

Anciens Combattants Canada

Budget des dépenses 1999-2000

Partie III - Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par

L'honorable Fred J. Mifflin
Le ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

I	Messages	1
	Message du ministre	1
	Déclaration de la direction	2
II	Vue d'ensemble du Portefeuille	3
	A. Mandats, rôles et responsabilités	3
	B. Objectifs	3
	C. Contexte opérationnel	4
	D. Plan de dépenses	13
III	Plans, priorités, stratégies et résultats escomptés	15
	A. Résumé des plans, priorités, stratégies clés et des résultats escomptés	15
	B. Détails par programmes et secteurs d'activités	24
	1. Programme des Anciens Combattants	24
	1.1 Secteur d'activités des prestations et services	24
	◆ Secteur de services des pensions et allocations	27
	◆ Secteur de services des services juridiques des pensions	30
	◆ Secteur de services des soins de santé	31
	◆ Secteur de services de la commémoration	35
	1.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle	38
	2. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	42
	2.1 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	42
	C. Rapports consolidés	43
IV	Renseignements supplémentaires	48
	Renseignements sur le personnel	49
	Renseignements sur les projets d'immobilisation	51
	Autres renseignements financiers	54
	Autres renseignements	63
	Index	68

I Messages

Message du ministre



Je suis très heureux de présenter au Parlement et à la population du Canada le Rapport sur les plans et les priorités du portefeuille des Anciens Combattants pour l'exercice 1999-2000.

Ces dernières années, le portefeuille des Anciens Combattants s'est transformé en une organisation axée sur la clientèle. Le Portefeuille accomplit de nombreuses activités qui témoignent de l'engagement de notre personnel de satisfaire aux besoins de nos anciens combattants, qui avancent en âge, et des autres clients. En cette Année internationale des personnes âgées, nous concentrerons davantage nos efforts vers l'amélioration des services que nous offrons à ces Canadiens exceptionnels.

Nous poursuivons un certain nombre de projets visant à améliorer les services offerts à nos anciens combattants et à nos clients, plus jeunes, des Forces canadiennes. L'Approche pour un service axé sur le client, l'Examen des besoins en soins des anciens combattants et l'Équipe de coordination Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes sont autant de projets qui, une fois conjugués aux nouvelles technologies et aux nouvelles méthodes de travail, nous aideront à mieux répondre aux besoins changeants de notre clientèle. En tirant profit des avantages offerts par la technologie avancée, nous procéderons en 1999-2000 au remodelage de nos systèmes de prestations; ce qui résultera en la mise en oeuvre complète, d'ici deux ans, de notre Réseau de prestation des services aux clients. Ce projet majeur nous permettra, en outre, d'intégrer plus efficacement et plus effectivement la prestation des services aux clients, traduisant ainsi la stratégie de l'Approche pour un service axé sur le client. La continuité des services sera assurée par l'entremise d'un ambitieux projet visant à modifier nos systèmes de prestations et nos systèmes opérationnels de manière à les rendre conformes aux normes de l'An 2000.

Nous nous servons de ces nouveaux outils pour transformer notre portefeuille en une organisation qui est perçue à la fois par notre clientèle et par les autres comme un fournisseur de services de calibre mondial. En même temps, nous aidons les membres de notre personnel à perfectionner leurs compétences pour nous préparer à continuer à offrir des services de qualité à notre clientèle. Collectivement, le travail accompli par nos employés des bureaux de district, des bureaux régionaux et de l'administration centrale contribue à faire du Ministère un chef de file dans l'excellence des services.

L'honorable Fred J. Mifflin

Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Un rapport sur les plans et les priorités 1999-2000

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 1999-2000 d'Anciens Combattants Canada.

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 1999-2000 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

À ma connaissance (et sous réserve des observations ci-dessous), les renseignements :

- Décrivent fidèlement les mandat, plans, priorités, stratégies et résultats clés escomptés de l'organisation.
- Sont conformes à la politique et aux instructions du Conseil du Trésor, ainsi qu'aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités*.
- Sont complets et exacts.
- Sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfait des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le Rapport sur les plans et les priorités.

Ce document s'appuie principalement sur la structure de planification, de rapport et de responsabilisation approuvée par les ministres du Conseil du Trésor en avril 1997 et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis. La révision de la structure de planification et de rapport qui sera complétée en 1999-2000 rendra compte des derniers changements structurels.

J.D. Nicholson, Sous-ministre
Anciens Combattants Canada

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

Le 8 février 1999

Le 5 février 1999

II Vue d'ensemble du Portefeuille

A. Mandats, rôles et responsabilités

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend Anciens Combattants Canada (le Ministère) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le ministre des Anciens Combattants est responsable devant le Parlement du ministère des Anciens Combattants. Le président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel), est responsable devant le Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le mandat d'**Anciens Combattants Canada** est de répondre aux besoins des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et en temps de paix et d'honorer la mémoire de ceux qui ont donné leur vie. Les programmes d'Anciens Combattants Canada sont autorisés aux termes de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, de quinze autres lois du Parlement et de trente règlements et décrets publiés, et desquels le ministre des Anciens Combattants doit rendre compte.

Le mandat du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**, est d'examiner et de rendre décision sur les demandes de révision et tous les appels interjetés auprès du Tribunal en vertu de la *Loi sur les pensions*, de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* ou toute autre loi adoptée par le Parlement. L'autorisation de statuer sur toute question liée à la demande de révision et d'appel découle de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

Une liste des textes de lois et des règlements se rapportant au mandat du Portefeuille des Anciens Combattants, ainsi que des projets de lois, figure à la section «Renseignements supplémentaires» aux pages 63 à 66 .

B. Objectifs

L'énoncé de mission du Portefeuille fait état de ses objectifs généraux.

Énoncé de mission

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

Durant l'année financière 1999-2000, le Portefeuille sera chargé de livrer deux programmes :

L'objectif du **Programme des Anciens Combattants** est de contribuer au bien-être financier, physique et social des anciens combattants et d'autres personnes admissibles, en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

L'objectif du **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** est d'offrir à la clientèle la possibilité d'obtenir une audience de révision ou d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

C. Contexte opérationnel

1. Organisation

- ! **Programme des Anciens Combattants** : Le programme des Anciens Combattants, dirigé par Anciens Combattants Canada (ACC), comprend deux secteurs d'activités, soit les prestations et services et l'administration ministérielle, et quatre secteurs de services : les pensions et allocations, les services juridiques des pensions, les soins de santé et la commémoration.

Secteurs d'activités :
Prestations et services
Administration ministérielle

Le programme offre un large éventail de prestations et services aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs personnes à charge. Les avantages et services sont offerts au moyen d'une organisation décentralisée comprenant une Administration centrale à Charlottetown, un bureau de la Capitale nationale, à Ottawa, et un réseau de bureaux régionaux et de bureaux de district situés d'un bout à l'autre du Canada. Le Ministère dirige aussi un hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec).

- ! **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** : Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) relève du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) et comprend un seul secteur d'activités.

Secteur d'activités :
Tribunal des anciens
combattants (révision et appel)

Le secteur d'activités du TACRA est étroitement lié aux secteurs de services des pensions et allocations et des services juridiques des pensions du programme d'ACC (dans le cadre du secteur d'activités des prestations et services); le TACRA rend des décisions à l'égard des demandes de pensions d'invalidité qui font l'objet d'une révision ou d'un appel et des demandes d'allocations d'anciens combattants en

dernière instance. Les services du TACRA sont assurés par l'entremise d'une Administration centrale, à Charlottetown; toutefois les auditions se tiennent en différents endroits au pays.

L'administration du Portefeuille est coordonnée par l'intermédiaire des bureaux du sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et du président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui collaborent à des questions qui touchent l'ensemble du Portefeuille. L'organigramme de la page 49 décrit la structure de responsabilisation qui se rapporte au Portefeuille.

2. Évolution de la composition de la clientèle

Le ministère des Anciens Combattants a été créé en 1944 pour élaborer et exécuter des programmes spéciaux destinés aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles à titre de compensation pour les incapacités ou les décès subis durant le service de guerre. Pendant plus de cinquante ans, le gros de la clientèle admissible du portefeuille des Anciens Combattants était constituée d'anciens combattants qui avaient servi durant la Première ou la Seconde Guerre mondiale ou durant la Guerre de Corée. Or, depuis quelques années, la composition de la clientèle est en pleine évolution. Le nombre des anciens combattants diminue, alors que le nombre des clients des Forces canadiennes (y compris ceux ayant servi dans les zones de service spécial) est en hausse.

Voici un aperçu des estimations de la population des Canadiens et Canadiennes qui ont servi en temps de guerre et de la clientèle du Portefeuille (c.-à-d., les clients qui ont servi en temps de guerre et les personnes qui sont à leur charge, ainsi que les clients des Forces canadiennes et les personnes qui sont à leur charge).

Population canadienne des anciens combattants - Estimations : On estime à environ 409 000 la population des Canadiens et Canadiennes qui ont servi en temps de guerre au 31 mars 1999. Ce nombre tombera à 383 000 à la fin de l'exercice 1999-2000. Entre mars 1999 et mars 2008, la population estimée des anciens combattants au Canada diminuera de 55 p. 100 environ (voir la ligne "Total" dans la figure 1 de la page 6). La majorité de ces anciens combattants vit soit en Ontario (34 p. 100) ou dans la région du Pacifique (21 p. 100), le reste étant réparti dans la région des Prairies (19 p. 100), les provinces de l'Atlantique (14 p. 100) et au Québec (12 p. 100).

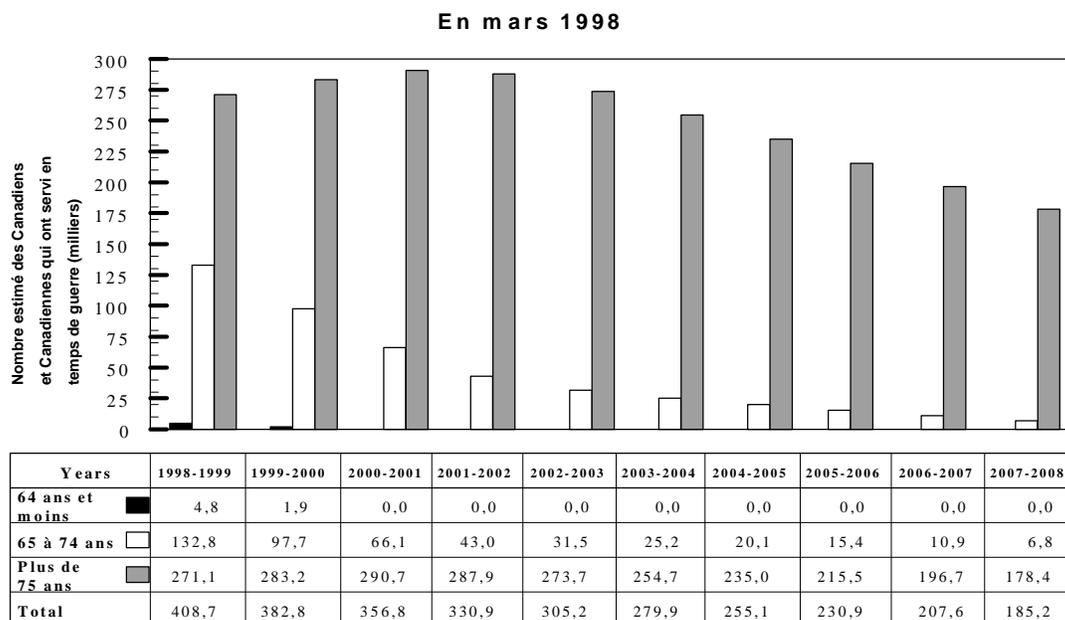
Le tableau ci-dessous donne l'âge moyen de la population des Canadiens et Canadiennes qui ont servi en temps de guerre au 31 mars 1998, selon le type de service de guerre.

Type de service de guerre	Âge Moyen
Première Guerre mondiale	98
Seconde Guerre mondiale	76
Guerre de Corée	67
Total - Âge moyen	76

Au 31 mars 1998, les anciens combattants formaient environ 11 p. 100 de la population des personnes âgées au Canada. Un homme sur quatre âgé de 65 ans et plus est un ancien combattant. Au 31 mars 2000, l'âge moyen de la population canadienne des anciens combattants sera de 78 ans.

On estime que du nombre total d'anciens combattants au Canada (383 000), au 31 mars 2000, 73,9 p. 100 auront 75 ans ou plus, 25,6 p. 100 auront entre 65 et 74 ans et 0,5 p. 100 auront moins de 65 ans. La figure 1 ci-dessous illustre le vieillissement de la population d'anciens combattants par catégorie d'âge pour la période de 1998-1999 à 2007-2008.

Figure 1 : Vieillesse de la population estimée des Canadiens et Canadiennes qui ont servi en temps de guerre, par catégorie d'âge (1998-1999 à 2007-2008)

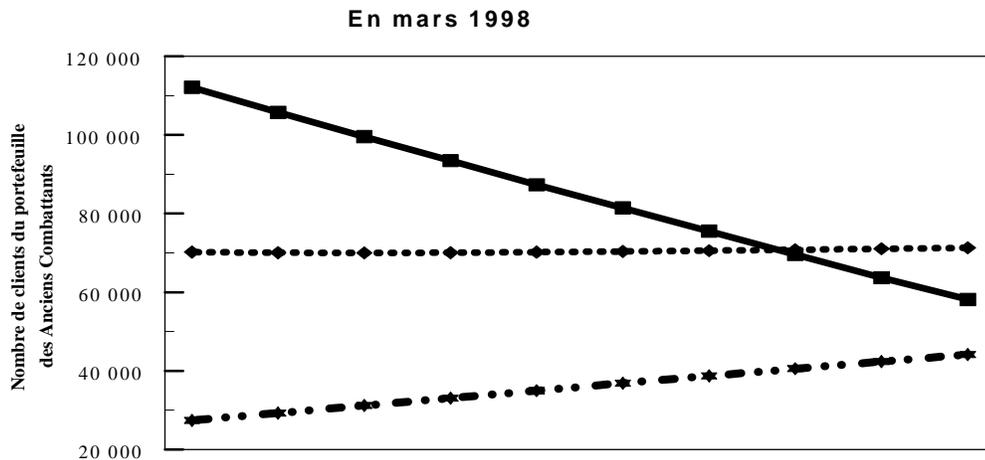


Clientèle du portefeuille des Anciens Combattants : En 1999-2000, le portefeuille des Anciens Combattants prévoit offrir des services à environ 205 000 clients. De ce nombre, environ 106 000 clients avec service de guerre (anciens combattants) bénéficieront des services ou des prestations du Portefeuille (ceux-ci représenteront 28 p. 100 du nombre total des Canadiens et Canadiennes qui ont servi en temps de guerre dont le nombre en mars 2000 sera estimé à 383 000). En outre, quelque 70 000 survivants jouiront aussi d'avantages. Les autres groupes de personnes qui ne sont pas d'anciens combattants, comme les anciens membres des Forces canadiennes, constitueront une masse d'environ 29 000 clients.

Bien que l'on prévoit une baisse de clients qui ont servi en temps de guerre de quelque 48 p. 100 entre mars 1999 et mars 2008, cette baisse sera compensée par l'augmentation du nombre d'anciens membres des Forces canadiennes (38 p. 100) et du nombre de survivants (1,5 p. 100 environ). La baisse de la clientèle totale du Portefeuille sera donc de 17 p. 100 environ au cours de la période. En mars 2001, les anciens membres des Forces canadiennes et les survivants constitueront plus de 50 p. 100 de la clientèle du Portefeuille.

La figure 2 ci-dessous décrit la clientèle du Portefeuille, par groupe, pour la décennie allant de 1998-1999 à 2007-2008.

Figure 2 : Estimation de la clientèle* du portefeuille des Anciens Combattants, par groupe de clients (1998-1999 à 2007-2008)



Exercices	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Anciens combattants (service de guerre)	112 128	105 758	99 585	93 463	87 329	81 452	75 542	69 616	63 684	58 157
Survivants	70 221	70 067	70 019	70 062	70 189	70 363	70 576	70 809	71 043	71 291
Forces canadiennes	27 402	29 274	31 165	33 064	34 961	36 848	38 714	40 554	42 358	44 120
Total Clients	209 751	205 099	200 769	196 589	192 479	188 663	184 832	180 979	177 085	173 568

* Comprend les clients qui reçoivent des pensions d'invalidité, une allocation d'ancien combattant, des traitements, des soins de longue durée, ainsi que des prestations et des services sous le Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

(a) Clients qui ont servi en temps de guerre (anciens combattants) : Un client qui a servi en temps de guerre (ancien combattant) est un client du portefeuille des Anciens Combattants qui a servi durant la Première ou la Seconde Guerre mondiale ou durant la Guerre de Corée et qui reçoit une pension d'invalidité ou une allocation d'ancien combattant (ou qui est quasi-bénéficiaire d'une allocation d'ancien combattant¹); ou un ancien combattant qui a servi outre-mer durant l'un ou l'autre des conflits précités et qui reçoit des soins de longue durée; ou encore, un ancien combattant qui a servi au Canada uniquement durant l'un ou l'autre de ces conflits et qui jouit d'avantages ou de services offerts en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et de la *Loi sur les pensions*.

