du sous-ministre. Le Ministère comporte trois secteurs et deux directions générales qui relèvent du sous-ministre tandis que quatre directions générales relèvent directement de la sous-ministre déléguée. Le sous-ministre est également fonctionnellement responsable de l'avocat général qui lui fournit les services juridiques.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est dirigé par un président qui en est l'administrateur en chef et il est responsable devant le Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants. Le président du Tribunal est appuyé par un vice-président, une trentaine de membres titulaires nommés par le gouverneur en conseil, et un directeur général.

#### **Comités de la haute direction**

Anciens Combattants Canada dispose de trois comités : le Comité de la haute direction (CHD), le Conseil de régie du Ministère (CRM) et le Comité de vérification et d'évaluation (CVE).

Le Comité de la haute direction d'Anciens Combattants Canada est présidé par le sous-ministre. Le CHD est le comité de surveillance et de décision de la haute direction du Ministère. Il est composé du sous-ministre, de la sous-ministre déléguée, de trois sous-ministres adjoints, de deux directeurs généraux et de l'avocat général.

Le Conseil de régie du Ministère est présidé par le sous-ministre et est composé des membres de la haute direction jusqu'aux directeurs généraux inclus. Le CRM examine les programmes, les finances, les systèmes et les politiques relatives aux

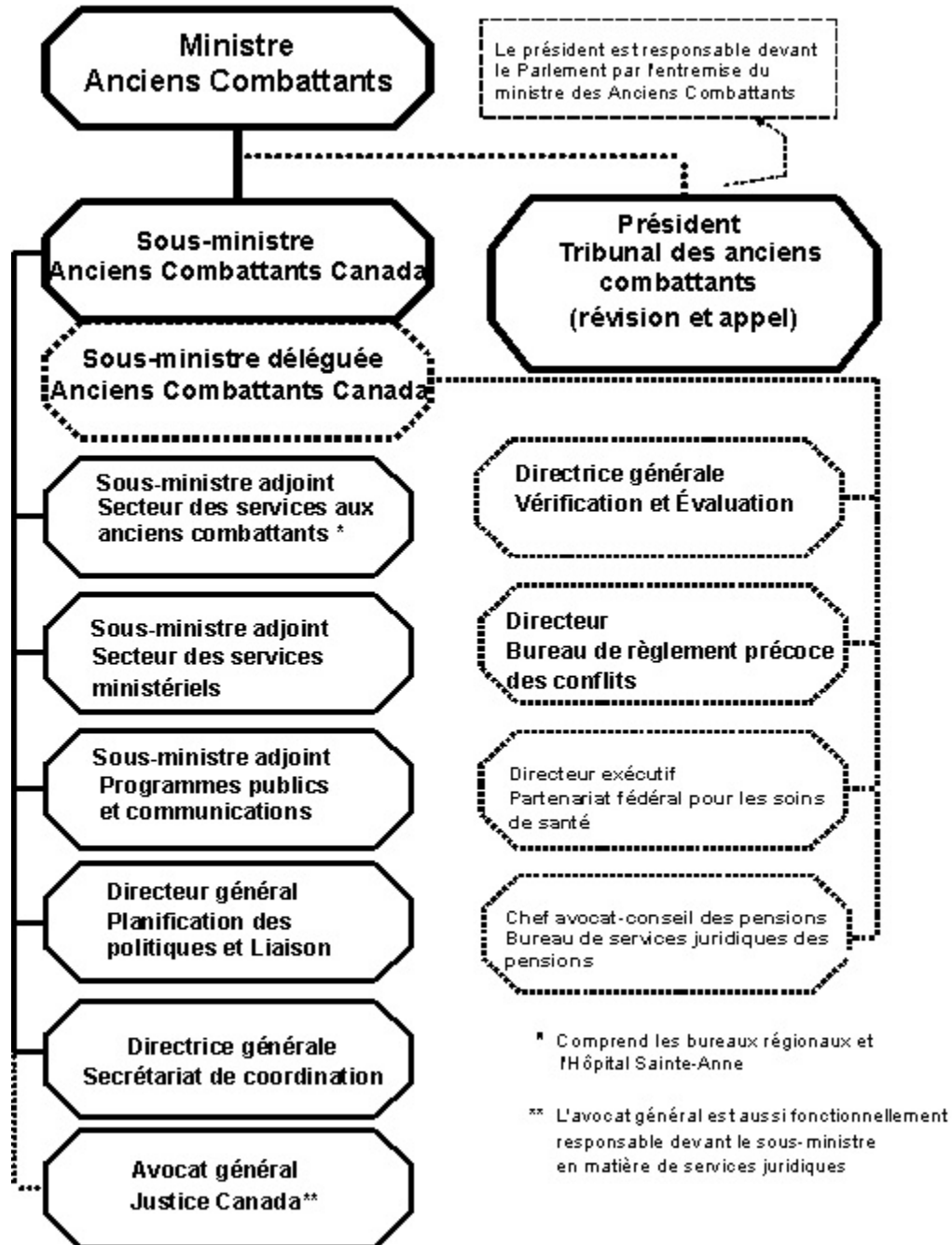
ressources humaines du Ministère ainsi que les plans et les résultats des mises en œuvre. Cette tribune favorise également l'échange vertical et horizontal de renseignements et les discussions sur l'organisation, les programmes et les événements ou les initiatives de commémoration.

Le rôle du Comité de vérification et d'évaluation dans l'ensemble du portefeuille est notamment d'approuver le plan de vérification et d'évaluation, d'offrir des conseils en matière de gestion des risques, de consolider l'autonomie, l'objectivité et l'efficacité des postes de vérification et d'évaluation internes, de mettre en évidence la responsabilité des gestionnaires et de faciliter la communication sur les fonctions internes de vérification et d'évaluation entre la haute direction, les organismes centraux et le Bureau du vérificateur général (BVG). Le CVE est composé du sous-ministre d'ACC (président), de la sous-ministre déléguée, des membres de la haute direction du Ministère désignés par le sous-ministre et du président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le Secrétariat du Conseil du Trésor et le BVG siègent à ce comité à titre d'observateurs.

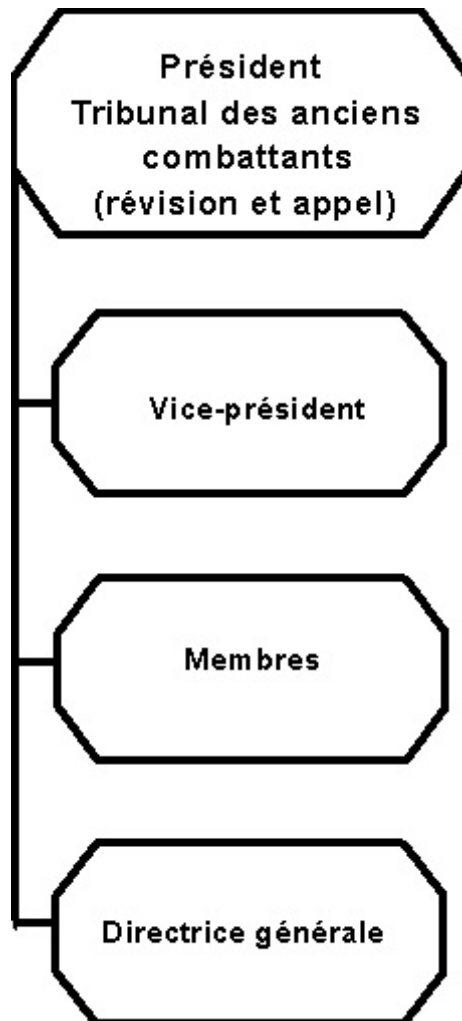
Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a une équipe de la haute direction dont les membres sont : le président, la vice-présidente, la directrice générale, la directrice, Services juridiques, et le directeur, Développement professionnel et services consultatifs. Cette équipe apporte son leadership et offre des conseils stratégiques en ce qui a trait à l'exécution du programme du Tribunal et règle les problèmes émergents.

Les organigrammes des pages suivantes indiquent la structure d'Anciens Combattants, en rappelant que le sous-ministre et la sous-ministre déléguée assument la direction globale du Ministère. Le président assume la responsabilité globale du fonctionnement du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

## Organigramme d'Anciens Combattants Canada



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



**Tableau 1 : Dépenses prévues du portefeuille et équivalents temps plein**

|   | Prévision des dépenses | Dépenses prévues | Dépenses prévues | Dépenses prévues |
|---|------------------------|------------------|------------------|------------------|
| (Millions de \$)  | 2005-2006              | 2006-2007        | 2007-2008        | 2008-2009        |
| Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier  | 1 776,2                | <b>2 064,8</b>   | 2 049,0          | 1 972,9          |
| Prestations et services de soins de santé et de réinsertion   | 1 005,2                | <b>1 062,8</b>   | 1 065,5          | 1 076,9          |
| Élaboration de programmes du Souvenir   | 58,8                   | <b>61,5</b>      | 52,2             | 51,9             |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités   | 12,9                   | <b>13,7</b>      | 13,7             | 13,7             |
| Budgétaire du Budget des dépenses principal (brut)  | 2 853,1                | <b>3 202,8</b>   | 3 180,4          | 3 115,4          |
| <b>Total du Budget principal des dépenses</b>   | 2 853,1                | <b>3 202,8</b>   | 3 180,4          | 3 115,4          |
| Rajustements (Dépenses prévues non incluses dans le Budget principal des dépenses):   |                        |                  |                  |                  |
| Fonds pour les augmentations salariales prévues à la suite de la négociation de nouvelles conventions collectives et des déficits au chapitre de la rémunération  | 20,4                   |                  |                  |                  |
| Fonds pour les coûts administratifs liés à la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants de même que les programmes et services destinés aux militaires et vétérans des Forces canadiennes et à leur famille | 15,0                   |                  |                  |                  |
| Fonds pour souligner le 60 <sup>e</sup> anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale et l'Année de l'ancien combattant  | 8,2                    |                  |                  |                  |
| Fonds pour renforcer les activités de commémoration et aider les collectivités à remettre en état les monuments   | 6,0                    |                  |                  |                  |
| Fonds pour les frais juridiques liés au recours collectif concernant l'administration des comptes des anciens combattants (poursuite Authorson)   | 4,9                    |                  |                  |                  |
| La Charte des anciens combattants - paiements ex gratia aux survivants attribuables au service militaire entre le 13 mai 2005 et le 31 mars 2006  |                        | 1,0              |                  |                  |
| Fonds pour des infrastructures essentielles en vue de la rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne et de la restauration des monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale en Europe                             | 1,7                    | 1,0              | 16,6             | 20,0             |
| Frais réduits du nouveau gouvernement   |                        | (0,5)            | (0,5)            | (0,5)            |
| Autres dépenses   | 1,5                    |                  |                  |                  |
| Report du budget de fonctionnement (articles horizontaux)   | 9,3                    |                  |                  |                  |
| Somme brute   | 2 920,1                | <b>3 204,3</b>   | 3 196,5          | 3 134,9          |
| Moins les autorisations de dépenser du crédit   | (17,4)                 |                  |                  |                  |
| Montant net   | 2 902,7                | <b>3 204,3</b>   | 3 196,5          | 3 134,9          |
| Autre :   |                        |                  |                  |                  |