Les anciens combattants ont toujours constitué le gros de la clientèle du Portefeuille; toutefois, leur nombre est en diminution en raison du vieillissement. Bien que l'âge moyen de la population canadienne qui est estimée avoir servi en temps de guerre était de 76 ans au 31 mars 1998, l'âge moyen de la clientèle du portefeuille des Anciens Combattants était de 78 ans. D'ici l'an 2008, les clients qui ont servi en temps de guerre auront, en moyenne, 84 ans. Les besoins de cette clientèle, ayant trait surtout au phénomène du vieillissement, nécessiteront un accroissement, à court terme, des services de soins de santé et, à long terme, des soins en établissement. En mars 1998, 18,4 p. 100 des clients qui ont servi en temps de guerre avaient un niveau d'incapacité de 50 p. 100 ou plus.

Environ 74 p. 100 de ces clients avaient un conjoint à charge, mais moins de 1 p. 100 avaient des enfants à leur charge. La clientèle qui a servi en temps de guerre est concentrée dans les districts suivants : Vancouver (9,1 p. 100), Montréal (7,3 p. 100) et Victoria (5,4 p. 100); à eux trois, ils regroupent 21,8 p. 100 de tous les clients qui ont servi en temps de guerre.

(b) Clients des Forces canadiennes : Un client des Forces canadiennes est un membre des Forces canadiennes qui a servi en temps de paix, y compris dans une zone de service spécial, qui a été libéré des forces et qui reçoit une pension d'invalidité; ou un membre des Forces canadiennes qui fait encore partie des forces et qui reçoit une pension d'invalidité liée au service dans une zone de service spécial. Entre le 31 mars 1995 et le 31 mars 1998, le nombre des clients des Forces canadiennes s'est accru à un rythme annuel moyen de 9 p. 100. Dans les cinq prochaines années, il devrait augmenter de 6 p. 100 annuellement en moyenne, pour s'approcher des 35 000 en mars 2003.

1

Le quasi-bénéficiaire d'une allocation d'ancien combattant est un client qui a fait une demande d'allocation, mais qui n'a pas été jugé admissible à cette forme de soutien financier en raison de son revenu déclaré. Toutefois, cette personne peut bénéficier d'autres avantages ou services offerts par le Portefeuille, comme des traitements ou le Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Au 31 mars 1998, l'âge moyen des clients des Forces canadiennes était de 59 ans. Or, plus du tiers d'entre eux avaient 65 ans ou plus et près de 10 p. 100, 75 ans ou plus. Les clients des Forces canadiennes sont proportionnellement moins nombreux que les clients du service de guerre à souffrir d'incapacité grave par suite du service militaire : au 31 mars 1998, 6,1 p. 100 des clients des Forces canadiennes avaient un niveau d'incapacité de 50 p. 100 ou plus. Par ailleurs, 71,8 p. 100 de ces personnes étaient mariées et 17,5 p. 100 avaient au moins un enfant à leur charge.

Les clients des Forces canadiennes demeurent pour la plupart dans les provinces de l'Atlantique, au Québec ou en Alberta. Ils sont plutôt concentrés dans les districts d'Ottawa (11,7 p. 100), de Halifax (9,4 p. 100) et de Victoria (9,2 p. 100), ces trois districts regroupant 30,3 p. 100 de cette clientèle.

- (c) *Survivants* : Les survivants comprennent les conjoints et les enfants à charge, les veufs/veuves et les orphelins de clients qui ont servi en temps de guerre ou de clients des Forces canadiennes qui reçoivent une pension d'invalidité ou une allocation d'ancien combattant.

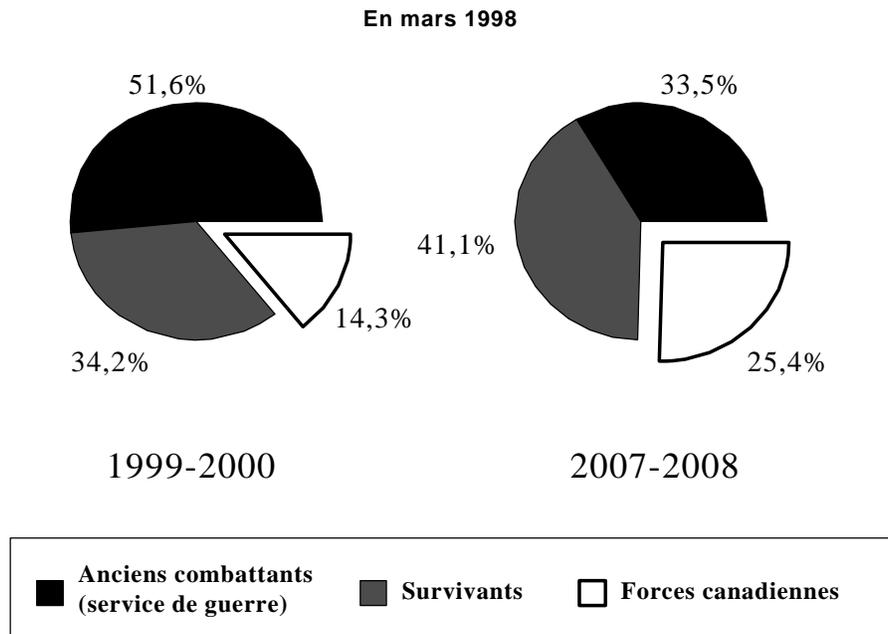
Le nombre des survivants de clients des Forces canadiennes augmente plus rapidement que le nombre des survivants des clients qui ont servi en temps de guerre. Au 31 mars 1998, les premiers étaient au nombre de 3 465, soit 6,9 p. 100 de plus qu'à la même date l'année précédente (3 240). Par comparaison, les seconds étaient au nombre de 54 536 au 31 mars 1998, en hausse de moins de 1 p. 100 par rapport au nombre observé à la même date l'année précédente (54 232).

3. Problème touchant l'exécution des programmes

Le portefeuille des Anciens Combattants est tenu par le Parlement de concrétiser l'engagement de l'État envers les anciens combattants, en faisant bon usage de l'argent des contribuables.

Au 31 mars 1999, la clientèle du Portefeuille sera composée en majorité de clients qui ont servi en temps de guerre (53,5 p. 100). Cette proportion aura tombé à 51,6 p. 100 au 31 mars 2000, puis à 33,5 p. 100 au 31 mars 2008. Pendant ce temps, le nombre de survivants et de clients des Forces canadiennes est en hausse. La figure 3 de la page 10 illustre l'évolution prévue de la composition de la clientèle entre le 31 mars 2000 et le 31 mars 2008.

**Figure 3 : Évolution de la composition de la clientèle
(31 mars 1999 au 31 mars 2008)**



Le nombre de clients des Forces canadiennes est en hausse, tandis que le nombre de clients qui ont servi en temps de guerre régresse; cette tendance est censée se maintenir. On se préoccupe de plus en plus de l'incidence qu'aura cette évolution sur les programmes et les services du Ministère. Voici quelques-unes des différences qui existent entre les clients des Forces canadiennes et les clients qui ont servi en temps de guerre :

1. Si le client des Forces canadiennes n'est pas satisfait d'une décision initiale relativement à une demande de pension d'invalidité, il aura plus tendance que le client qui a servi en temps de guerre à demander une révision du dossier (dans un rapport de près du double) et à interjeter appel (dans un rapport de près de quatre contre un). Ainsi, seulement 25 p. 100 des demandes initiales au sujet desquelles une décision a été rendue en 1995-1996 ont fait l'objet d'une révision du côté des clients qui ont servi en temps de guerre, alors que du côté des clients des Forces canadiennes, la proportion correspondante a été de 49,5 p. 100. De la même manière, seulement 11,3 p. 100 de tous les cas de révision entendus en 1995-1996 du côté des clients qui ont servi en temps de guerre ont fait l'objet d'un appel, tandis que la proportion correspondante chez les clients des Forces canadiennes a été de 45 p. 100.
2. En mars 1998, 464 des 2 122 clients des Forces canadiennes (ou 21,9 p. 100) ayant servi dans les zones de service spécial (ZSS) recevaient des prestations en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) au coût mensuel

moyen de 105,70 \$. Par comparaison, 27 971 des 56 792 anciens combattants (ou 49,2 p. 100) (à l'exclusion de ceux qui avaient aussi un revenu admissible) recevaient le même type de prestations au coût mensuel moyen de 144,45 \$. Ces chiffres sont normaux étant donné l'âge moins avancé des clients ayant servi dans les ZSS : la participation au PAAC augmente avec l'âge, jusqu'à la tranche des 80-84 ans, où la proportion des clients qui ne reçoivent que la pension atteint 51 p. 100, puis elle diminue à mesure que les clients entrent dans un établissement de soins de longue durée ou s'établissent en appartement.

3. En 1997-1998, 13 363 des 25 559 clients des Forces canadiennes (ou 52,2 p. 100) ont reçu au moins une prestation de traitement au coût annuel moyen de 914,74 \$. Par comparaison, 61,5 p. 100 des clients qui ont servi en temps de guerre (à l'exclusion de ceux qui avaient aussi un revenu admissible) ont reçu au moins une prestation de traitement durant la même période au coût annuel moyen de 1 565,65 \$. Mais retenons que les premiers sont en moyenne plus jeunes que les seconds et qu'ils sont généralement moins frappés d'incapacité.

Il existe de nombreuses différences entre les clients des Forces canadiennes et le groupe des anciens combattants. Pour répondre efficacement aux besoins des divers groupes de clients du Portefeuille, il faudra prévoir plus de personnel pour la prestation de services de plus en plus nombreux, il faudra aussi plus de connaissances, des compétences spécialisées et de l'expertise, ainsi que plus d'efforts pour coordonner les ressources communautaires. Par les programmes de promotion de la santé et de bien-être, on tentera de contenir la hausse des demandes de services; il faudra du personnel pour relever ces nouveaux défis liés aux orientations du Portefeuille. Enfin, le Portefeuille participe à plusieurs projets tels que l'Examen des besoins en soins des anciens combattants (voir la page 18) et l'Initiative de coordination Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes (voir la page 26) pour approfondir l'effet de l'évolution de la composition de la clientèle sur la prestation des programmes et élaborer des stratégies pour effectuer les changements nécessaires.

4. Considérations d'ordre juridiques

La législation relative au portefeuille des Anciens Combattants fait l'objet actuellement d'un certain nombre de litiges (y compris des causes fondées sur la Charte des droits). Les questions en litige sont d'une importance majeure et si les tribunaux devaient trancher en faveur des demandeurs, ces décisions auraient des conséquences financières appréciables pour le gouvernement. À titre d'exemple, un des litiges a rapport à l'intérêt sur les comptes en fiducie et un autre a trait à l'interruption du versement de l'allocation d'ancien combattant aux veuves qui se remarient.

5. Initiatives de portée gouvernementale et priorités stratégiques du portefeuille des Anciens Combattants

Soucieux d'adhérer aux priorités gouvernementales de *Repenser le service aux Canadiens* et d'*Investir dans le domaine de la santé et des soins de qualité*, le portefeuille des Anciens Combattants continue d'investir dans le renouveau administratif et d'autres initiatives qui permettront au Portefeuille d'améliorer ou d'accroître les services offerts à ses divers clients. Ces initiatives consistent dans l'Examen des besoins en soins des anciens combattants et celles du Renouveau administratif (l'Approche pour un service axé sur le client, le Projet de remaniement des prestations, et l'Examen de l'infrastructure des services ministériels); notons aussi les initiatives suivantes : promotion de la santé et éducation, plan d'action pour les soins de longue durée, et services de qualité.

Des initiatives telles que la Coordination des Forces canadiennes – Anciens Combattants Canada et la Cession de l'Hôpital Sainte-Anne supposent de longues négociations avec divers intervenants. De même, on poursuivra les efforts de gestion horizontale et de coordination avec les autres ministères et organismes du gouvernement fédéral pour la mise en oeuvre d'initiatives de portée gouvernementale telles que *La Relève*, la Norme générale de classification, la Stratégie d'information financière, la Coordination des soins de santé, la Modernisation de la fonction de contrôle et la résolution du problème de l'an 2000. Le portefeuille des Anciens Combattants sera aussi partie prenante dans des initiatives fédérales ayant trait aux aînés, par exemple le Cadre national sur le vieillissement et l'Année internationale des personnes âgées. En outre, le Portefeuille s'associera à Santé Canada en vue d'élaborer de nouvelles solutions concernant la prestation intersectorielle des services.

D. Plan de dépenses

Le tableau ci-dessous présente le plan de dépenses du Portefeuille par programme pour la période des exercices de 1998-99 à 2001-2002.

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Dépenses brutes de programme				
Programme des Anciens				
Combattants	1 988,1	1 961,5	1 928,8	1 908,1
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
	8,9	8,1	8,1	8,1
	1 997,0	1 969,6	1 936,9	1 916,2
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0	0,0
	1 997,0	1 969,6	1 936,9	1 916,2
Dépenses nettes de programme				
<i>Moins</i> : Recettes portées au Trésor	36,3	34,8	33,3	31,8
<i>Plus</i> : Non-budgétaire	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Plus</i> : Coût des services fournis par d'autres ministères et organismes				
- Anciens Combattants Canada	24,3	22,7	22,3	22,3
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	0,8	0,7	0,7	0,7
Coût net du Portefeuille	1 985,8	1 958,2	1 926,6	1 907,4

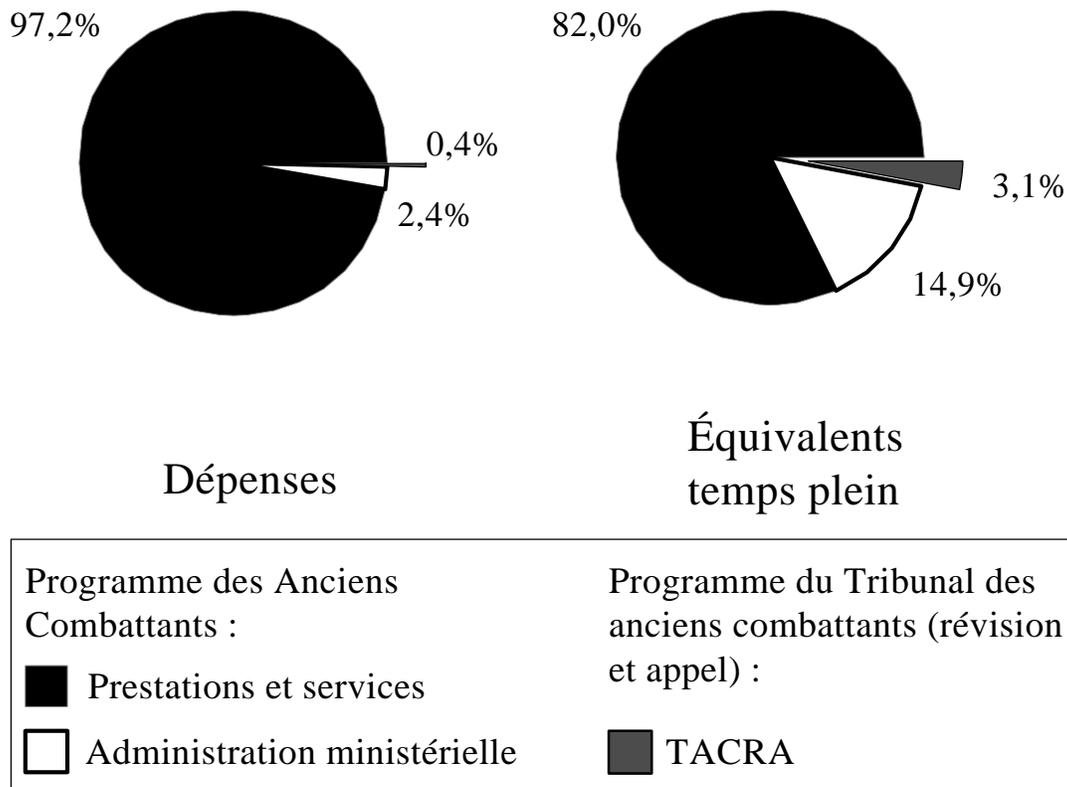
* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

On estime que les dépenses du Portefeuille s'établiront à environ 1,97 milliards de dollars en 1999-2000. Le Ministère dépensera environ 1,96 milliards de dollars, soit 99,6 p. 100 du budget total du portefeuille des Anciens Combattants. Un autre 8 millions de dollars, soit 0,4 p. 100 du budget total du Portefeuille, sera affecté au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

En 1999-2000, le Portefeuille prévoit utiliser 3 380 équivalents temps plein (ETP)*. Le Ministère emploiera 3 275 ETP, dont environ 1 000 seront affectés au fonctionnement de l'Hôpital Sainte-Anne. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) utilisera un autre 105 ETP.