RAPPORT SUR LES PLANS ET LES PRIORITÉS POUR 2006-2007

|   | Prévision des dépenses | Dépenses prévues | Dépenses prévues | Dépenses prévues |
|---|------------------------|------------------|------------------|------------------|
| (Millions de \$)  | 2005-2006              | 2006-2007        | 2007-2008        | 2008-2009        |
| Économies prévues en coûts d'achat <sup>1</sup>                     | (1,4)                  | (0,2)            | (0,2)            | (0,2)            |
| Réduction des dépenses du Comité d'examen <sup>2</sup> des dépenses | (3,2)                  |                  |                  |                  |
| Report de fonds pour infrastructures essentielles <sup>3</sup>      | (7,4)                  |                  |                  |                  |
| Régime de prestations aux employés (RPE)                            | 2,2                    |                  |                  |                  |
| <i>Total des rajustements</i>                                       | (9,8)                  | (0,2)            | (0,2)            | (0,2)            |
| <b>Dépenses nettes prévues</b>                                      | 2 892,9                | <b>3 204,1</b>   | 3 196,3          | 3 134,7          |
| Moins : Revenus non disponibles                                     | (18,7)                 | (18,4)           | (18,4)           | (18,4)           |
| Plus : Coût des services reçus à titre gracieux                     | 30,9                   | <b>32,2</b>      | 32,2             | 32,2             |
| <b>Coût net pour le portefeuille</b>                                | 2 905,1                | <b>3 217,9</b>   | 3 210,1          | 3 148,5          |
| <b>Équivalents temps plein</b>                                      | 3 696                  | <b>3 758</b>     | 3 731            | 3 717            |

- 1 Ce montant reflète les réductions des dépenses prévues du Ministère pour l'exercice 2005-2006 découlant des initiatives conçues pour améliorer les marchés publics.
- 2 Ce montant reflète les réductions des dépenses prévues du Ministère découlant de l'Examen du CED annoncé dans le budget fédéral de 2005. Les réductions prévues pour les exercices futurs sont incluses dans les dépenses prévues.
- 3 Les ressources pour les projets d'immobilisations ont été reportées de l'exercice 2005-2006 aux exercices futurs en fonction des calendriers de projet révisés.

**Tableau 2 : Ressources par activité de programme**

| 2006-2007   |                |                 |                |  |                 |                     |                |                                   |                                |  |                            |
|---|----------------|-----------------|----------------|--|-----------------|---------------------|----------------|-----------------------------------|--------------------------------|--|----------------------------|
| (Millions de \$)  | Budgétaire     |                 |                |  |                 |                     |                | Non budgétaire                    | Total pour le Budget principal | Rajustements (dépenses prévues non indiquées dans le Budget principal) | Total des dépenses prévues |
|   | Fonctionnement | Immobilisations | Subventions    | Contributions et autres paiements de transfert | Dépenses brutes | Revenus disponibles | Revenus nets   | Prêts, investissements et avances |                                |  |                            |
| Activité de programme   |                |                 |                |  |                 |                     |                |                                   |                                |  |                            |
| Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier                            | 107,9          | -               | 1 956,9        | -  | 2 064,8         | -                   | 2 064,8        | -                                 | 2 064,8                        | 0,6  | 2 065,4                    |
| Prestations et services de soins de santé et de réinsertion   | 759,8          | 23,0            | -              | 280,0  | 1 062,8         | -                   | 1 062,8        | -                                 | 1 062,8                        | (0,3)  | 1 062,5                    |
| Élaboration de programmes du Souvenir   | 24,8           | 9,0             | 25,0           | 2,7  | 61,5            | -                   | 61,5           | -                                 | 61,5                           | 1,0  | 62,5                       |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités | 13,7           | -               | -              | -  | 13,7            | -                   | 13,7           | -                                 | 13,7                           | -  | 13,7                       |
| <b>Total</b>  | <b>906,2</b>   | <b>32,0</b>     | <b>1 981,9</b> | <b>282,7</b>                                   | <b>3 202,8</b>  | <b>-</b>            | <b>3 202,8</b> | <b>-</b>                          | <b>3 202,8</b>                 | <b>1,3</b>   | <b>3 204,1</b>             |

**Tableau 3 : Postes votés et législatifs**

| (Millions de \$)         |   |                         |                  |
|--------------------------|---|-------------------------|------------------|
| 2006-2007                |   |                         |                  |
| Poste voté ou législatif | Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif  | Budget principal actuel | Budget précédent |
| 1                        | Dépenses de fonctionnement - Anciens Combattants Canada   | 856,8                   | 788,3            |
| 5                        | Dépenses en capital - Anciens Combattants Canada  | 32,0                    | 32,3             |
| 10                       | Subventions et contributions - Anciens Combattants Canada   | 2 264,4                 | 1 986,8          |
| 15                       | Dépenses de fonctionnement - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Anciens Combattants Canada  | 9,4                     | 8,7              |
| (S)                      | Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>  | -                       | -                |
| (S)                      | Remboursement, aux termes de l'article 15 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i> , des rajustements de compensation faits conformément à la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i> | -                       | -                |
| (S)                      | Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays   | -                       | -                |
| (S)                      | Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants   | 0,2                     | 0,2              |
| (S)                      | Ministre des Anciens Combattants recevant un salaire et une allocation automobile   | 0,1                     | 0,1              |
| (S)                      | Contributions aux avantages sociaux des employés  | 39,9                    | 36,7             |
|                          | <b>Total pour le portefeuille</b>   | <b>3 202,8</b>          | <b>2 853,1</b>   |



**Tableau 4 : Services reçus à titre gracieux**

| (Millions de \$)  | 2006-2007   |
|---|-------------|
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada   | 14,7        |
| Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT (hors des fonds renouvelables) | 15,8        |
| Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Ressources humaines et Développement social Canada                        | 0,5         |
| Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada  | 1,2         |
| Autre   | 32,2        |
| <b>Services reçus à titre gracieux pour 2006-2007</b>   | <b>32,2</b> |

**Tableau 5 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par activité de programme**

| (Millions de \$)  | Prévisions<br>des<br>dépenses<br>2005-2006 | <b>Dépenses<br/>prévues<br/>2006-2007</b> | Dépenses<br>prévues<br>2007-2008 | Dépenses<br>prévues<br>2008-2009 |
|---|--|---|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Programme d'Anciens Combattants Canada</b>   |  |   |                                  |                                  |
| Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier                            |  |   |                                  |                                  |
| Prestations et services de soins de santé et de réinsertion   | 16,8                                       | <b>23,0</b>                               | 18,8                             | 19,7                             |
| Élaboration de programmes du Souvenir   | 8,2  | <b>10,0</b>                               | -                                | -                                |
| Total partiel   | 25,0                                       | <b>33,0</b>                               | 18,8                             | 19,7                             |
| <b>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</b>                                    |  |   |                                  |                                  |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités |  |   |                                  |                                  |
| Total partiel   | 25,0                                       | <b>33,0</b>                               | 18,8                             | 19,7                             |
| <b>Total</b>  | 25,0                                       | <b>33,0</b>                               | 18,8                             | 19,7                             |

**Tableau 6 : Sources des revenus non disponibles**

| (Millions de \$)   | Prévisions<br>des revenus<br>2005-2006 | Revenus<br>prévus<br>2006-2007 | Revenus<br>prévus<br>2007-2008 | Revenus<br>prévus<br>2008-2009 |
|--|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <b>Programme d'Anciens Combattants Canada</b>  |  |                                |                                |                                |
| <b>Prestations de soins de santé</b>   |  |                                |                                |                                |
| Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation imputés<br>au régime provincial du Québec (service prévu par<br>règlement) | 14,4                                   | <b>14,0</b>                    | 14,0                           | 14,0                           |
| Hôpital Sainte-Anne : Repas régime (autres biens et<br>services)   | 0,4                                    | <b>0,4</b>                     | 0,4                            | 0,4                            |
| Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (soins prévus<br>par règlement)   | 3,9                                    | <b>4,0</b>                     | 4,0                            | 4,0                            |
| <b>Total - revenus non disponibles</b>   | 18,7                                   | <b>18,4</b>                    | 18,4                           | 18,4                           |

**Tableau 7 : Besoins en ressources par direction ou secteur**

| (Millions de \$)                                     |   |   |                                       |   |                |
|--|---|---|---------------------------------------|---|----------------|
| 2006-2007  |   |   |                                       |   |                |
|  | Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et de soutien financier | Prestations et services de soins de santé et de réinsertion | Élaboration de programmes du Souvenir | Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités | Total          |
| Secteur des services aux anciens combattants         | 2 014,3   | 1 030,4   | -                                     | -   | 3 044,7        |
| Secteur des programmes publics et communications     | 2,6   | 2,0   | 56,9                                  | 0,4   | 61,9           |
| Secteur des services ministériels                    | 31,1  | 24,1  | 4,6                                   | 1,8   | 61,6           |
| Haute direction*                                     | 17,4  | 6,0   | 1,0                                   | 0,5   | 24,9           |
| Tribunal des anciens combattants (révision et appel) | -   | -   | -                                     | 11,0  | 11,0           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2 065,4</b>  | <b>1 062,5</b>  | <b>62,5</b>                           | <b>13,7</b>   | <b>3 204,1</b> |

La haute direction comprend les Services exécutifs, Vérification et évaluation, l'avocat général, le Bureau de règlement précoce des conflits et Planification des politiques et Liaison.

**Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires****Initiative réglementaire**

*Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*

**Résultats prévus**

Le *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (« le Règlement ») fait partie d'une série complète et de programmes et de services modernisés visant à offrir un soutien aux militaires et aux vétérans des Forces canadiennes, ainsi qu'à leurs familles, au cours de leur transition de la vie militaire à la vie civile.

Les nouveaux programmes aux termes de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (« la Loi ») sont : l'aide au placement, des services de réadaptation, l'assistance professionnelle, des avantages financiers (ex. : l'allocation pour perte de revenus, la prestation de retraite supplémentaire, l'allocation de soutien du revenu (FC) et l'allocation pour déficience permanente), les indemnités d'invalidité, de décès et de captivité, et les allocations vestimentaires. Ces nouveaux programmes et avantages s'imposent parce que les programmes actuels ne suffisent plus à répondre aux besoins des militaires et vétérans des FC de l'ère moderne. Les programmes existants continueront cependant d'être offerts à la population d'anciens combattants traditionnels et vieillissants.

Le Règlement expose les paramètres détaillés des programmes, y compris les modalités et les conditions, des critères d'admissibilité particuliers, ainsi que l'étendue des avantages et des services qui seront offerts aux clients admissibles.

Des modifications connexes ont été apportées à d'autres règlements déjà existants, notamment le *Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants* et le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, pour en assurer la coordination avec la nouvelle série de programmes.