La figure 4 ci-dessous illustre la répartition des ressources et des équivalents temps plein du Portefeuille par programme et secteur d'activités pour l'exercice du Budget des dépenses.

Figure 4 : Répartition des ressources du Portefeuille - 1999-2000



* L'expression «équivalents temps plein» (ETP) désigne la mesure de l'utilisation des ressources humaines fondée sur les niveaux moyens d'emploi. L'unité des ETP permet de mesurer la durée au cours de laquelle un employé travaille chaque semaine en calculant le ratio des heures de travail assignées par rapport aux heures de travail normales.

III Plans, priorités, stratégies et résultats escomptés

A. Résumé des plans, priorités, stratégies clés et des résultats escomptés

Le tableau ci-dessous résume les principaux plans et résultats escomptés du portefeuille des Anciens Combattants pour l'année financière 1999-2000.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Anciens Combattants	
PLANS (prévoit offrir aux Canadiens) :	STRATÉGIES (instaurées au moyen de) :
<p>Des avantages et services offerts aux clients du portefeuille des Anciens Combattants pour répondre aux besoins de chacun</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ élaborer une approche globale et uniforme pour répondre aux besoins des anciens combattants (voir la page 16) ➤ réexaminer des solutions à court terme qui auront pour but de maintenir la qualité des soins à l'Hôpital Sainte-Anne durant les négociations (voir la page 17) ➤ maintenir et améliorer la qualité des services offerts à nos principaux clients, tout en examinant des possibilités d'élargir la clientèle (voir les pages 18 et 27) ➤ élaborer un objectif stratégique qui réponde aux besoins de soins permanents des anciens combattants (voir la page 34)
<p>Une infrastructure technique et des systèmes et des processus modernisés qui créent une organisation innovatrice et dynamique capable de s'adapter rapidement aux besoins qui évoluent au chapitre de l'exécution des programmes et de la prestation des services, ainsi qu'aux priorités du gouvernement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ les clients continueront de recevoir des services de qualité efficaces et économiques, grâce à la mise en oeuvre des projets suivants : Réseau de prestation de service à la clientèle, l'an 2000, Norme générale de classification, et <i>La Relève</i> (voir les pages 19, 20, 38 à 41, et 51 à 53) ➤ élaborer une approche intégrée pour faire en sorte que les ressources en technologies de l'information soient utilisées le plus efficacement possible dans toute l'organisation (voir les pages 20 et 40)
<p>Garantir la prestation à long terme de services à la clientèle par la création de partenariats et d'alliances</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ chercher des occasions de s'associer avec des organisations du secteur privé ou du secteur public afin de réduire ses frais de fonctionnement, d'offrir de meilleurs services et de profiter des investissements antérieurs (voir les pages 21 à 23)

Les responsables du Portefeuille ont défini neuf (9) projets stratégiques qui aideront ce dernier à respecter les engagements ci-dessus tout en faisant en sorte que la prestation des programmes et des services soit toujours accomplie avec la même courtoisie, le même empressement et la même équité. Voici les neuf projets :

1. Renouveau administratif : Approche pour un service axé sur le client
2. Cession de l'Hôpital Sainte-Anne
3. Examen des besoins en soins des anciens combattants
4. Organismes d'anciens combattants
5. Renouveau administratif : Projet de remaniement des prestations
6. Renouveau administratif : Examen de l'infrastructure des services ministériels
7. Projet de l'An 2000
8. Initiative de coordination des soins de santé
9. Partenariat dans l'économie du savoir

Les renseignements suivants fournissent de plus amples détails au sujet de chaque projet stratégique, y compris les résultats escomptés; la présentation respecte l'ordre des engagements, tels que ceux-ci figurent dans le tableau de la page précédente.

Engagement d'obtenir des résultats : La prestation d'avantages et de services aux clients du portefeuille des Anciens Combattants pour répondre aux besoins de chacun.

- 1. Renouveau administratif : Approche pour un service axé sur le client (ASAC) :**
L'ASAC a été adoptée par le Ministère en 1996 de manière à ce que la structure, la procédure de dotation en personnel et les autres processus de l'organisation soient mieux en mesure de réagir proactivement aux défis liés aux services que pose une clientèle diverse dont les besoins gagnent en complexité. L'approche pour un service axé sur le client reconnaît le droit qu'a le client de faire des choix éclairés, la prise de décision fondée sur des faits et l'accès à un continuum de soins. Elle s'appuie sur un modèle opérationnel de dépistage des problèmes.

Résultats escomptés	Activités
La mise en oeuvre d'un modèle de prestation de services axée sur le client, l'adoption de normes de service visant à favoriser l'amélioration de la santé, et la promotion de processus de travail normalisés.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en oeuvre toutes les composantes du modèle dans les sept sites du projet pilote d'ici le 30 août 1999. ➤ Évaluer la qualité de l'élaboration et du soutien des processus, des structures d'appui et des ressources.

Résultats escomptés	Activités
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se servir des conclusions des tests pour corriger le plan national et les plans des sites des projets-pilotes et pour faciliter la mise en oeuvre de ce modèle à l'échelle du Ministère. ➤ Renforcer les liens avec les agences communautaires en vue d'améliorer la prestation des services à tous les clients sans égard à leur admissibilité aux programmes.

2. **La cession de l'Hôpital Sainte-Anne :** L'Hôpital Sainte-Anne, situé à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec), est le dernier hôpital qu'administre encore à lui seul le portefeuille des Anciens Combattants. Cet établissement de soins prolongés emploie environ 1 000 ETP et à peu près 580 lits y sont présentement occupés.

Pour que la cession soit un succès, les communications avec les intervenants à l'interne comme à l'externe devront être efficaces. Des exposés et des mises à jour sur les activités et l'avancement du projet seront présentés aux intervenants. À cette fin, on a élaboré une stratégie de communication détaillée, qui pourra être révisée le cas échéant. Pendant les discussions et durant les négociations qui vont suivre et la cession en tant que telle, il ne saurait être question de réduire le niveau et la qualité des soins offerts aux anciens combattants.

Résultats escomptés	Activités
Céder avec succès l'Hôpital Sainte-Anne tout en s'assurant que les anciens combattants continueront d'avoir accès à des soins prolongés de qualité et compatibles avec ceux qui sont fournis aux anciens combattants d'un bout à l'autre du Canada.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Établir le coût des travaux de rénovation qui doivent être faits pour que l'établissement respecte les normes fédérales et provinciales actuelles, et gérer ces travaux. ➤ Négocier l'application de mécanismes de contrôle visant à garantir que les anciens combattants continueront à recevoir des soins et des services de qualité après la cession de l'établissement. ➤ Garantir aux anciens combattants la prestation de soins prolongés dans la langue officielle de leur choix; et questions touchant les ressources humaines.

- 3. L'examen des besoins en soins des anciens combattants :** L'Examen des besoins en soins des anciens combattants est une initiative qui vise à étudier l'évolution des besoins des anciens combattants qui avancent en âge et à déterminer de quelle manière le portefeuille des Anciens Combattants peut le mieux améliorer les soins offerts à sa clientèle. Cette initiative a pour objet d'orienter pour les dix prochaines années l'élaboration des programmes de santé et de soutien destinés aux anciens combattants. Elle examinera notamment les questions suivantes : le mandat du Ministère en ce qui concerne les programmes de soins de santé, l'admissibilité aux soins de santé, les besoins et les attentes des anciens combattants, les tracasseries administratives imposées à la clientèle et au personnel du Portefeuille, et le profil de notre clientèle des Forces canadiennes.

Les responsables de l'Examen diffuseront très tôt les résultats de l'analyse des besoins de soins de longue durée des anciens combattants et ils concentreront leurs efforts sur deux grandes questions : la définition du profil des besoins de soins de la clientèle des Forces canadiennes et l'analyse de la structure et des critères d'admissibilité des programmes de soins de santé. En outre, ils proposeront diverses solutions pour accroître le soutien offert aux fournisseurs de soins.

Résultats escomptés	Activités
<p>Orienter pour les dix prochaines années l'élaboration des programmes de santé et de soutien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en établissant les besoins futurs de soins de longue durée des anciens combattants et en étudiant des moyens de répondre à ces besoins; - en réglant la majorité des problèmes d'admissibilité signalés par les membres du personnel d'ACC et les organisations d'anciens combattants à l'étape de la consultation dans l'Examen des besoins en soins; - définir diverses solutions pour répondre aux besoins de soins de la clientèle des Forces canadiennes; et - proposer diverses solutions pour accroître le soutien offert aux fournisseurs de soins. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparer une série d'outils de planification, établir des prévisions concernant les besoins de soins de longue durée et élaborer des solutions pour répondre à ces besoins. ➤ Élaborer un modèle pouvant servir à planifier et à appliquer des changements dans les programmes et les critères d'admissibilité. ➤ Définir le profil des besoins de soins de la clientèle des Forces canadiennes. ➤ Entretenir des rapports avec le groupe chargé de l'amélioration des services à ACC-FC et tenir régulièrement des consultations avec la Défense nationale. ➤ Mettre au point un profil démographique. ➤ Rédiger une étude analytique sur la question des fournisseurs de soins, dans laquelle sont proposées des solutions.

- 4. Organismes d'anciens combattants :** Le maintien et le renforcement du partenariat de longue date avec les organismes d'anciens combattants sont prioritaires pour le Portefeuille. Le Ministère s'engage à consulter aussi étroitement que possible ces organismes sur les questions qui comptent pour les anciens combattants. Cette approche, qui a permis au Ministère de respecter l'engagement du Gouvernement quant à la réduction du temps de traitement des demandes de pension, s'est avérée efficace une fois de plus avec le dépôt en Chambre du projet de loi C-61 le 2 décembre 1998. Ce projet de loi intègre de nombreuses priorités clés des principaux organismes d'anciens combattants, qui par ailleurs ont été consultés sur la question et ont contribué ainsi à la formulation des amendements apportés au projet de loi. Le Ministère s'engage à maintenir cette politique de consultation dans l'avenir.

Résultats escomptés	Activités
Relations constructives continues.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consultation suivie sur les questions d'intérêt commun, notamment les soins de longue durée, la prestation des services, la promotion de la santé et l'éducation. ➤ ACC collaborera étroitement avec la Légion royale canadienne et d'autres organismes d'anciens combattants pour planifier et exécuter des projets du millénaire, comme la Tombe du soldat inconnu et les deux minutes de silence le jour du Souvenir.

Engagement d'obtenir des résultats : La modernisation de notre infrastructure technique et de nos systèmes et processus en vue de créer une organisation innovatrice et dynamique capable de s'adapter rapidement aux besoins qui évoluent au chapitre de l'exécution des programmes et de la prestation des services, ainsi qu'aux priorités du gouvernement.

- 5. Renouveau administratif : Projet de remaniement des prestations (PRP) :** Le Projet de remaniement des prestations est un projet d'Anciens Combattants Canada visant à mettre de l'avant une solution économique qui permettra d'offrir des services à long terme aux anciens combattants et de préparer l'organisation pour l'avenir. La

mise en oeuvre du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) appuiera la prestation d'avantages et de services axée sur le client. Le projet est considéré comme un grand projet de l'État. Voir les détails dans les Renseignements supplémentaires aux pages 51 à 53.

Résultats escomptés	Activités
La mise en oeuvre d'une solution économique qui permettra d'offrir des services à long terme aux anciens combattants et de préparer l'organisation pour l'avenir.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en train de la version 2 du RPSC à la 2^e moitié de 1999-2000. ➤ Mise en train de la version 3 du RPSC à la 2^e moitié de 1999-2000.

- 6. Renouveau administratif : l'examen de l'infrastructure des services ministériels (EISM) :** Afin d'offrir le meilleur service possible en tirant profit des progrès techniques et des systèmes modernes, le Portefeuille prendra une approche intégrée pour mettre en place de nouveaux systèmes de gestion ministérielle automatisés pour améliorer les fonctions de gestion des ressources financières, humaines et matérielles et les fonctions de gestion des documents. Ainsi, l'intégration et l'amélioration des rapports de rendement se traduiront par une réduction des délais et une plus grande accessibilité des services axés sur les besoins et les attentes de la clientèle.

L'EISM a pour objectif d'alléger le plus possible les tâches administratives des employés chargés de la prestation directe des services aux citoyens. On est à appliquer des perfectionnements aux systèmes et aux processus ministériels pour répondre aux besoins changeants dans l'exécution des programmes et la prestation des services et respecter les priorités gouvernementales.

Le portefeuille des Anciens Combattants est en train d'évaluer tous les systèmes ministériels pour en déterminer l'à-propos et la fonctionnalité, en portant une attention particulière à l'intégration des composantes gestionnelles du Ministère dans le Réseau de prestations des services aux clients (RPSC) du Projet de remaniement des prestations (PRP). Le remplacement des systèmes ministériels s'inscrira dans le cadre des changements nécessaires pour l'adaptation à l'an 2000. Les systèmes actuels du projet incluent les programmes communs de gestion des ressources financières, humaines et matérielles et de gestion électronique des documents.

Résultats escomptés	Activités
Des services ministériels modernisés qui permettront aux clients de choisir où, quand et comment ils pourront se prévaloir de services de qualité.	➤ Les projets du renouveau administratif, la planification attentive des ressources humaines et la collaboration efficace de nos partenaires pour mettre en oeuvre ces plans.
Des mesures sur le rendement qui seront incorporées aux processus relatifs au service.	

7. **Projet de l'an 2000** : Le projet de l'an 2000 d'Anciens Combattants Canada a été mis sur pied afin de satisfaire à la nécessité d'adapter les systèmes informatiques, de veiller à ce que tous les ordinateurs et logiciels utilisés puissent traiter les nouvelles dates et d'assurer ainsi un début de nouveau siècle sans heurt pour le Portefeuille. Pour plus de détails, voir le tableau des projets relatifs à l'an 2000 à la page 47.

Engagement d'obtenir des résultats : Garantir la prestation à long terme de services à la clientèle par la création de partenariats et d'alliances.

8. **Initiative de coordination des soins de santé (ICSS)** : L'initiative de coordination des soins de santé a été instituée en 1994 pour élaborer et mettre en oeuvre une stratégie servant à coordonner les achats fédéraux de produits et de services de soins de santé pour la clientèle de l'administration fédérale. Neuf ministères et organismes ont créé un partenariat par lequel ils mettent en commun leur pouvoir d'achat et leur expertise en matière d'exécution de programme. Ces ministères et organismes sont : Service correctionnel Canada, Agence canadienne de développement international, Santé Canada, Défense nationale, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Gendarmerie royale du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Anciens Combattants Canada.

Dans ce cas de gestion horizontale accomplie par des partenaires dans un domaine commun, les ministères dépensent environ 2 milliards de dollars annuellement en soins de santé pour leurs 900 000 clients. L'initiative est axée sur des domaines d'intérêt commun chez les partenaires et elle respecte les mandats et les clientèles de chacun.

Au début de l'année financière 1998-1999, les responsables de l'ICSS ont élaboré un plan d'activités triennal qui oriente l'initiative vers des secteurs à haut rendement pour les ministères participants : médicaments d'ordonnance, soins de la vue, soins dentaires, oxygénothérapie et audiologie. En outre, les partenaires de l'ICSS mettent en commun leurs informations sur la gestion des programmes et leur expertise en la matière afin d'améliorer la prise de décisions en administration et en exécution des programmes.