Les principaux résultats se traduiront par la réinsertion, avec succès, de ces Canadiens et Canadiennes spéciaux dans la vie civile. L'aide au placement à l'intention des membres des FC favorisera notamment l'aptitude à l'emploi des personnes handicapées, leur retour rapide sur le marché du travail et la promotion des possibilités d'emploi. Les services de réadaptation et d'assistance professionnelle permettront en outre aux vétérans des FC de retrouver certaines capacités fonctionnelles et de leur donner les moyens de réintégrer la vie économique et communautaire civile. L'allocation pour perte de revenus permettra aux vétérans des FC d'obtenir un revenu adéquat lorsqu'ils se remettent d'une blessure imputable au service ou qui a mis un terme à leur carrière. Ils recevront aussi de l'aide financière lorsqu'ils sont incapables de subvenir à leurs besoins fondamentaux. Le soutien au revenu pour les vétérans des FC qui ne parviennent pas à trouver du travail leur permettra de poursuivre leurs efforts en vue de recommencer à gagner leur vie. Grâce aux indemnités d'invalidité et de décès, les membres et les vétérans des FC, et dans certains cas leurs survivants et leurs

enfants à charge survivants, obtiendront une reconnaissance et une indemnité à l'égard des répercussions non financières d'une invalidité liée au service, à savoir la souffrance et la douleur, la perte fonctionnelle et l'incidence sur la vie des membres, des vétérans et de leurs familles. Les services de gestion de cas, une composante fondamentale de la nouvelle série de programmes, contribuera en outre à simplifier et à coordonner l'accès, pour les clients, à une gamme de services fédéraux et provinciaux, et de faciliter leur réinsertion.

### **Plans de mise en œuvre**

Le Règlement a fait l'objet d'une publication préalable dans la Partie I de la *Gazette du Canada*, vol. 139, n° 51, le 17 décembre 2005, à la suite d'un processus de consultation exhaustif avec des organismes d'anciens combattants et d'autres intervenants. Le Règlement est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006, au même moment que sa loi habilitante, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, L. C. 2005, ch. 21.

L'entrée en vigueur de la Loi et du Règlement permettra maintenant à Anciens Combattants Canada d'entreprendre la plus importante révision de ses programmes depuis la Seconde Guerre mondiale.

Le succès de la mise en œuvre de la Loi et du Règlement repose sur la capacité opérationnelle du Ministère à offrir les nouveaux programmes et services. Le Ministère a mis en œuvre un plan de préparation opérationnelle pour s'assurer que toutes les composantes opérationnelles sont prêtes et de disposer de l'expertise et des connaissances nécessaires.

Ce plan comprend des manuels complets sur les politiques qui permettront au personnel des services aux clients d'administrer les nouveaux programmes d'une façon claire et cohérente. La mise en œuvre du Règlement requiert en outre une approche innovatrice en matière de gestion de cas pour pouvoir répondre efficacement aux besoins des clients; une stratégie complète sur le changement du portefeuille et sur les ressources humaines; une analyse des systèmes et de l'état de préparation; et des ententes contractuelles et de partenariat avec d'autres organismes (ex. : ministère de la Défense nationale, fournisseurs de service du secteur privé, collectivités, etc.).

Un cadre d'évaluation a été mis au point et des évaluations périodiques permettront de s'assurer que les nouveaux programmes d'ACC continuent de répondre aux besoins des clients. La première évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants devrait commencer à l'été 2006.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre un processus de recours à l'égard du programme des indemnités d'invalidité de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*. Le plan de mise en œuvre du Tribunal lui permettra de traiter des demandes et de rendre une décision aux termes de la nouvelle Loi et du nouveau Règlement. Le Tribunal a pour mandat de recevoir, d'évaluer et de traiter les demandes de révision et d'appel.

Le Tribunal a procédé à un examen complet de la Loi et du Règlement pour

déterminer les conséquences sur ses pratiques et ses processus, et afin de s'assurer que ses membres et son personnel bénéficient d'une formation adéquate. Le Tribunal continuera d'apporter les changements qui s'imposent à son processus d'appel et de contrôler les activités pour déterminer les nouveaux enjeux et prendre les mesures qui s'imposent.

**Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets**

ACC a reçu une approbation définitive de projet (ADP) pour les deux projets suivants :

| (Millions de \$)                                | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (prévision) | 23,4      | 19,2      | 200       |
| Projet de restauration des monuments en Europe  | 10,4      | -         | -         |

L'achèvement du projet de restauration des monuments en Europe est prévu en 2006-2007, le coût total s'élevant à 30 millions de dollars. Les fonds mentionnés ci-dessus pour le projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne sont basés sur l'ADP originale qui prévoyait un coût total de 67,7 millions de dollars. Pour tout complément d'information sur les projets susmentionnés, prière de consulter le site Web suivant : [http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20062007/p3a\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20062007/p3a_f.asp).



### Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada devra gérer les programmes de paiements de transfert suivants, qui dépassent cinq millions de dollars :

| (Millions de \$)  | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Pensions et indemnités d'invalidité et de décès                           | 1 702,5   | 1 688,7   | 1 621,0   |
| Indemnités et prestations d'invalidité                                    | 214,8     | 200,3     | 190,4     |
| Allocation pour perte de revenus et prestation de retraite supplémentaire | 14,9      | 30,3      | 33,8      |
| Allocation aux anciens combattants / Allocation de guerre pour les civils | 19,6      | 18,1      | 16,8      |
| Programme pour l'autonomie des anciens combattants                        | 280,0     | 290,0     | 297,0     |
| Le Fonds du Souvenir  | 16,3      | 16,3      | 16,3      |
| Commission des sépultures de guerre du Commonwealth                       | 8,6       | 8,6       | 8,6       |

Pour tout complément d'information sur les programmes de paiements de transfert ci-dessus, prière de consulter le site Web suivant :

[http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/p3\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/p3_f.asp)

**Tableau 11 : Stratégie de développement durable**

Le gouvernement canadien a toujours témoigné son engagement envers le développement durable. Depuis 1997, ACC et d'autres ministères et organismes fédéraux ont entamé un processus d'élaboration de stratégies de développement durable tous les trois ans. Ces stratégies illustrent les mesures prises par les ministères et les organismes en faveur du développement durable. En décembre 2006, les ministères fédéraux déposeront leur quatrième stratégie pour la période 2007-2009.

La stratégie de développement durable 2004-2006 d'Anciens Combattants Canada comporte quatre thèmes : soutien de la santé et du bien-être des clients, soutien de la santé et du bien-être de nos employés, soutien des connaissances et de l'information, et soutien des activités gouvernementales. L'évolution est mesurée en fonction d'objectifs et de jalons précis. Le rapport final des progrès réalisés pourra être consulté en ligne au cours de la dernière année de cette stratégie.

La stratégie de développement durable 2007-2009 d'Anciens Combattants Canada concernera davantage l'ensemble du gouvernement. Divers objectifs fédéraux communs en matière de développement durable porteront sur la gestion de la qualité de l'environnement et du développement durable. ACC s'engagera surtout à atteindre des objectifs gouvernementaux et à mesurer le rendement dans trois principaux secteurs : l'énergie des bâtiments, les parcs de véhicules et l'approvisionnement écologique. En plus de ces priorités gouvernementales, ACC établira également des objectifs et des mesures de rendement en rapport avec son mandat. Ces objectifs gouvernementaux et ministériels illustreront le sincère engagement d'ACC envers le développement durable.

**Tableau 12 : Vérifications internes et évaluations**

Anciens Combattants Canada élabore un plan annuel de vérification et d'évaluation à l'aide d'une approche fondée sur le risque. Ce plan est approuvé par un comité de vérification et d'évaluation, présidé par le sous-ministre. Le plan de vérification et d'évaluation vise à nous assurer que les projets s'arriment au Plan stratégique quinquennal, à l'architecture des activités de programmes et au cadre de responsabilité de la gestion. Le Ministère réalise les projets de vérification et d'évaluation dans les domaines les plus risqués estime-t-on. Pour cibler les secteurs où l'utilisation des ressources disponibles permettrait le mieux d'atteindre les objectifs visés par la vérification et l'évaluation, nous tenons compte durant la sélection des projets des critères suivants : l'importance relative, la vraisemblance, la complexité et la sensibilité et la retombée. Durant le classement des engagements proposés, nous tenons des consultations auprès de cadres supérieurs, de gestionnaires de programme et d'employés de la vérification et de l'évaluation. Les constatations et les recommandations des vérifications, des évaluations et des examens précédents, de même que l'ampleur des mesures de suivi et correctrices prises par la direction, servent également à évaluer les projets envisagés. Nous comparons les calendriers de vérification à ceux du Bureau du vérificateur général et à ceux de la Stratégie de développement durable d'ACC afin d'éviter que les visites se chevauchent et qu'il y ait perturbation des activités. Nous consultons en permanence les partenaires.

Le plan à long terme tente d'assurer un certain équilibre, de façon que diverses fonctions, activités et entités organisationnelles soient visées chaque année au moyen de projets cycliques (comme la gestion et le contrôle financiers, les soins en établissement et la gouvernance organisationnelle). Le suivi des constatations contribue également à la planification des activités pour l'année en cours et celles à venir. Le plan offre une certaine souplesse de façon à nous permettre de répondre aux demandes des organismes centraux visant la réalisation d'études spéciales dans le cadre de la Politique de transfert et d'examen de suivi des mesures prises à la suite de recommandations.

**ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE VÉRIFICATION ET D'ÉVALUATION POUR LES TROIS PROCHAINS EXERCICES FINANCIERS**

| Exercice  | Projet   | Type                      |
|-----------|--|---------------------------|
| 2006-2007 | Passation de marchés   | Vérification d'assurance  |
|           | Conflit d'intérêts   | Vérification              |
|           | Processus après paiement   | Vérification d'assurance  |
|           | Soins en établissement - Phase II  | Vérification              |
|           | Programme de recyclage du matériel   | Vérification d'assurance  |
|           | Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé - Processus de décision   | Vérification d'assurance  |
|           | Comptes administrés  | Vérification d'assurance  |
|           | Gestion et contrôles financiers (cyclique) - Phase II  | Vérification d'assurance  |
|           | Sécurité de la technologie de l'information  | Vérification d'assurance  |
|           | Modernisation des services et des programmes (nouvelle Charte des anciens combattants) - Évaluation                                    | Évaluation                |
|           | Gouvernance organisationnelle (cyclique) - Phase II  | Vérification / Évaluation |
|           | Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé - Analyse des programmes de choix   | Vérification d'assurance  |
| 2007-2008 | Planification de la continuité des opérations  | Vérification d'assurance  |
|           | Suivi de la vérification de l'impartition du traitement des paiements relatifs aux demandes de soins de santé                          | Vérification              |
|           | Gestion des médicaments à l'Hôpital Sainte-Anne  | Vérification d'assurance  |
|           | Hôpital Sainte-Anne - dépenses en capital  | Vérification d'assurance  |
|           | Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé - Unités d'autorisation spéciale et Centres d'autorisation de traitements | Vérification / Évaluation |
|           | Cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel   | Évaluation                |
|           | Examen du recours - Programme de réinsertion de la nouvelle Charte des anciens combattants   | Évaluation                |
| 2008-2009 | Modernisation des services et des programmes (nouvelle Charte des anciens combattants) - évaluation formative                          | Évaluation                |
|           | Direction générale des ressources humaines (cyclique) - Vérification de la paie  | Vérification d'assurance  |
|           | Programme de funérailles et d'inhumation (Fonds du Souvenir)   | Évaluation                |
|           | Allocation aux anciens combattants   | Évaluation                |

Nota :

L'ordre de priorité sera établi par le Comité de vérification et d'évaluation

Pour tout complément d'information sur les vérifications et les évaluations prévues des programmes de paiements de transfert de plus de 5 millions de dollars, prière de consulter le site Web suivant :

[http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20062007/p3a\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20062007/p3a_f.asp).