Résultats escomptés	Activités
<p>Obtenir un niveau satisfaisant de produits et de services de soins de santé pour les clients du fédéral au coût le plus bas.</p> <p>Améliorer la prise de décisions en administration et en exécution des programmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les priorités pour la première année sont la conclusion d'ententes pour les soins de la vue au Manitoba et en Saskatchewan et pour les médicaments d'ordonnance en Saskatchewan, l'achat conjoint de fournitures et de services dentaires, et une politique d'achat commune concernant les produits en audiologie. ➤ Les priorités pour la première année sont la création du comité mixte de la pharmacologie et de la thérapeutique et du comité consultatif mixte des soins dentaires et l'élaboration conjointe de politiques dans des secteurs de programme déterminés.

9. Partenariat dans l'économie du savoir : Le Partenariat dans l'économie du savoir (PES), créé en juin 1996, a favorisé l'éclosion de plus d'une quarantaine de projets, dont la majorité sont axés sur la technologie de l'information. La nature et la portée de ces projets sont d'une grande diversité : études de faisabilité et plans de mise en oeuvre concernant la prestation de services intégrés, engagement envers les citoyens, initiatives pour les jeunes, formation et perfectionnement des ressources humaines, prestation de services de santé, développement des entreprises et commerce électronique. Durant l'année financière 1999-2000, on s'attachera particulièrement à rendre opératoire la prestation des services gouvernementaux dans un cadre intégré.

Résultats escomptés	Activités
<p>Intensifier les relations entre les citoyens et chacun des niveaux de gouvernement.</p> <p>Améliorer l'accès aux services gouvernementaux.</p> <p>Éliminer la paperasserie et le chevauchement des services.</p> <p>Stimuler la croissance économique.</p> <p>Améliorer les compétences de la main-d'oeuvre locale.</p> <p>Créer un modèle adaptable pour l'exercice coordonné de l'autorité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chercher de nouvelles possibilités de coopération interdisciplinaire et de gestion horizontale. ➤ Créer une alliance stratégique entre les membres du PES et les conseils fédéraux régionaux pour traiter des questions ayant trait au leadership, à la jeunesse, à la prestation des services axée sur le citoyen et au perfectionnement des travailleurs. ➤ Faire une évaluation complète des initiatives du PES en se focalisant sur leur pertinence, leur incidence, leur succès et leur efficacité-coût. ➤ Coordonner et soutenir la mise en oeuvre des initiatives qui impliquent la participation de tous les niveaux de gouvernement.

B. Détails par programmes et secteurs d'activités

Nous décrivons ci-dessous le cadre opérationnel du portefeuille des Anciens Combattants; les secteurs d'activités et de services y sont présentés suivant la plus récente Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR). Des changements récents dans la structure du Ministère ont mené à la création d'un nouveau poste de cadre supérieur : sous-ministre adjoint, Commémoration et relations publiques et chef avocat-conseil des pensions. Pour les besoins du Rapport sur les plans et les priorités de cette année, ce nouveau poste figurera aussi bien dans le secteur d'activités des prestations et services que dans le secteur d'activités de l'administration ministérielle (à l'intérieur du Programme des Anciens Combattants). Toutefois, les fonctions qui relèvent de la compétence du nouveau sous-ministre adjoint figureront dans le secteur d'activités des prestations et services. Le document relatif à la structure de planification, de rapport et de responsabilisation du Portefeuille sera révisé en 1999-2000 pour tenir compte de la création du nouveau secteur d'activités de la commémoration.

1. Programme des Anciens Combattants

L'objectif du Programme des Anciens Combattants est de fournir l'appui nécessaire pour assurer le bien-être physique, mental, social, et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles. Cet objectif sera effectué au moyen de deux secteurs d'activités, soit les prestations et services et l'administration ministérielle. Au sein du secteur d'activités des prestations et services on retrouve quatre secteurs de service : (1) les pensions et allocations, (2) les services juridiques des pensions, (3) les soins de santé, et (4) la commémoration.

Secteur d'activités :
Prestations et services
Administration ministérielle

1.1 Secteur d'activités des prestations et services

Dépenses prévues

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Dépenses brutes	1 925,5	1 915,2	1 887,4	1 873,5
(Comprend les secteurs de services des pensions et allocations, des services juridiques des pensions, des soins de santé et de la commémoration)				
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Moins</i> : Recettes portées au Trésor	35,9	34,5	33,1	31,6
Total des recettes	35,9	34,5	33,1	31,6
Total des dépenses nettes	1 889,6	1 880,7	1 854,3	1 841,9

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Objectif

Contribuer au bien-être financier, physique et social des anciens combattants et d'autres personnes admissibles, en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

Profil du secteur d'activités :

Le secteur d'activités des prestations et services contribue aux objectifs stratégiques du portefeuille des Anciens Combattants au moyen de ses quatre secteurs de services constitutifs : pensions et allocations, services juridiques des pensions, soins de santé, et commémoration. Les principaux programmes de ce secteur d'activités sont les pensions d'invalidité et allocations connexes, l'Allocation d'ancien combattant, le

Secteurs de services :
Pensions et allocations
Services juridiques des pensions
Soins de santé
Commémoration

Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les prestations de traitement, les soins de longue durée et les autres services de santé. Grâce à une coordination efficace des programmes et à des services d'information et de gestion de premier ordre, les programmes du secteur sont exécutés de façon efficiente et enrichie. L'administration des programmes et des services du secteur d'activités des Prestations et services est confiée aux hauts fonctionnaires suivants :

Secteur d'activités des prestations et services

Sous-ministre adjoint, Secteur des Services aux anciens combattants

Directrice générale, Prestations
Directeur général, Soins de santé
Directeurs généraux régionaux (5)
Directrice générale, Hôpital Sainte-Anne
Directeur général, Services de gestion et d'information pour le Secteur
Directrice générale, Coordination des programmes
Directrice générale, Champion de la norme générale de classification / Projets spéciaux
Directeur général, Gestion de la transition
Gestionnaire du projet, Initiative de coordination Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes
Directeur du projet, Examen des besoins en soins des anciens combattants

Sous-ministre adjoint, Commémoration et relations publiques et Chef avocat-conseil des pensions

Directeur général, Activités commémoratives
Directrice générale, Communications
Avocat-conseil régional principal, Bureau des services juridiques des pensions
Gestionnaire de projet, Cession de l'Hôpital Sainte-Anne

On peut obtenir plus d'information sur les principaux programmes du secteur d'activités en consultant la section relative au secteur de services correspondant.

Stratégie et activités clés

Pour les années financières 1999-2000 et suivantes, le secteur d'activités des prestations et services vivra une période de transition pendant qu'il s'adapte à l'évolution de la composition de sa clientèle et à la nécessité de trouver des façons nouvelles et plus efficaces de servir cette clientèle. Pour atteindre ces objectifs, le Portefeuille devra accroître ses services et en améliorer la qualité, pendant qu'il poursuivra la modernisation de ses systèmes et processus.

L'atteinte de ces objectifs sera assurée dans le cadre d'initiatives de renouveau administratif, comme l'Approche pour un service axé sur le client (voir les pages 16 et 17) et le Projet de remaniement des prestations (voir les pages 19 et 20), et d'autres initiatives, comme l'Examen des besoins en soins des anciens combattants (voir la page 18), l'Initiative de coordination Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes (ci-dessous) et la Promotion de la santé et Éducation (voir la page 34).

Initiative de coordination Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes :

En 1998, on a mis sur pied une Équipe de coordination entre Anciens Combattants Canada (ACC) et les Forces canadiennes pour doter ACC d'un centre de coordination chargé de traiter toutes les questions intéressant ACC et la Défense nationale (DN), de définir les sujets d'intérêt mutuel, de faciliter les opérations et de suivre l'évolution des programmes d'amélioration des services dans les deux ministères. Travaillant de concert avec le personnel de la DN et le personnel d'ACC, tant à l'Administration centrale qu'aux bureaux régionaux et de district, l'Équipe déterminera les questions qui intéressent ACC et la DN et elle en dressera une liste permanente. Elle coordonnera ensuite, à partir de cette liste, les efforts des deux ministères pour suivre l'évolution des programmes d'amélioration des services et faire rapport sur la question au Comité directeur DN-ACC. Ce comité est co-présidé par le sous-ministre adjoint du Secteur des services aux anciens combattants et le sous-ministre adjoint des Relations humaines (militaires) de la Défense nationale.

Résultats escomptés	Activités
<p>Conseiller le gouvernement sur la façon dont il doit réagir à la suite du dépôt du rapport du Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants sur la qualité de vie des membres des Forces canadiennes (FC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mémoire au Cabinet. ➤ Mise en oeuvre de la réponse du gouvernement.
<p>Unir les deux ministères par un réseau solide qui amènera les responsables de l'élaboration des politiques à s'engager à améliorer les services aux membres des FC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nomination d'officiers stagiaires. ➤ Création d'un comité directeur mixte. ➤ Création de groupes de travail sur le transfert de dossiers, les enregistrements électroniques, les rapports médicaux.

Résultats escomptés	Activités
Sensibiliser le personnel d'ACC aux besoins des membres des FC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programme de communication. ➤ Programme de sensibilisation.
Sensibiliser les membres des FC aux droits et avantages liés à ACC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exposés donnés par le personnel d'ACC avant et après déploiement, cours de formation, ateliers de préparation à une seconde carrière.

Résultats escomptés à long terme du secteur d'activités des prestations et services :

- Prestation uniforme, rentable et en temps opportun de la compensation et de l'aide financière.
- Prestation de programmes de santé et de programmes sociaux.
- Offre d'aide juridique.
- Reconnaître et souligner les exploits en période de conflits armés.

Aux initiatives stratégiques clés définies dans les pages 16 à 23 s'ajoutent des stratégies qui visent à réaliser les objectifs établis pour le secteur d'activités des prestations et services. On trouvera des détails sur ces initiatives dans les sections relatives aux secteurs de services pertinents.

◆ **Secteur de services des pensions et allocations**

Objectif

Compenser les anciens combattants et les autres personnes admissibles, de façon équitable et en temps opportun, pour le décès ou l'invalidité associé au service militaire, ou leur accorder une aide financière et autre là où le besoin se fait sentir.

Le secteur de services des pensions et allocations fournit aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des allocations spéciales, des allocations d'ancien combattant et autres formes de soutien financier, ainsi que des prestations aux survivants et aux personnes à charge. Les prestations et services sont offerts au moyen des éléments constitutifs suivants : des conseils, l'aide à la préparation des demandes, des examens médicaux, l'évaluation des besoins, le rendement de décision, le paiement, l'administration des comptes et les réponses aux demandes de renseignement.

Principaux extraits du secteur de services :
Pensions d'invalidité
Allocation d'ancien combattant

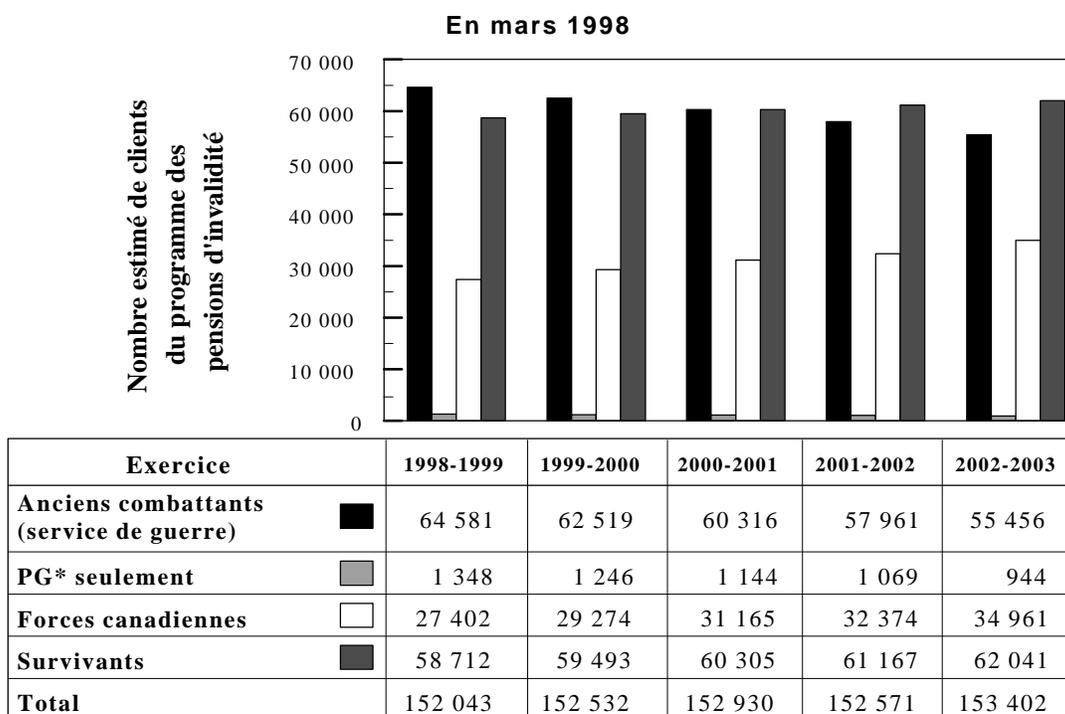
Contexte opérationnel

Tel qu'illustré à la figure 5 ci-dessous, le nombre des clients qui se prévalent du programme des pensions d'invalidité devrait demeurer à peu près le même, surtout grâce aux demandes déposées par les membres des Forces canadiennes. Cependant, on observe une diminution marquée du nombre de prestations pour le programme des allocations d'anciens combattants (voir la figure 6 à la page 29) en raison du vieillissement de la population d'anciens combattants.

Le portefeuille des Anciens Combattants maintient son engagement envers l'amélioration continue et s'efforce de trouver de nouveaux moyens d'améliorer le processus de traitement des demandes de pension.

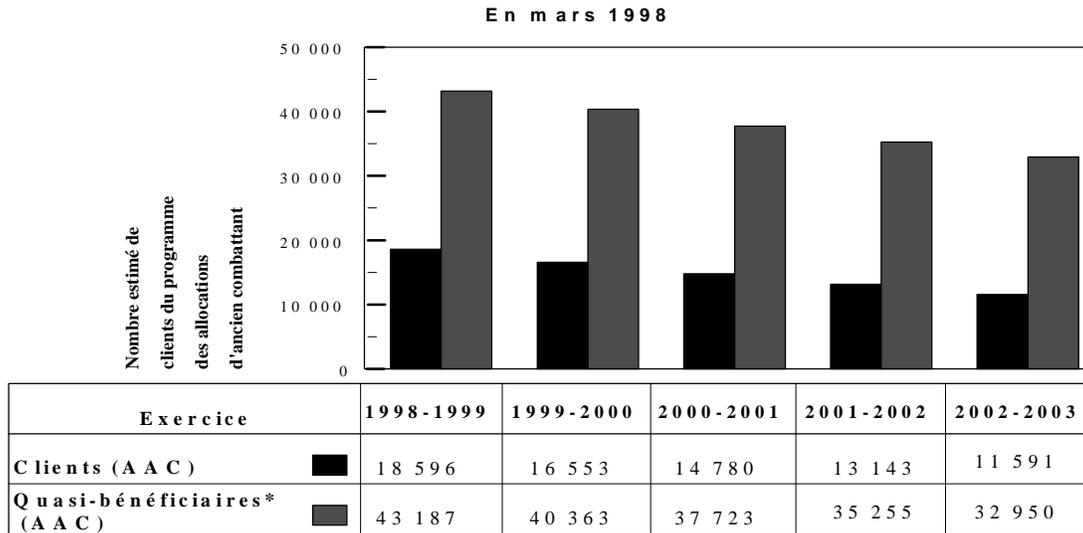
Les figures 5 (ci-dessous) et 6 (à la page 29) présentent les tendances estimées de la participation des clients pour les deux principaux programmes offerts dans le secteur de services des pensions et allocations : les pensions d'invalidité et l'allocation d'ancien combattant.

Figure 5 : Tendence estimée de la participation des clients - Programme des pensions d'invalidité



* PG : Prisonniers de guerre

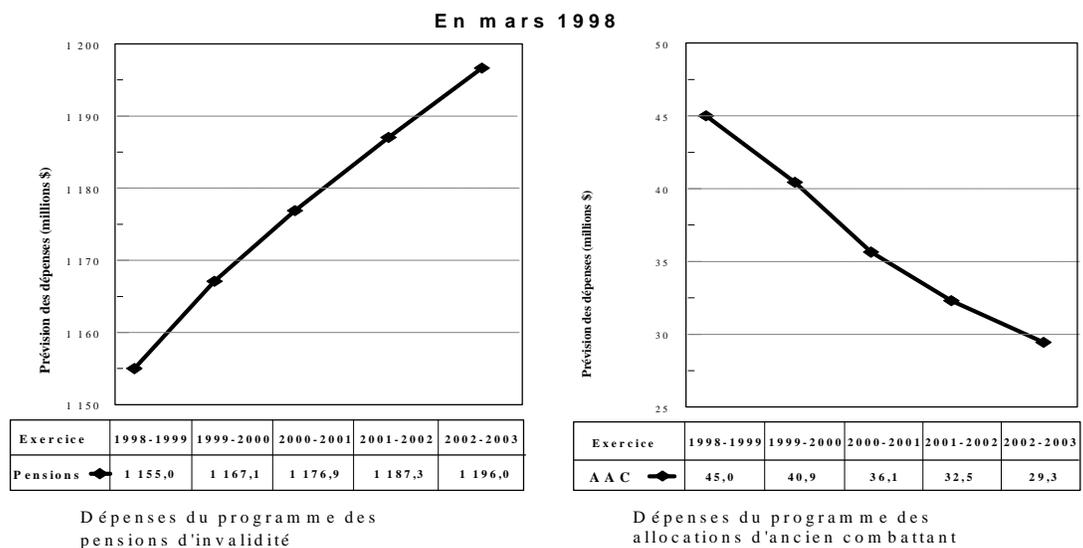
Figure 6 : Tendance estimée de la participation des clients - Programme des allocations d'ancien combattant



* Le quasi-bénéficiaire d'une allocation d'ancien combattant est un client qui a fait une demande d'allocation, mais qui n'a pas été jugé admissible à cette forme de soutien financier en raison de son revenu déclaré. Toutefois, cette personne peut bénéficier d'autres avantages ou services offerts par le Portefeuille, comme des traitements ou le Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

La figure 7 ci-dessous présente les tendances estimées des dépenses pour les programmes des pensions d'invalidité et des allocations d'ancien combattant pour la période 1998-1999 à 2002-2003.

Figure 7 : Tendance estimée des dépenses de programme - Pensions d'invalidité et allocations d'ancien combattant



Résultats escomptés à long terme du secteur de services des pensions et allocations :

Les clients qui sont admissibles reçoivent une pension ou une aide financière, dans le cadre :

- d'un processus de décision qui est uniforme et équitable; et
- d'un processus de prestation qui est à la fois juste et rapide.

◆ Secteur de services des services juridiques des pensions

Objectif

Représenter les anciens combattants et les autres clients admissibles qui

Extrant du secteur de services :

Consultation juridique et représentation des clients qui demandent une révision ou qui interjettent appel.

s'adressent au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour faire réviser une décision relative à une pension ou une allocation ou en appeler d'une telle décision.

Le secteur de services des Services juridiques des pensions fournit aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des conseils juridiques et un service de représentation par avocat pour les demandes de révision et les appels à l'égard de décisions défavorables ou partiellement favorables quant à leur admissibilité à des pensions ou de décisions d'évaluation rendues en première instance, ou pour les appels de dernière instance portant sur les allocations d'ancien combattant.

Contexte opérationnel

Seul ou en collaboration avec d'autres organismes, le Bureau de services juridiques des pensions représente environ 95 p. 100 des anciens combattants et autres clients admissibles qui paraissent devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le nombre de clients représentés varie d'une année à l'autre selon les décisions rendues au premier palier de décision. À mesure que les clients avanceront en âge et que leurs invalidités s'aggraveront, il faudra adopter des stratégies novatrices permettant au TACRA de se rapprocher des anciens combattants pour tenir ses audiences plutôt que de leur imposer de se rendre à celles-ci. Il pourrait, par exemple, avoir davantage recours aux vidéoconférences.

Résultats escomptés à long terme du secteur de services des services juridiques des pensions :

La provision de services juridiques professionnels aux clients qui ne sont pas satisfaits de décisions portant sur l'admissibilité, le droit à pension ou l'évaluation en vue d'assurer qu'ils reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

◆ Secteur de services des soins de santé

Objectif

Promouvoir l'indépendance, l'autonomie, la santé et le bien-être des anciens combattants et d'autres personnes admissibles.

La Direction générale des Soins de santé conçoit et met en oeuvre des

Principaux programmes du secteur de services :

Traitement et autres avantages relatifs aux services de santé
Programme pour l'autonomie des anciens combattants
Soins de longue durée

programmes de santé et des programmes sociaux novateurs qui anticipent sur les besoins changeants des clients admissibles—y compris la transition

sans heurts de ces clients vers l'environnement institutionnel qui leur convient, si nécessaire—et qui sont adaptables en conséquence. Par ailleurs, il y a les programmes de promotion de la santé et du mieux-être, qui visent à aider les clients admissibles aussi bien que les clients non admissibles à demeurer autonome le plus longtemps possible. Ces programmes assurent la provision de fonds pour les services de santé et les services sociaux suivants : Programme pour l'autonomie des anciens combattants, prestations de soins de santé et soins de longue durée. Les services offerts sont les suivants : soins à domicile; hospitalisation et soins de longue durée; évaluation et counselling; promotion de la santé; et quatorze (14) programmes de traitements offrant des soins de santé tels que soins médicaux, soins dentaires, services de prothèse, soins de la vue, soins de l'ouïe, oxygénothérapie, médicaments, etc.

Contexte opérationnel

En mars 1998, plus de 65 p. 100 de la clientèle du Portefeuille—comprenant les clients qui ont servi en temps de guerre et les clients des Forces canadiennes—avait plus de 75 ans (77,9 p. 100 des clients qui ont servi en temps de guerre et 8,6 p. 100 des clients des Forces canadiennes). Le nombre des clients du Portefeuille qui ont plus de 75 ans s'est accru de près de 7 p. 100 depuis mars 1997. Leurs besoins ont évolué et sont à présent reliés aux problèmes de vieillissement, c'est-à-dire les troubles de santé chroniques, la fragilité et la perte de mobilité.

Une grande partie des clients qui ont servi en temps de guerre sont atteints d'invalidité. À mesure qu'ils vieillissent, de nombreux anciens combattants deviennent plus vulnérables et dépendants de leur entourage, soit les membres de leur famille, les amis, les organismes communautaires ou les établissements publics. Le vieillissement de la clientèle bénéficiant de services se répercutera de diverses façons :

- La demande de services de soins de santé augmentera à court terme, à mesure que nos clients qui ont servi en temps de guerre vivant en grande partie à domicile nécessiteront davantage de services;

- La demande de soins hospitaliers augmentera avec le temps, à mesure que les anciens combattants auront davantage recours aux soins en maisons de repos et aux soins prolongés en établissement communautaire ou contractant; et
- La restructuration du processus de prestation des services de santé dispensés par d'autres instances créera de nouveaux défis pour le portefeuille des Anciens Combattants au titre de la prestation et de la coordination de soins de santé.

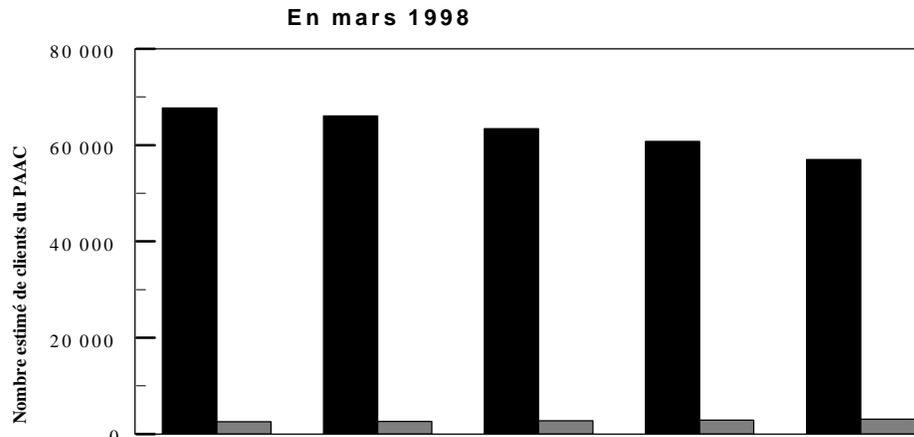
Le nouveau Programme des médicaments d'ordonnance, résultat d'un examen approfondi mené au cours des deux dernières années, sera mis en oeuvre à l'échelle nationale avant le 1^{er} avril 1999. Ce programme établit des critères médicaux pour l'inclusion de médicaments dans la liste officielle apparaissant sur le formulaire d'ACC et pour l'autorisation d'un paiement en faveur d'un bénéficiaire. Les nouveaux critères de prestations et la technologie "points de service" font en sorte que les clients qui ont besoin de médicaments sont servis promptement et efficacement.

En ce qui concerne les soins de longue durée, on a élaboré un plan d'action qui vise à appliquer les mesures nécessaires pour fournir efficacement des soins de longue durée en établissement aux anciens combattants partout au pays et à examiner les conclusions du rapport du vérificateur général de mai 1996 relatives aux soins de santé. L'initiative a aussi pour but d'orienter pour l'avenir le programme des soins de longue durée en établissement en tant que partie intégrante du programme régulier des services de soins de santé du Portefeuille.

Grâce à sa participation à l'Initiative de coordination des soins de santé—partenariat regroupant neuf ministères et organismes du gouvernement fédéral (voir page 21)—le Portefeuille réduit au maximum les inefficiences et les chevauchements et il est en mesure d'acheter des produits et des services de soins de santé de qualité satisfaisante au meilleur coût possible.

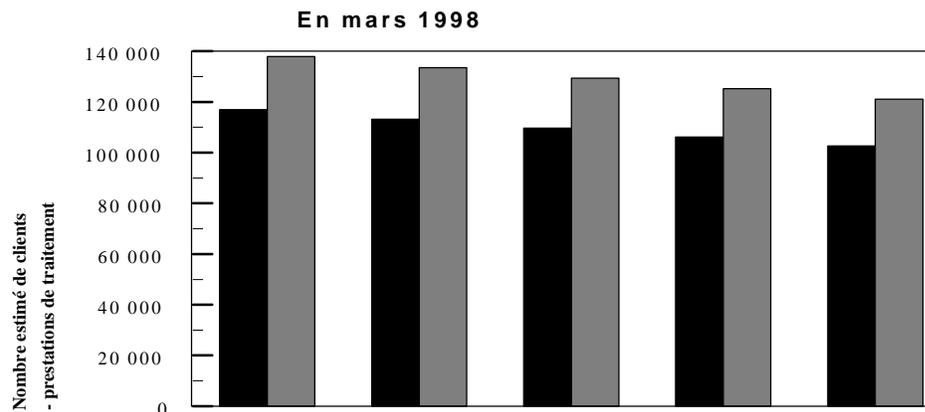
Les figures 8 et 9 (voir la page 33) décrivent la tendance estimée de la participation des clients à deux programmes importants exécutés par le secteur de services des soins de santé : le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Programme des prestations de traitement.

**Figure 8 : Tendence estimée de la participation des clients -
Programme pour l'autonomie des anciens combattants
(PAAC)**



Exercice	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Anciens combattants	67 766	66 067	63 458	60 822	57 040
Conjoints	2 584	2 654	2 757	2 891	3 058
Total	70 350	68 721	66 215	63 713	60 098

**Figure 9 : Tendence estimée de la participation des clients -
Programme des prestations de traitement**

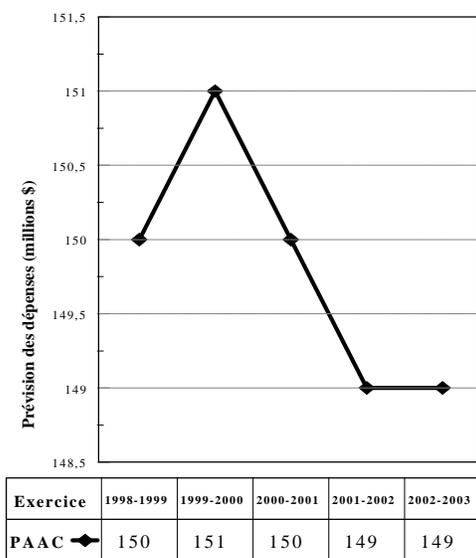


Exercice	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Clients recevant des avantages	116 894	113 187	109 663	106 187	102 698
Clients admissibles aux traitements	137 889	133 517	129 359	125 259	121 144

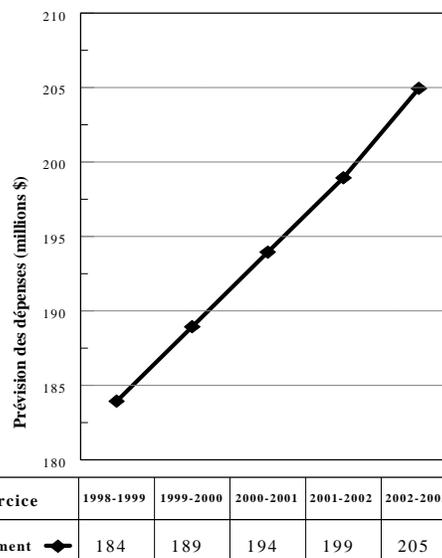
La figure 10 ci-dessous présente la tendance estimée des dépenses pour les Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Programme des prestations de traitements pour la période couvrant les exercices 1998-1999 à 2002-2003.

Figure 10 : Tendance estimée des dépenses de programme - Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et Programme des prestations de traitement

En mars 1998



Dépenses du Programme pour l'autonomie des anciens combattants



Dépenses du Programme de prestations de traitement

Stratégies et activités clés

Intégration du volet Promotion de la santé et éducation : Il est reconnu que la promotion de la santé peut grandement aider à améliorer la qualité de vie des membres de la communauté des anciens combattants en plus de favoriser le maintien de l'autonomie. Comme la population des anciens combattants continue d'avancer en âge, la promotion de la santé est considérée une fonction prioritaire. Le portefeuille des Anciens Combattants, en partenariat avec d'autres paliers de gouvernement et des organismes non gouvernementaux, a élaboré un programme national de promotion de la santé à partir de l'expérience acquise au moyen des projets-pilotes menés d'un bout à l'autre du Canada en 1997-1998. Dans cette démarche nationale, on mettra l'accent sur le maintien de l'autonomie, la prévention de la maladie et l'amélioration de la santé et de la qualité de vie.

Résultats escomptés	Activités
La mise en oeuvre d'un programme national de promotion de la santé qui mettra l'accent sur le maintien de l'autonomie, la prévention de la maladie et l'amélioration de la santé et de la qualité de vie.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer une alliance stratégique avec Santé Canada pour accroître la capacité d'exécution des programmes. ➤ Intégrer l'initiative de promotion de la santé aux politiques et processus de soins de santé. ➤ Mener en collaboration avec certaines filiales de la Légion royale canadienne des projets-pilotes où l'on se sert de la technologie pour diffuser de l'information auprès de la clientèle. ➤ Faire l'examen des projets subventionnés en focalisant l'attention sur les objectifs, les extrants, les conséquences et les meilleures pratiques.

Résultats escomptés à long terme du secteur de services des soins de santé :

- Améliorer ou stabiliser l'état de santé, ou en ralentir la vitesse de détérioration.
- Assurer la disponibilité du niveau approprié de soins de longue durée dans le cadre le plus logique.
- L'indépendance et un mode de vie sain.

◆ **Secteur de services de la commémoration**

Objectif

Reconnaître les sacrifices et les exploits des citoyens canadiens qui ont combattu pour défendre la liberté et contribué à l'édification de la nation canadienne, et en garder le souvenir bien présent à la mémoire de tous.

Le secteur de services de la commémoration vise à mieux faire connaître et

comprendre les exploits et les sacrifices de citoyens canadiens en période de conflits armés, par les moyens suivants : programme d'éducation et de sensibilisation du public; l'élaboration, la mise en valeur et la protection des champs de bataille et d'autres mémoriaux, y compris les Livres du Souvenir; l'entretien des sépultures de guerre et des cimetières; l'aide financière, en collaboration avec le Fonds du Souvenir, pour les funérailles et l'inhumation;

Principaux extrants du secteur de services :

Éducation et sensibilisation du public
Cérémonies et pèlerinages
Funérailles et inhumations
Champs de bataille
Décorations et récompenses

l'élaboration de politiques relativement aux décorations et récompenses; la tenue de cérémonies et de pèlerinages dans le monde entier; la compilation et la conservation des archives; les recherches; et d'autres activités commémoratives qui contribuent aux efforts de commémoration du Canada.

Contexte opérationnel

Contrairement aux autres programmes ministériels qui sont consacrés aux clients qui ont servi en temps de guerre et autres personnes bénéficiaires d'avantages ou de services, le programme de commémoration, tout en étant respectueux de la base de clients anciens combattants traditionnelle, sert un public plus vaste—les Canadiens et la communauté internationale—grâce au programme d'éducation et de sensibilisation du public, aux pèlerinages et aux monuments commémoratifs outre-mer.