## **SECTION IV - AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT**

Le Secteur des services ministériels d'Anciens Combattants Canada aide à l'administration interne du portefeuille. Il est responsable de l'utilisation judicieuse et de la protection des ressources du portefeuille. Les unités organisationnelles qui forment le Secteur des services ministériels sont les suivantes : finances, ressources humaines, gestion de l'information, accès à la technologie et aux télécommunications, sécurité, services immobiliers et gestion des services. Les dépenses totales des Services ministériels pour l'exercice 2006-2007 sont évaluées à 61,6 millions de dollars, ce qui comprend les coûts des avantages sociaux.

Les activités de ces unités sont axées sur les fonctions et les processus internes nécessaires à l'établissement d'une main d'œuvre bien soutenue qui puisse fournir le meilleur service qui soit aux clients et à leur famille selon l'approche pour un service axé sur le client. La capacité du portefeuille d'atteindre les priorités stratégiques fixées pour la période de planification dépend de sa capacité d'harmoniser ses ressources humaines stratégiques pour appuyer les buts de l'organisme et la capacité en matière de technologie de l'information, ce qui favorise l'amélioration des services et l'efficacité de l'organisation.

### **Cadre de responsabilité de la gestion**

Le cadre de responsabilité de la gestion (CRG) établit les normes relatives à la gestion au sein du gouvernement et constitue le fondement du partage de la responsabilité de la gestion entre ACC et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique. Le CRG se compose de dix éléments intégrés appuyés par une série d'indicateurs et de mesures complexes visant à assurer une saine gestion. En suivant les principes du CRG, ACC démontre son engagement à améliorer les processus de gestion et à préciser les responsabilités au sein du portefeuille.

Dans sa quête de l'excellence en gestion, ACC a utilisé le CRG de 2005-2006 afin de déterminer les domaines pouvant être améliorés.

En juin 2006, ACC a modifié l'architecture des activités de programmes 2006-2007 qui avait été approuvée, afin d'y incorporer la nouvelle Charte des anciens combattants et d'améliorer l'architecture afin qu'elle présente mieux la façon dont ACC affecte et administre les ressources entre ses divers programmes et activités. Les modifications toucheront un résultat stratégique et trois activités de programme déjà approuvés par le Conseil du Trésor. Le budget, les comptes publics et les niveaux de référence de 2007-2008 et des années suivantes seront donc modifiés.

La composante du CRG liée aux personnes a été fixée en fonction de la vision générale du CRG et élargit la composante de la gestion des ressources humaines. En vertu de la *Loi sur la*

#### **Éléments du CRG**

Valeurs de la fonction publique  
 Régie et orientation stratégique  
 Résultats et rendement  
 Apprentissage, innovation et gestion  
 du changement  
 Politiques et programmes  
 Gestion des risques  
 Personnes  
 Gérance  
 Services axés sur les citoyens  
 Responsabilisation

*modernisation de la fonction publique* (LMFP) maintenant en vigueur, il est possible de modifier notre façon d'administrer nos ressources humaines. Le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) joue un rôle important dans la mise en œuvre de la LMFP et dans la modernisation des RH. Le SAFF offrira à la direction un cadre pour évaluer les tendances et mesurer les progrès d'ACC en matière de gestion intelligente des ressources humaines. Le sondage nous fournira des renseignements importants afin d'améliorer notre milieu de travail et de nous assurer de maintenir le dévouement de notre personnel. Afin d'améliorer le service offert aux Canadiens et aux Canadiennes, il est primordial d'améliorer le lieu de travail de la fonction publique.

La LMFP souligne l'importance de déterminer les besoins actuels et futurs de la fonction publique et des organismes. Les ressources humaines intégrées et la planification des activités permettent non seulement d'atteindre les objectifs du CRG mais aident également à parvenir à l'excellence en favorisant des initiatives visant à attirer et à maintenir en poste un effectif dévoué, durable, compétent et diversifié. ACC continuera de mettre l'accent sur la création de capacités dans l'intégration des activités et la planification des RH. En ce qui concerne les besoins futurs, on se penchera sur la représentation des femmes, des minorités visibles et des Autochtones dans les secteurs où l'on s'attend à ce que ces groupes soient sous-représentés.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) renforcera ses pratiques et ses capacités de gestion en mettant l'accent sur un service axé sur le citoyen, une orientation stratégique claire, des décisions fondées sur les résultats et le rendement, la connaissance et l'évaluation des risques et la valorisation de son personnel par des pratiques de travail équitables.

Au cours de 2006-2007, le Tribunal effectuera un examen de l'organisation et élaborera un plan des ressources humaines triennal. Basé sur la charge de travail et le rendement, le plan tiendra compte des changements issus des composantes améliorées de prestation des services, comme l'évaluation et la gestion des demandes, et mettra l'accent sur un plan de relève, un programme de formation poussé pour assurer la présence continue de personnel qualifié et la continuité en matière de compétences. L'évaluation des risques stratégiques et opérationnels a lieu tous les ans, et la considération des risques fait partie intégrante de la planification de projet. Ensemble, ces pratiques améliorent la prestation de programmes pour les appelants.

## **Technologie de l'information et télécommunications**

Anciens Combattants Canada doit continuer à développer la technologie de l'information et les télécommunications pour élargir et pour améliorer l'accès à ses programmes, à ses services et à son information. Les succès obtenus dans le cadre de la mise en œuvre de services en ligne, grâce à l'initiative Gouvernement en direct, ont accru la demande de services additionnels et plus complets. L'initiative de la nouvelle Charte des anciens combattants prévoira des programmes et des services modernisés pour les clients plus jeunes des FC et leurs familles qui, comme un grand nombre de Canadiens et Canadiennes, comptent davantage sur le Web pour communiquer avec le Ministère et pour avoir accès à de l'information. Tout en élargissant nos moyens de traitement électronique d'information, nous devons mettre à la disposition des Canadiens et des Canadiennes et soutenir pleinement toutes les voies de service (Internet, le téléphone, le courrier et les contacts personnels). En raison de l'augmentation de la demande de données numériques et de programmes et de

services électroniques, ACC doit de plus en plus accroître sa capacité de stockage en mémoire et de gestion par ordinateur. Anciens Combattants Canada doit également rester au fait des avancées sur les plans des services de télécommunications et de sécurité de ces dernières, qui font partie des attentes normales des Canadiens et Canadiennes. Le défi à relever est énorme : ACC doit s'assurer que les services fournis sont utiles et que l'information concernant les clients sur chacune des voies susmentionnées soit exacte, accessible, cohérente, protégée et gérée conformément à la législation sur la protection de la vie privée. En outre, les services de technologie de l'information de chaque ministère fédéral, ce qui inclut ACC, tendront davantage vers une infrastructure et des solutions communes dans le cadre de l'initiative de transformation des services.

### **Initiative d'amélioration des services**

Anciens Combattants Canada est l'un des nombreux ministères qui participent à l'Initiative d'amélioration des services gouvernementale, dont l'objectif est d'accroître de façon importante, mesurable et durable le degré de satisfaction des Canadiens et Canadiennes à l'égard des programmes et services du gouvernement fédéral. Il a, à cette fin, mené en mai et en juin 2005 son troisième Sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'aide de l'Outil de mesures communes. Même si le degré général de satisfaction à l'égard d'ACC en 2005 (84 %) a diminué légèrement par rapport à 2003, année où il se situait à 87 %, nous considérons quand même que cette évaluation est positive et de loin supérieure à la norme pour les ministères fédéraux, compte tenu en particulier de la transformation majeure en cours des modes de réalisation des programmes et de prestation des services d'Anciens Combattants Canada.

Les résultats du Sondage national sur la satisfaction de la clientèle réalisé en 2005 ont permis de réorienter les principaux aspects des services à améliorer, à savoir le délai d'attente pour une réponse écrite, la facilité d'obtenir de l'information sur les programmes et les services, les renseignements sur les demandes d'avantages ou de services, ou l'accès à ceux-ci, les questions auxquelles nous répondons et la clarté des communications écrites. Ces aspects et la nouvelle Charte des anciens combattants constitueront le fondement de futures activités d'amélioration des services. Le quatrième Sondage sur la satisfaction de la clientèle d'ACC sera mené en 2007.

## Acronymes

|       |   |
|-------|---|
| ACC   | Anciens Combattants Canada                              |
| ACSO  | Anciens combattants ayant servi outre-mer               |
| ADP   | Approbation définitive de projet                        |
| BVG   | Bureau du vérificateur général                          |
| CRG   | Cadre de responsabilité de la gestion                   |
| CHD   | Comité de la haute direction                            |
| CVE   | Comité de vérification et d'évaluation                  |
| CRM   | Conseil de régie du Ministère                           |
| FC    | Forces canadiennes                                      |
| GRC   | Gendarmerie royale du Canada                            |
| LMFP  | <i>Loi sur la modernisation de la fonction publique</i> |
| MDN   | Ministère de la Défense nationale                       |
| PGQ   | Programme de gestion de la qualité                      |
| SCT   | Secrétariat du Conseil du Trésor                        |
| SAFF  | Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux              |
| SSPT  | Syndrome de stress post-traumatique                     |
| TACRA | Tribunal des anciens combattants (révision et appel)    |
| TSO   | Traumatismes liés au stress opérationnel                |



## **Sites Web**

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, prière de communiquer avec moi aux numéros des lignes de renseignements généraux indiqués à la dernière page du rapport.

### ***Anciens combattants Canada***

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/)

### ***Clients***

[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/)

### ***Fournisseurs et professionnels***

[http://www.vac-acc.gc.ca/providers\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/)

### ***Gendarmerie Royale du Canada***

[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=rcmp](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=rcmp)

### ***Hôpital Sainte-Anne***

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=steannes](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes)

### ***La nouvelle Charte des anciens combattants***

[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=Forces/nvc](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=Forces/nvc)

### ***Le Canada se souvient***

[http://www.vac-acc.gc.ca/remembers\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/)

### ***Le Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires et vétérans blessés et leurs familles***

[http://www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home\\_f.asp](http://www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home_f.asp)

### ***Les jeunes et les éducateurs***

[http://www.vac-acc.gc.ca/youth\\_f/](http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/)

### ***Plan stratégique (Anciens Combattants Canada)***

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports)

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

[http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA\\_Documents\\_f.htm](http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm)

### ***Plan stratégique quinquennal des ressources humaines***

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports#03](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports#03)

### ***Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation***

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports)

### ***Règlements***

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/Legislation](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation)

### ***Santé mentale***

[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=mhealth](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=mhealth)

**Services en direct**

[http://www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=e\\_services](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=e_services)

**Sondage national sur la satisfaction de la clientèle**

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports/ncss05](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/ncss05)

**Stratégie de développement durable**

[http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports)

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

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

## **Demandes de renseignements généraux**

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1-866-522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1-877-368-0859.

## **Publications du portefeuille**

Le portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

Le personnel de la Planification des politiques et Liaison est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du Rapport sur le rendement, et de nombreux autres rapports ministériels. On peut consulter ces rapports à l'adresse suivante : [http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports). Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Gestionnaire, Priorités stratégiques et Planification  
Planification des politiques et Liaison  
Anciens Combattants Canada  
C.P. 7700  
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9  
Téléphone : 902-626-2921  
Télécopieur : 902-368-0437  
Courriel : [plan@vac-acc.gc.ca](mailto:plan@vac-acc.gc.ca)