À une certaine époque, les Canadiens et les Canadiennes grandissaient entourés de personnes qui avaient participé à la guerre. Des parents et des amis étaient allés outre-mer, ils avaient travaillé dans des fabriques de munitions ou à la construction de navires, de chars d'assaut et d'avions qui ont contribué à la victoire. L'histoire de la guerre était enseignée dans la rue. Nous n'avions pas besoin de programmes de formation officiels. La mémoire collective prenait naissance sur les vérandas et dans les cuisines partout au pays.

Mais la population d'anciens combattants diminue, et il faut veiller à ce que l'histoire des efforts qui ont été déployés par le Canada en temps de guerre soit enseignée pour ne pas tomber dans l'oubli. Beaucoup de jeunes et de nouveaux Canadiens, ainsi que le grand public perdent de vue cet aspect du patrimoine canadien. Or, notre pays ne peut pas se permettre une telle perte.

Un programme d'éducation et de sensibilisation du public sera le prolongement des efforts de commémoration du Ministère. La reconnaissance ne sera pas restreinte aux événements historiques importants, à la guerre et à la libération, elle s'étendra aussi aux réalisations des Canadiens ici-même et partout dans le monde pendant les années de guerre. Le programme expliquera comment nos expériences en temps de guerre ont contribué au développement de la nation en tant qu'état industriel moderne et il portera aussi sur la contribution positive des forces canadiennes en temps de paix.

Stratégies et activités clés

Éducation du public et diffusion externe : Afin de maximiser la portée du Programme de commémoration, le Ministère continuera à rechercher des occasions de partenariat avec d'autres organisations gouvernementales (p. ex., Musée canadien de la guerre, Patrimoine canadien, Défense nationale, Travaux publics et Services gouvernementaux), le secteur privé, des groupes de bénévoles et diverses associations et organisations partout au pays et à l'étranger.

Résultats escomptés	Activités
<p>Les Canadiens sont au courant des sacrifices et des exploits en temps de guerre de citoyens canadiens, les reconnaissent, et comprennent leur contribution à l'édification de la nation canadienne.</p> <p>Les anciens combattants sont reconnus.</p> <p>Protection, mise en valeur et présentation des ressources commémoratives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ On déploiera des efforts importants dans le cadre des activités commémoratives pour mener des campagnes d'éducation et de sensibilisation du public partout au Canada. Cela supposera l'élaboration d'un programme d'éducation et d'un programme national de sensibilisation du public et de diffusion externe. ➤ Conception d'une trousse d'information – et des produits multimédias connexes – sur la guerre de Corée. ➤ Le Ministère entreprendra les pèlerinages suivants et organisera des cérémonies en 1999-2000 pour commémorer : <ul style="list-style-type: none"> - le 55^e anniversaire de la campagne d'Italie; - le 55^e anniversaire du débarquement en Normandie; - le 55^e anniversaire de la bataille de l'Escaut. ➤ Les autres priorités du Programme comprennent la création d'un centre d'information pour les visiteurs sur le site Beaumont-Hamel et l'élaboration d'un plan d'entretien pour les cimetières canadiens.

Résultats escomptés à long terme du secteur de services de la commémoration :

- Les Canadiens sont au courant des sacrifices et des exploits en temps de guerre de citoyens canadiens, en font honneur, et comprennent leur contribution à l'édification de la nation canadienne.
- Les anciens combattants sont reconnus.
- Les ressources commémoratives sont protégées, mises en valeur et présentées.

1.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle

Dépenses prévues

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Dépenses brutes	62,6	46,3	41,4	34,6
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Moins</i> : Recettes portées au Trésor	0,4	0,3	0,2	0,2
Total des recettes	0,4	0,3	0,2	0,2
Total des dépenses nettes	62,2	46,0	41,2	34,4

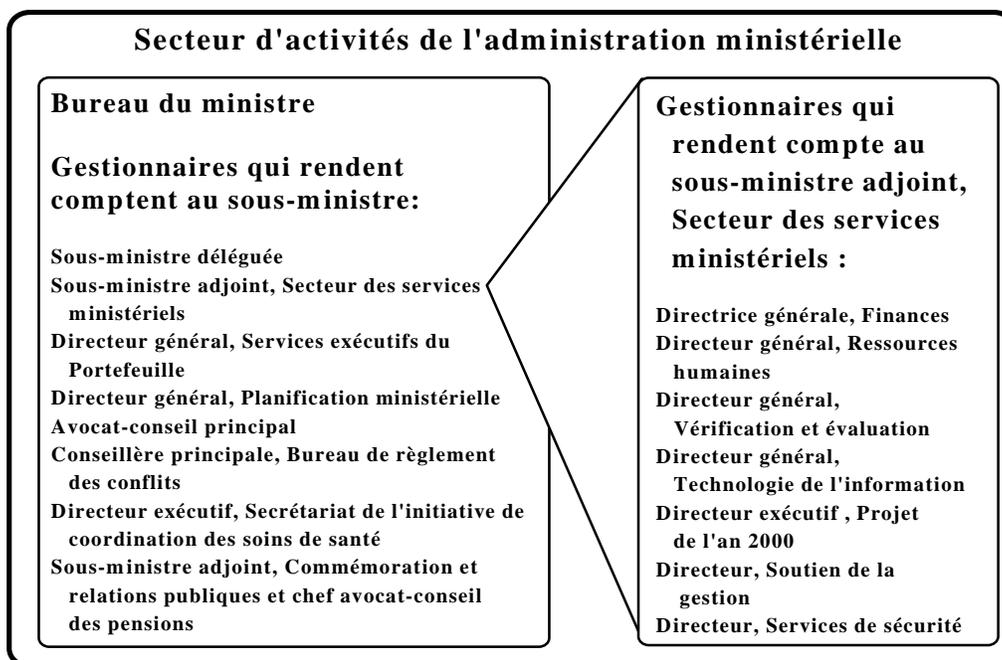
* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Objectif

Fournir une direction ministérielle et des services de soutien opérationnel qui répondent aux besoins spécifiques de la prestation des programmes du Portefeuille ainsi qu'aux priorités du ministre et du président (TACRA), aux exigences du Parlement et des organismes centraux.

Profil du secteur d'activités

Les fonctions du secteur d'activités de l'administration ministérielle fournissent la gestion ministérielle et le soutien administratif qui habiliteront le Portefeuille à définir l'orientation, à gérer le changement et à évaluer le rendement. Les fonctions sont les suivantes : les communications, la planification ministérielle, les finances (y compris les fonctions de Gestion des biens immobiliers), les ressources humaines, la technologie de l'information, la vérification et l'évaluation, les services de sécurité, le règlement des conflits, les services informatiques, les services de soutien de la gestion, l'accès à l'information, ainsi que les services de secrétariat exécutif (y compris les lois et les règlements). La gestion des fonctions ministérielles est confiée aux dirigeants suivants :



Contexte opérationnel

Les Services ministériels vont poursuivre leur politique de restriction pour toutes les activités, ce qui influera sur les ressources destinées à répondre aux priorités de la direction et aux besoins opérationnels.

Compte tenu de la politique de gestion horizontale mise en oeuvre dans certains ministères et organismes, le mouvement vers l'intégration des environnements technologiques favorisera largement l'intégration d'ACC et du Partenariat dans l'économie du savoir.

Stratégies et activités clés

Voici certain des plans et des initiatives clés du secteur d'activités de l'administration ministérielle :

Résultats escomptés	Activités
<p>Les ressources du Portefeuille répondent d'une manière rentable aux besoins ministériels et aux besoins relatifs à l'exécution des programmes et à la prestation des services.</p>	<p><u>Finances :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Veiller à ce que le Portefeuille se conforme à la Stratégie d'information financière du gouvernement (qui en est aux premiers stades de la mise en oeuvre). ➤ Soutenir la mise en place du Réseau de prestation des services aux clients par des mécanismes de contrôle interne.

Résultats escomptés	Activités
	<p><u>Ressources humaines :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implanter, en collaboration avec les membres du Partenariat dans l'économie du savoir et la province de l'Île-du-Prince-Édouard, le système d'information Peoplesoft pour fournir au Portefeuille une solution au problème de l'an 2000. ➤ Améliorer le soutien et les occasions de perfectionnement des employés grâce à la mise en oeuvre des initiatives de La Relève. <p><u>Technologie de l'information :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place et entretenir le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC). ➤ Analyser et évaluer les données de l'examen des activités ministérielles en technologie de l'information (TI) afin d'élaborer un plan pour la mise en oeuvre des recommandations et s'efforcer d'atteindre plusieurs objectifs à court terme pour assurer la mise en place de systèmes d'information entièrement intégrés qui satisfont aux besoins des opérations et du processus de décision. ➤ Améliorer les services en TI par la participation à des initiatives telles que le Partenariat dans l'économie du savoir, l'Infrastructure à clés publiques (ICP) et la mise en oeuvre de Peoplesoft. <p><u>Planification ministérielle :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Veiller à ce que le Portefeuille respecte ses engagements en ce qui a trait aux rapports du Système de gestion des dépenses, au développement durable et aux normes de service. ➤ Assurer la coordination et la gestion de la planification stratégique du Portefeuille. ➤ Gérer les bases de données (statistiques ou autres) du Portefeuille. <p><u>Soutien de la gestion :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Examiner des solutions automatisées pour améliorer la gestion des dossiers pour le Portefeuille.

Résultats escomptés	Activités
	<p><u>Vérification et évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exécuter les études, les évaluations et les vérifications que demande le Comité de vérification et d'évaluation du Portefeuille.

Résultat escompté à long terme du secteur d'activités de l'administration ministérielle :

- Les ressources du Portefeuille répondent, de façon rentable, aux besoins du Portefeuille et de prestation des programmes et des services.

2. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

2.1 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Dépenses prévues

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-99*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-01	Dépenses prévues 2000-02
Dépenses brutes	8,9	8,1	8,1	8,1
<i>Moins</i> : Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Moins</i> : Recettes portées au Trésor	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des recettes	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des dépenses nettes	8,9	8,1	8,1	8,1

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Objectif

Donner aux clients la possibilité d'obtenir une audience de révision ou d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) est un organisme quasi-judiciaire indépendant qui rend des décisions en matière de révision et d'appel des pensions, et qui se prononce sur les appels interjetés dans des dossiers d'allocations aux anciens combattants.

Résultats escomptés à long terme du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

- Les clients jouissent d'un processus d'appel indépendant qui se déroule de façon uniforme, équitable et rapide.
- Les clients reçoivent les prestations auxquels ils ont droit.

En ce qui concerne l'évaluation de la promptitude dans la prestation des services, les principaux résultats sont mesurés annuellement, tandis que pour l'évaluation des trois autres aspects (uniformité, indépendance et reconnaissance de l'admissibilité), on procède par examen périodique (rétroaction des clients, examen de cas et opinion d'expert).

C. Rapports consolidés

Tableau des initiatives législatives et réglementaires

<i>Lois ou règlements</i>	<i>Résultats escomptés</i>
“Omnibus” - divers modifications aux lois et règlements concernant les anciens combattants.	Prestation de services plus efficace; conformité à la jurisprudence et aux politiques gouvernementales actuelles; correction des anomalies et des incompatibilités; éclaircissement des définitions et des dispositions; abrogation des dispositions désuètes; conversion en langage non sexiste.

Tableau des stratégies de développement durable

<i>Stratégies de développement durable</i>	<i>Résultats escomptés</i>
<p>Secteur d’activités des prestations et services :</p> <p><i>Secteur de services des soins de santé :</i> Maintenir et améliorer l’état de santé des clients du Portefeuille et de leur famille et, par conséquent, accroître leur qualité de vie et leur bien-être.</p> <p><i>Secteur de services de la commémoration :</i> Exploiter les aspects culturels du développement durable par la réalisation d’activités commémoratives qui aident à faire mieux connaître le patrimoine de la nation et à définir l’héritage qu’ont légué les anciens combattants.</p>	<p>Instituer un programme de recherches méthodiques à l’échelle du Ministère, ainsi qu’au niveau national et international, pour faire progresser les connaissances sur le vieillissement.</p> <p>Publier de l’information ou des avis sur les programmes et les modèles de service, et promouvoir la recherche en ce sens, pour répondre aux besoins particuliers des anciens combattants.</p> <p>Chercher à transformer les valeurs sociales ayant trait aux conflits mondiaux en des valeurs plus durables.</p> <p>Chercher à améliorer les activités de promotion par l’utilisation des nouvelles technologies de l’information.</p>

<i>Stratégies de développement durable</i>	<i>Résultats escomptés</i>
<p>Secteur d'activités de l'administration ministérielle :</p> <p>Améliorer la fourniture des prestations et des services à la clientèle en utilisant des technologies propres, de manière à éliminer les déchets, à réduire la consommation d'énergie et à accroître l'efficacité et l'efficience du service.</p> <p>Intégrer la notion de développement durable dans le processus décisionnel et la culture d'organisation du portefeuille des Anciens Combattants.</p>	<p>Faire un examen du processus d'évaluation environnementale du Ministère et de la capacité de celui-ci à se conformer à la <i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> et à présenter l'évaluation environnementale comme un outil d'aide à la décision valable et largement répandu.</p> <p>Mettre en place des mécanismes pour mesurer avec plus d'exactitude l'incidence des activités d'ACC sur l'environnement.</p> <p>Introduire une clause de développement durable dans tous les contrats, y compris une clause relative à la réduction des emballages, le cas échéant.</p> <p>Faire un examen des programmes de formation du Portefeuille pour vérifier si le personnel a les compétences voulues pour accomplir des tâches apparentées au développement durable, notamment en gestion d'installations, en approvisionnement et en formulation de politiques.</p> <p>Instituer un programme de vérification et d'évaluation axé sur le développement durable et créer les structures nécessaires pour exercer une gestion proactive et une diligence raisonnable.</p>
<p>Tous les secteurs d'activités :</p>	<p>Mettre au point un système de gestion de l'environnement fondé sur le modèle ISO 14001 pour le Portefeuille.</p> <p>Promulguer une politique de développement durable qui comprend une structure de responsabilisation pour la mise en oeuvre.</p>

Tableau des Initiatives portant sur la qualité du service

Les programmes du portefeuille des Anciens Combattants reflètent l'attention réelle portée par le Canada au bien-être de ses anciens combattants, des civils admissibles et des personnes à leur charge. Les responsables du Portefeuille sont résolus à faire en sorte que la prestation de programmes et de services soit toujours exécutée avec la même courtoisie, le même empressement et la même équité.

Le tableau ci-dessous reflète l'engagement de notre personnel d'offrir des services de qualité. Il expose aussi les normes de service auxquelles nos clients sont en droit de s'attendre.

<i>Initiatives de la qualité du service</i>	<i>Normes de service / Activités</i>
<p>Secteur d'activités des prestations et services :</p> <p><i>Secteur de services des pensions et allocations :</i> Le traitement efficace et équitable des demandes de pension et d'allocation.</p> <p><i>Secteur de services des soins de santé :</i> Le traitement efficace et équitable des demandes de prestations de soins de santé.</p> <p><i>Secteur de services de la commémoration :</i> Le traitement efficace et équitable des demandes d'aide financière pour les funérailles et l'inhumation.</p>	<p>Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse au sujet de leur demande dans les délais suivants :</p> <p>Demande de pension d'invalidité : 18 semaines; Réévaluation d'une demande : 15 semaines; Demande d'allocation pour soins, d'allocation d'incapacité exceptionnelle et d'allocation vestimentaire : 8 semaines; Révision ministérielle : 4 semaines. Demande d'allocation d'ancien combattant : 7 semaines; Demande de Fonds de Secours : une semaine.</p> <p>Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse au sujet de leur demande de prestations de soins de santé ou d'avantages médicaux dans un délai de 4 semaines.</p> <p>Les survivants d'anciens combattants peuvent obtenir une décision sur l'aide aux funérailles et à l'inhumation dans les 5 semaines suivant la date de la demande.</p>

<i>Initiatives de la qualité du service</i>	<i>Normes de service / Activités</i>
<p><i>Secteur de services des services juridiques des pensions :</i></p> <p>Offrir à la clientèle des services d'aide pour les demandes de révision et les appels à l'égard de décisions défavorables concernant les demandes de pension d'invalidité.</p>	<p>Les clients qui ont recours à ces services peuvent s'attendre à obtenir une audience d'appel dans les 3 mois qui suivent la date de la demande et une audience en révision dans les 4 mois qui suivent la date de la demande.</p>
<p>Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :</p> <p>Traitement efficace et équitable des dossiers de révision et d'appel à l'égard de décisions concernant les demandes de pension d'invalidité.</p>	<p>La décision du Tribunal pour le dossier des clients leur sera envoyée dans les 30 jours qui suivent la date de l'audience.</p>
<p>Tous les secteurs d'activités :</p> <p>Introduire la vision de l'amélioration continue de la prestation des services dans la culture organisationnelle du Portefeuille.</p>	<p>Diffuser davantage l'idée de la qualité des services et élaborer des programmes et des activités ayant trait à ce concept.</p>
<p>Secteur d'activités de l'administration ministérielle :</p> <p>Réaliser les objectifs énoncés dans la Stratégie sur les services de qualité d'ACC (<i>La recherche de la qualité</i>).</p>	<p>Continuer de soutenir et de coordonner la réalisation des objectifs des secteurs de services énoncés dans les normes de service du Portefeuille.</p> <p>Amélioration continue : évaluer si l'organisation est prête à améliorer les normes existantes et prendre des mesures en conséquence.</p> <p>Encourager l'utilisation de méthodes et d'instruments de gestion de la qualité et évaluer cette utilisation.</p> <p>Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle et faire des comparaisons avec des données antérieures.</p> <p>Faire preuve de leadership en gestion de la qualité et renforcer le rôle des coordonnateurs de la qualité en poste à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux.</p>

Tableau des initiatives portant sur l'an 2000

<i>Résultats escomptés</i>	<i>Initiatives portant sur l'an 2000</i>
Faire en sorte que tous les systèmes d'ACC essentiels à l'exécution du mandat de l'État soient conformes à l'an 2000.	<p>Hausser le niveau de certification du programme de conformité à l'an 2000 du Ministère.</p> <p>Mettre en oeuvre les plans d'urgence nécessaires.</p> <p>Veiller à ce que les versions 1 et 2 du RPSC fonctionnent en conformité avec les exigences de l'an 2000 pour ce qui a trait aux allocations et aux pensions.</p> <p>Veiller à ce que les systèmes intégrés d'ACC soient rendus conformes à l'an 2000 d'ici la fin de juin 1999.</p> <p>ACC effectuera un contrôle de la conformité à l'an 2000 en 1999 en utilisant tous les critères de conformité.</p>

IV Renseignements supplémentaires

Tableau 1 : Autorisation de dépenser - Résumé du ministère, Partie II du Budget des dépenses

Crédits (en milliers de dollars)	Budget principal des dépenses 1999-2000	Budget principal des dépenses 1998-1999
Anciens Combattants		
<i>Programme des Anciens Combattants</i>		
1	543 659	540 525
5	1 389 426	1 386 937
(L)	49	49
(L)		
	12	12
(L)	10	10
(L)	175	175
(L)	28 217	28 829
	1 961 548	1 956 537
<i>Total du Programme</i>		
<i>Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>		
10	6 844	6 696
(L)	1 226	1 257
	8 070	7 953
	1 969 618	1 964 490
	Total du Ministère	

Renseignements sur le personnel

Tableau 2.1 : Structure organisationnelle

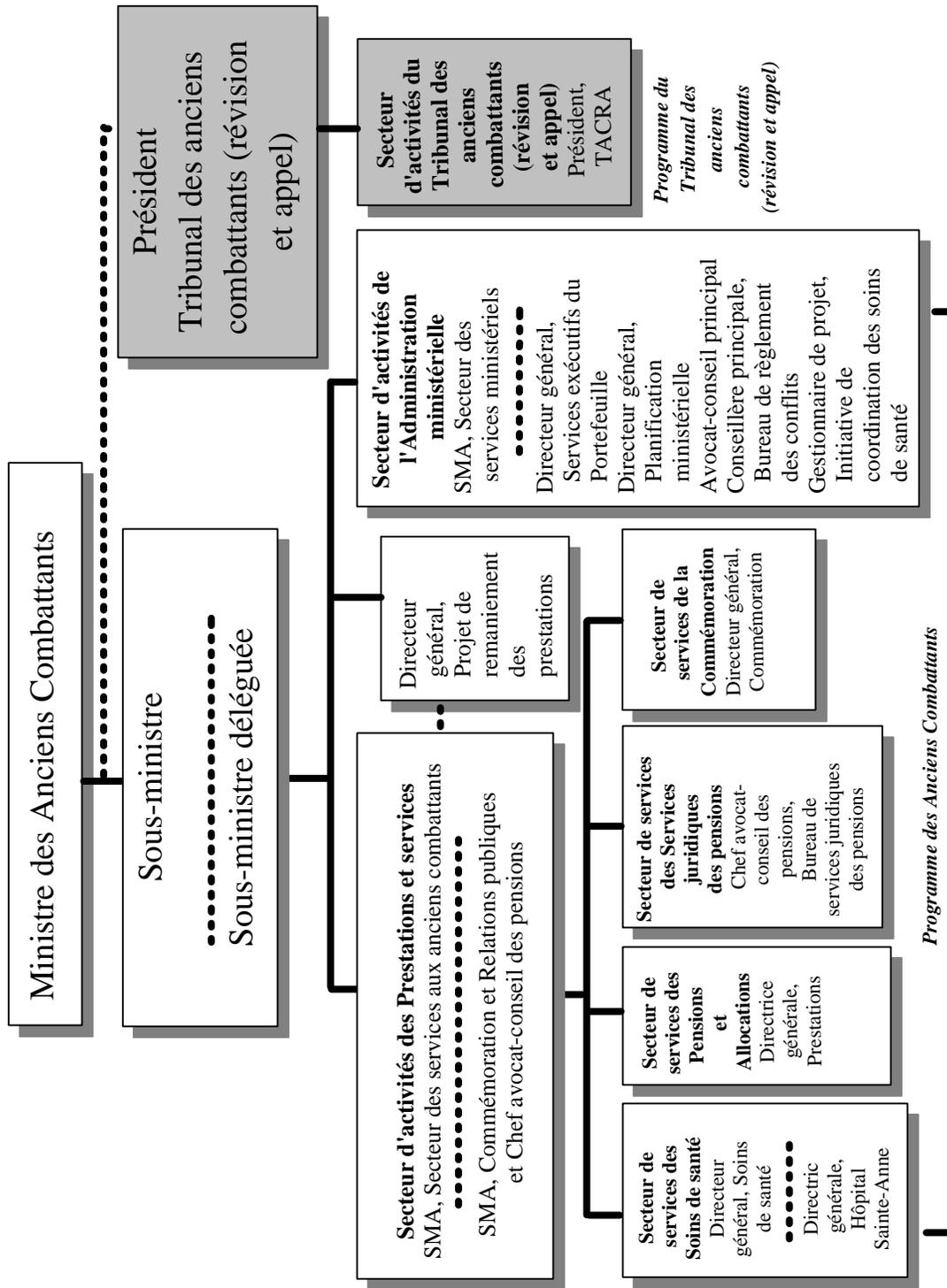


Tableau 2.2 : Équivalents temps plein (ETP) prévus par programmes et secteurs d'activités

	Prévision 1998-1999	Prévu 1999-2000	Prévu 2000-2001	Prévu 2000-2002
<i>Programme des Anciens Combattants</i>				
Secteur d'activités des prestations et services (Comprend les secteurs de services des pensions et allocations, des services juridiques des pensions, des soins de santé et de la commémoration)	2 571	2 773	2 748	2 588
Secteur d'activités de l'Administration ministérielle	470	502	497	462
Total du programme	3 041	3 275	3 245	3 050
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	99	105	105	105
Total du Portefeuille	3 140	3 380	3 350	3 155

Renseignements sur les projets d'immobilisation

Tableau 3.1 : Dépenses prévues par programme et secteur d'activité

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Programme des Anciens Combattants				
<i>Secteur d'activité des prestations et services</i>	31,0	27,8	2,7	---
Total du Portefeuille	31,0	27,8	2,7	---

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 3.2 : Grand projet de l'État par programme et secteur d'activités

(en millions de dollars)	Coût total estimatif courant	Coût prévu jusqu'au 31 mars 1999	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002	Besoins en dépenses des exercices futurs
Programme des anciens Combattants						
<i>Secteur d'activités des prestations et services</i>						
Projet de remaniement des prestations*	95,2	64,7	27,8	2,7	---	---
Total du Portefeuille	95,2	64,7	27,8	2,7	---	---

* Le Conseil du Trésor a approuvé l'octroi d'un prêt remboursable de 60 millions de dollars. Le remboursement doit s'effectuer à compter de l'exercice 2001-2002.

Tableau 3.3 : État des grands projets de l'État : Projet de remaniement des prestations

1. Vue d'ensemble

L'équipe du Projet de remaniement des prestations (PRP) élabore et met en oeuvre un nouveau Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) intégré pour appuyer la prestation des avantages et des services qui sont liés aux domaines des pensions d'invalidité, du soutien financier et du programme de soins de santé du Ministère. La mise en oeuvre du RPSC se fera en quatre étapes ou versions, à compter de décembre 1998, et devrait se terminer d'ici le mois de juin 2000.

2. Ministère directeur et ministères/organismes participants

Ministère directeur :	Anciens Combattants Canada
Ministère présentateur de services :	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ministères et organismes participants :	Secrétariat du Conseil du Trésor Travaux publics et Services gouvernementaux Canada Comité consultatif supérieur (CCS), formé de représentants de tous les ministères qui pourraient être touchés.

3. Entrepreneurs principaux et sous-traitants

Adresse

Entrepreneurs principaux :

EDS Canada Ltd., 45, rue O'Connor,
bureau 5000, Ottawa (Ontario), K2P 1A4
AGRA Monenco, 1145, ch. Hunt Club,
bureau 600, Ottawa (Ontario), K1V 0Y3

4. Principaux jalons

Dates

Lancement du projet	avril 1993
Étape de lancement (concept)	août 1993
Approbation préliminaire du projet - Étape de définition	février 1995
Approbation effective de projet - Étape de la mise on oeuvre (F-AE)	octobre 1997
- 1 ^{ère} borne	octobre 1998
- 1 ^{ère} version	hiver 1999
- 2 ^e borne	2 ^e moitié de 1999-2000
- 2 ^e version	2 ^e moitié de 1999-2000
- 3 ^e borne	2 ^e moitié de 1999-2000
- 3 ^e version	2 ^e moitié de 1999-2000
- 4 ^e version	2000
Clôture du projet	2000

5. Réalisations et justification des écarts

Le Projet de remaniement des prestations se poursuit depuis 1993, et le 30 octobre 1997 le Ministère a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour terminer le projet, dont le coût total estimé s'élève à 95,2 millions de dollars.

Le Ministère et le Conseil du Trésor (CT) se partagent le financement du projet; la contribution du CT consiste dans un prêt à intérêt de 60 millions de dollars.

En conformité avec la politique des grands projets de l'État et le *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, le Conseil du Trésor a défini des bornes pour le projet. Ainsi, lorsque celui-ci satisfait aux exigences d'une borne, le Conseil du Trésor accordera des fonds pour permettre à l'équipe du projet de poursuivre jusqu'à la borne suivante.

Les versions 1 et 2 du RPSC remplaceront les systèmes de distribution des prestations d'ACC dans le délai prescrit pour résoudre le problème de l'an 2000. Des retards dans l'échéancier ont obligé l'équipe du projet à repousser la date de la mise en oeuvre des versions du RPSC, mais ils n'ont eu aucun effet sur le coût total estimé du projet. La modification du calendrier de mise en oeuvre du RPSC ne compromet rien le projet du Ministère de résoudre le problème de l'an 2000. Par mesure de prudence, les responsables ont vu à ce que les systèmes qui seront remplacés par le RPSC soient bientôt conformes à l'an 2000, s'ils ne le sont pas déjà.

Le projet satisfait en très grande partie aux exigences de la première borne; le Conseil du Trésor a donc libéré les fonds nécessaires pour poursuivre jusqu'à la deuxième borne. Il a en outre approuvé un projet de contrat rédigé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui est autorisé à passer un contrat avec EDS Canada Ltd. pour la fourniture de services professionnels en vue de l'implantation du RPSC.

6. Retombées aux clients

La mise en oeuvre du RPSC se traduira par l'amélioration du service à la clientèle et de l'efficacité opérationnelle, en particulier :

- ▶ services à la clientèle intégrés au point de prestation;
- ▶ prise de décision plus rapide et de meilleure qualité;
- ▶ réduction des délais pour le versement des prestations et le traitement des dossiers et diminution du taux d'erreur;
- ▶ services plus complets;
- ▶ ressources accrues au niveau local pour mettre l'accent sur le service personnalisé, trait caractéristique de ce ministère.

ACC prendra des mesures spéciales pour que la mise en oeuvre du RPSC n'interrompe pas la fourniture des prestations et des services à la clientèle.

Autres renseignements financiers

Tableau 4.1 : Sommaire des articles courants de dépenses du Portefeuille

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Personnel				
Traitement et salaires	146,3	147,2	145,6	137,4
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	30,1	29,4	29,1	27,5
	176,4	176,6	174,7	164,9
Biens et services				
Transport et communications**	22,4	20,6	18,6	16,6
Information	1,6	1,0	1,0	1,0
Services professionnels et spécialisés**	242,1	217,7	193,5	182,2
Locations	10,1	10,0	8,0	8,0
Achats de services de réparation et d'entretien	6,4	5,1	5,1	5,1
Services publics, fournitures et approvisionnement**	135,1	143,5	140,1	138,1
Autres subventions et paiements	20,5	1,0	1,0	1,0
Dépenses en capital secondaires	2,6	4,5	2,5	2,5
	440,8	403,4	369,8	354,5
Total des dépenses de fonctionnement	617,2	580,0	544,5	519,4
Dépenses en capital				
Dépenses en capital contrôlées	0,0	0,0	0,0	0,0
Fonds renouvelables	0,0	0,0	0,0	0,0
Paiements de transfert				
Crédits	1 379,6	1 389,4	1 392,2	1 396,6
Législatifs	0,2	0,2	0,2	0,2
	1 379,8	1 389,6	1 392,4	1 396,8
Dépenses budgétaires brutes	1 997,0	1 969,6	1 936,9	1 916,2
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0	0,0
Recettes portées au Trésor	36,3	34,8	33,3	31,8
Dépenses budgétaires nettes	1 960,7	1 934,8	1 903,6	1 884,4
Non budgétaire (Prêts, investissements et avances)	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	1 960,7	1 934,8	1 903,6	1 884,4

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

** Une grande partie de ces dépenses sert à payer des services de santé, au nom des clients.

Tableau 4.2 : Sommaire des articles courants de dépenses du Programme des Anciens Combattants

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Personnel				
Traitement et salaires	140,7	141,1	139,5	131,3
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	28,8	28,2	27,9	26,3
	169,5	169,3	167,4	157,6
Biens et services				
Transport et communications**	21,0	20,0	18,0	16,0
Information	1,5	1,0	1,0	1,0
Services professionnels et spécialisés**	242,0	217,7	193,5	182,2
Locations	10,0	10,0	8,0	8,0
Achats de services de réparation et d'entretien	6,3	5,0	5,0	5,0
Services publics, fournitures et approvisionnement**	135,0	143,4	140,0	138,0
Autres subventions et paiements	20,5	1,0	1,0	1,0
Dépenses en capital secondaires	2,5	4,5	2,5	2,5
	438,8	402,6	369,0	353,7
Total des dépenses de fonctionnement	608,3	571,9	536,4	511,3
Dépenses en capital				
Dépenses en capital contrôlées	0,0	0,0	0,0	0,0
Fonds renouvelables	0,0	0,0	0,0	0,0
Paiements de transfert				
Crédits	1 379,6	1 389,4	1 392,2	1 396,6
Législatifs	0,2	0,2	0,2	0,2
	1 379,8	1 389,6	1 392,4	1 396,8
Dépenses budgétaires brutes	1 988,1	1 961,5	1 928,8	1 908,1
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0	0,0
Recettes portées au Trésor	36,3	34,8	33,3	31,8
Dépenses budgétaires nettes	1 951,8	1 926,7	1 895,5	1 876,3
Non budgétaire (Prêts, investissements et avances)	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	1 951,8	1 926,7	1 895,5	1 876,3

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

** Une grande partie de ces dépenses sert à payer des services de santé, au nom des clients.

Tableau 4.2 : Sommaire des articles courants de dépenses du Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2001-2002
Personnel				
Traitement et salaires	5,6	6,1	6,1	6,1
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1,3	1,2	1,2	1,2
	6,9	7,3	7,3	7,3
Biens et services				
Transport et communications	1,4	0,6	0,6	0,6
Information	0,1	0,0	0,0	0,0
Services professionnels et spécialisés	0,1	0,0	0,0	0,0
Locations	0,1	0,0	0,0	0,0
Achats de services de réparation et d'entretien	0,1	0,1	0,1	0,1
Services publics, fournitures et approvisionnement	0,1	0,1	0,1	0,1
Autres subventions et paiements	0,0	0,0	0,0	0,0
Dépenses en capital secondaires	0,1	0,0	0,0	0,0
	2,0	0,8	0,8	0,8
Total des dépenses de fonctionnement	8,9	8,1	8,1	8,1
Dépenses en capital				
Dépenses en capital contrôlées	0,0	0,0	0,0	0,0
Fonds renouvelables	0,0	0,0	0,0	0,0
Paiements de transfert				
Crédits	0,0	0,0	0,0	0,0
Législatifs	0,0	0,0	0,0	0,0
Dépenses budgétaires brutes	8,9	8,1	8,1	8,1
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0	0,0
Recettes portées au Trésor	0,0	0,0	0,0	0,0
Dépenses budgétaires nettes	8,9	8,1	8,1	8,1
Non budgétaire (Prêts, investissements et avances)				
	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	8,9	8,1	8,1	8,1

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 5 : Ressources des programmes par programmes et secteurs d'activités pour l'année budgétaire

(en millions de dollars)	Budgétaire				Non- Budgétaire		Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Dépenses nettes prévues	
	ETP	Fonctionnement	Capital	Paiements de Transfert	Dépense prévues	Plus : PIA			Dépenses brutes prévues
<i>Programme des Anciens Combattants</i>									
Prestations et services (Comprend les secteurs de services des pensions et allocations, des services juridiques des pensions, des soins de santé, et de la commémoration)	2 773	525,6	0,0	1 389 6'	1 915 2'	0,0	1 915 2'	0,0	1 915 2'
Administration ministérielle	502	46,3	0,0	0 0'	46 3'	0,0	46 3'	0,0	46 3'
Total du programme	3 275	571,9	0,0	1 389 6'	1 961 5'	0,0	1 961 5'	0,0	1 961 5'
<i>Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>									
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	105	8,1	0,0	0 0'	8 1'	0,0	8 1'	0,0	8 1'
Total du programme	105	8,1	0,0	0 0'	8 1'	0,0	8 1'	0,0	8 1'
Total du Portefeuille	3 380	580,0	0,0	1 389 6'	1 969 6'	0,0	1 969 6'	0,0	1 969 6'

Tableau 6 : Paiements de transfert par programme et secteurs d'activités

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2000-2002
Subventions				
Programme des Anciens Combattants				
<i>Prestation et services</i>				
Subventions aux anciens combattants et autres personnes admissibles en vue de compenser pour le décès ou l'invalidité associé au service militaire, ou leur accorder une aide financière là où le besoin se fait sentir :				
Pensions d'invalidité	1 155 000	1 167 137	1 176 939	1 187 343
Paiements en vertu du <i>Règlement sur</i> <i>l'indemnisation en cas d'accident d'aviation</i>				
	600	750	750	750
Paiements de prestations pour bravoure				
	15	71	71	71
Allocations aux anciens combattants				
	45 000	40 900	36 100	32 500
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du <i>Règlement sur le Fonds de</i> <i>secours</i>				
	1 000	2 000	2 000	2 000
Enfants des anciens combattants décédés				
- aide à l'éducation	15	50	25	0
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-uni				
	1	1	1	1
Remboursement, en vertu de l'article 10 de la <i>Loi sur la réadaptation des anciens combattants</i> (L.R.C. 1970, ch.V-5)				
	0	2	2	2
Formation universitaire et professionnelle				
	30	50	25	0
Aide aux anciens combattants canadiens - district d'outre-mer				
	350	390	390	390
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10	10	10	10
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	175	175	175	175
Subventions aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles ainsi qu'aux établissements de soins de santé pour les allocations de traitement et prestations connexes relatifs au service militaire				
	1 100	1 500	1 500	1 500

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

**Tableau 6 : Paiements de transfert par programme et secteurs d'activités
(suite)**

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 1998-1999*	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001	Dépenses prévues 2000-2002
Subventions (suite)				
Programme des Anciens Combattants (suite)				
<i>Prestations et services (suite)</i>				
Subventions à des organismes à but non lucratif et à d'autres organismes pour commémorer les sacrifices et les exploits des anciens combattants canadiens :				
Fonds du Souvenir	14 000	16 319	16 319	16 319
<i>Commonwealth War Graves Commission</i>	6 848	6 848	6 848	6 848
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	50	70	70	70
<i>Administration ministérielle</i>				
Paiements aux anciens combattants ou leurs survivants en vertu de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i> (S.R.C. 1970, ch.W-4)				
(L) Crédits de réadaptation en vertu de l'article 8	2	2	2	2
(L) Remboursements en vertu de l'article 15 pour l'ajustement de compensation Conformément à la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	10	10	10	10
Total des subventions	1 224 206	1 236 085	1 241 037	1 247 791
Contributions				
Programme des Anciens Combattants				
<i>Prestations et services</i>				
Contributions accordées aux anciens combattants, en vertu du PAAC, en vue d'aider à payer les coûts des soins complémentaires de santé qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux				
	150 000	151 000	150 000	149 000
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère				
	5 616	2 538	1 379	17
Total des contributions	155 616	153 538	151 379	149 017
Total des subventions et contributions	1 379 822	1 389 623	1 392 416	1 396 808

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 7 : Recettes par programme

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

Recettes portées au Trésor	Prévision	Recettes	Recettes	Recettes
(en millions de dollars)	des dépenses	prévues	prévues	prévues
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2000-2002
Programme des Anciens Combattants				
Régimes provinciaux d'assurance				
médicale et d'hospitalisation	21,5	21,5	21,5	21,5
Autres services aux malades				
hospitalisés	7,4	6,0	4,6	3,1
Recouvrement des pensions de				
gouvernements étrangers et services				
aux anciens combattants étrangers	2,0	2,0	2,0	2,0
Intérêts sur prêts consentis en vertu de				
la <i>Loi sur les terres destinées aux</i>				
<i>anciens combattants</i>	0,4	0,3	0,2	0,2
Remboursement des dépenses de				
l'année précédente	4,5	4,5	4,5	4,5
Autres	0,5	0,5	0,5	0,5
	36,3	34,8	33,3	31,8
Programme du Tribunal des anciens				
combattants (révision et appel)	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des recettes portées au Trésor	36,3	34,8	33,3	31,8
Total des recettes	36,3	34,8	33,3	31,8

Tableau 8 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire

(en millions de dollars)	Programme des Anciens Combattants	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total
Dépenses brutes prévues	1 961,5	8,1	1 969,6
Plus :			
<i>Services reçus sans frais :</i>			
Installations fournis sans frais par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	12,9	0,4	13,3
Services de comptabilité et d'émission de chèques offerts par TPSGC	0,4	0,0	0,4
Cotisations visant la part des employés des primes d'assurance et les coûts payés par le SCT	8,1	0,3	8,4
Rémunération des employés fournie par Ressources humaines Canada	1,0	0,0	1,0
Traitement et coûts connexes des services juridiques fournis par Justice Canada	0,3	0,0	0,3
	22,7	0,7	23,4
Coût total des programmes	1 984,2	8,8	1 993,0
Moins :			
Recettes à valoir sur le crédit	0,0	0,0	0,0
Recettes portées au Trésor	34,8	0,0	34,8
	34,8	0,0	34,8
Coût net des programmes	1 949,4	8,8	1 958,2
Coût net estimatif des programmes en 1998-99*	1 976,1	9,7	1 985,8

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 9 : Fonds renouvelables

Anciens Combattants n'a pas de fonds renouvelables.

Tableau 10 : Prêts, investissements et avances

Anciens Combattants n'émettra aucun nouvel emprunt au cours de l'exercice 1999-2000.

Tableau 11 : Indicateurs fiscaux

Anciens Combattants n'a pas d'indicateurs fiscaux.

Autres renseignements

Tableau 12 : Liste des Lois et des règlements

Lois et règlements en vigueur

Le ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :	
<i>Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
<i>Loi sur les allocations aux anciens combattants</i>	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
<i>Loi sur l'assurance des anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée
<i>Loi de l'assurance des soldats de retour</i>	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
<i>Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-2, modifiée
<i>Loi sur les avantages liés à la guerre pour les anciens combattants de la marine marchande et les civils</i>	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
<i>Loi sur le Corps féminin de la Marine royale de le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [Prestations]</i>	S.R.C. 1952, ch. 297
<i>Loi d'établissement de soldats</i>	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
<i>Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'armée</i>	S.R.C. 1970, ch. A-16, modifiée
<i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i>	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
<i>Loi sur le ministère des Anciens combattants</i>	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
<i>Loi sur les pensions</i>	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
<i>Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux</i>	S.R.C. 1952, ch. 256
<i>Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants</i>	S.R.C. 1952, ch. 258
<i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
<i>Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	L.C. 1994-95, ch. 18, modifiée
Le ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :	
<i>Loi sur l'aéronautique, article 9</i>	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, modifiée (ministre des Transports)
<i>Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5</i>	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, (Solliciteur général)
<i>Loi sur les Indiens (Établissement de soldats)</i>	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
<i>Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34</i>	L.R.C. 1985, ch. R-11, arts. 32-34 (Solliciteur général)
<i>Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax</i>	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)
<i>Loi des subsides n° 10 de 1964, crédit n° 58a de Défense nationale</i>	S.C. 1964, ch. 34, ann. B, Défense nationale, crédit 58a (ministre de la Défense nationale)

Tableau 12 : Liste des lois et des règlements (suite)

Lois et règlements en vigueur (suite)

Le ministre assume l'entière responsabilité de l'application des règlements et décrets suivants devant le Parlement :

<i>Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
<i>Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations</i>	DORS/91-620, modifié
<i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
<i>Règlement sur l'assurance des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1587
<i>Règlement sur l'assurance des soldats de retour au pays</i>	C.R.C. 1978, ch. 1390
<i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1582
<i>Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	TR/96-66
<i>Règlement sur les compensations</i>	DORS/96-66
<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
<i>Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1579
<i>Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1588, modifié
<i>Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations</i>	DORS/96-68
<i>Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée</i>	C.R.C. 1978, ch. 358
<i>Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
<i>Règlement sur la formation des pensionnés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
<i>Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands</i>	DORS/49-533
<i>Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)</i>	DORS/95-468
<i>Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État</i>	C.P. 1944-45/8848
<i>Règlement sur les indemnités de service de guerre</i>	C.R.C. 1978, ch. 1601
<i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i>	TR/94-62, modifié
<i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit</i>	C.R.C. 1978, ch. 1600
<i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres</i>	C.R.C. 1978, ch. 1599
<i>Décret sur les prestations pour bravoure</i>	TR/90-95, modifié
<i>Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants</i>	DORS/95-467
<i>Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1590
<i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>	DORS/90-594, modifié
<i>Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
<i>Règlement sur le traitement des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
<i>Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	DORS/96-67

Tableau 12 : Liste des lois et des règlements (suite)

Lois et règlements en vigueur (suite)

Le ministre partage la responsabilité de l'application des règlements et décrets suivants devant le Parlement :	
<i>Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation</i>	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (le ministre des Transports)
<i>Décret sur la pension dans les zones de service spécial</i>	C.R.C. 1978, ch. 350, modifié (le ministre de la Défense nationale)
<i>Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial</i>	C.R.C. 1978, ch. 1586 (le président du Conseil du Trésor)

Tableau 12: Liste des lois et des règlements (suite)

Projets de règlements

En cours :	
<i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants, modification</i>	Mise à jour de la définition de la cécité et de la disposition concernant le remboursement des prestations d'aide sociale— En 1999
<i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants, abrogation</i>	Suivi relatif à la fermeture des ateliers d'artisanat (<i>Vetcraft</i>) conformément au Budget du 27 février 1995— En 1999
<i>Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils), révision</i>	Mise à jour des dispositions désuètes— En 1999
<i>Régime d'indemnisation des conjoints d'attachés militaires canadiens, révision</i>	Suivi relatif à la réforme du processus des pensions— En 1999
<i>Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, modification</i>	Suivi relatif à la réforme du processus des pensions—En 1999
<i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit, abrogation</i>	Abrogation du règlement désuet— En 1999
<i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres, abrogation</i>	Abrogation du règlement désuet— En 1999
<i>Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés, abrogation</i>	Abrogation du règlement désuet— En 1999
<i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, modification</i>	Révision des dispositions concernant les anciens combattants gravement handicapés, le calcul annuel des avantages basés sur le revenu, la réponse aux observations du Comité d'examen de la réglementation, l'abrogation des dispositions désuètes, et d'autres modifications diverses—En 1999

Tableau 12 : Liste des lois et des règlements (suite)

Projets de règlements (suite)

À venir :	
<i>Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC), abrogation</i>	Abrogation du règlement inutile—Après l'adoption d'une modification habilitante à la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>
<i>Règlement sur la formation des pensionnés, abrogation</i>	Suivi relatif à la fin du programme de formation des pensionnés conformément au Budget du 27 février 1995
<i>Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État, révision</i>	Suivi relatif à la réforme du processus des pensions, après l'adoption d'une modification habilitante à la <i>Loi sur le ministère des Anciens combattants</i>
<i>Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants et Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund), combinaison et révision</i>	Transfert de la gestion des programmes relatifs à l'inhumation au Fonds du Souvenir (<i>Last Post Fund</i>), et réponse aux observations du Comité d'examen de la réglementation—Après l'adoption d'une modification habilitante à la <i>Loi sur le ministère des Anciens combattants</i>
<i>Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants, modification</i>	Suivi relatif au projet de loi C-44—Après son adoption

Pour de plus amples détails sur ces projets de règlement, s'adresser par écrit à M. Richard Brunton, directeur, Lois et Règlements du Portefeuille, Services exécutifs du Portefeuille, à Anciens Combattants Canada, 66, rue Slater, Ottawa (Ontario), K1A 0P4. On peut aussi le rejoindre dans l'Internet à [http://rabrunto@ncr.vac-acc.gc.ca](mailto:rabrunto@ncr.vac-acc.gc.ca), par téléphone au 613-996-4173 ou encore par télécopieur 613-941-5431.

Tableau 13 : Références

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

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

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

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

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

Index

Bureau de services juridiques des pensions	30
Composition de la clientèle	5, 7, 10
Clients des Forces canadiennes	5, 7-11, 31
Clients qui ont servi en temps de guerre	5, 7-11, 31
Survivants	7, 9
Coordination Anciens Combattants Canada-Forces canadiennes	11, 12, 26
Éducation du public et diffusion externe	36
Hôpital Sainte-Anne	4, 17
Initiative de services de qualité	12, 45
Initiatives stratégiques	16
Cession de l'Hôpital Sainte-Anne	12, 16, 17
Examen des besoins en soins des anciens combattants	11, 12, 16, 18
Initiative de coordination des soins de santé	12, 16, 21, 22, 32
Organismes d'anciens combattants	16, 19
Partenariat dans l'économie du savoir	16, 22, 23
Projet de l'An 2000	12, 16, 21, 47
Renouveau administratif	12, 16, 19-21, 51-53
La Relève	12, 40
Lois	3, 11, 43, 63-66
Mandat	3
Objectif	3, 4, 24, 25, 30, 31, 35, 38, 42
Partenariats	12
Population des Canadiens qui ont servi en temps de guerre	5-7
Portefeuille des Anciens Combattants	3
Anciens Combattants Canada	3, 4
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	3, 5, 30
Principaux engagements en matière de résultats	15, 16, 19, 21
Programme des médicaments d'ordonnance	32
Programmes	4
Anciens Combattants	4, 24
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	4, 42
Promotion de la santé et éducation	11, 12, 34
Renouveau administratif	
Approche pour un service axé sur le client	12, 16
Examen de l'infrastructure des services ministériels	12, 16, 20, 21
Projet de remaniement des prestations	12, 16, 19, 20, 51-53
Secteur d'activités de l'administration ministérielle	4, 38-40
Secteur d'activités des prestations et services	4, 24, 25, 27
Secteur de services de la commémoration	4, 24, 25, 35-37
Secteur de services des pensions et allocations	4, 24, 25, 27-30
Secteur de services des services juridiques des pensions	4, 24, 25, 30
Secteur de services des soins de santé	4, 24, 25, 31, 33-35
Secteur d'activités	
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	4, 5, 42
Soins de longue durée	12, 32
Stratégies de développement durable	43
Structure de planification, de rapport et de responsabilisation	24