

Anciens Combattants

Rapport sur le rendement 2005-2006



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

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - SURVOL	1
Message du ministre	1
Message du président	3
Déclaration de la gestion	4
Renseignements sommaires	5
SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE	39
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	39
Services de soins de santé	40
Le Canada se souvient	41
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	42
SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE	44
Renseignements sur l'organisation	44
Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)	46
Tableau 2 : Ressources par activité de programme	47
Tableau 3 : Postes votés et législatifs	49
Tableau 4 : Services reçus à titre gracieux	50
Tableau 5 : Sources des revenus non-disponibles	51
Tableau 6 : Besoins en ressources par direction par secteur	52
Tableau 7 : Rapport sur les frais d'utilisation pour 2005-2006 : <i>Loi sur les frais d'utilisation</i>	53
Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires	55
Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets	57
Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)	58
Tableau 11 : États financiers des ministères et agences du gouvernement du Canada	59
Tableau 12 : Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2005-2006	77
Tableau 13 : Stratégie de développement durable	86
Tableau 14 : Amélioration des services	87
Tableau 15 : Politiques concernant les voyages	90
Tableau 16 : Réservoirs de stockage	91
SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT	92
Sites Web	95
Demandes de renseignements généraux	97
Publications du Portefeuille	97

SECTION I - SURVOL

Message du ministre



Les conflits qui touchent le monde d'aujourd'hui viennent renforcer l'obligation que nous avons d'honorer, de servir et de respecter tous ces hommes et ces femmes qui ont servi, et qui continuent à servir courageusement notre pays pour défendre la liberté. Grâce aux efforts de ces derniers, le Canada est considéré partout dans le monde comme un pays toujours prêt à apporter sa contribution lorsqu'il s'agit de soutenir la paix et de défendre la démocratie dans des régions telles que l'Afghanistan. Notre mission à Anciens Combattants consiste à servir ces Canadiens et ces Canadiennes exceptionnels qui nous ont servis si admirablement.

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport sur le rendement du portefeuille des Anciens Combattants pour l'année se terminant le 31 mars 2006. Il ressort de ce rapport que ce fût une année particulièrement chargée, car le Ministère a continué à adapter les programmes et les services afin de mieux servir nos clients.

Nous avons réalisé de nombreux projets au cours de l'année passée. Nous avons démarré l'année 2005, l'*Année de l'ancien combattant*, en rendant hommage à nos militaires. Toute l'année, les Canadiens et les Canadiennes ont eu maintes fois l'occasion de célébrer, de rendre hommage, de commémorer et de remercier nos anciens combattants, jeunes ou vieux, pour leur courage, leurs sacrifices et leur dévouement envers les leurs et envers notre pays. Les Canadiens et les Canadiennes ont totalement adhéré à l'*Année de l'ancien combattant* en rendant hommage à nos anciens combattants chacun à sa manière et de façon très chaleureuse. Bien qu'Anciens Combattants ait joué le rôle de chef de file en la matière, les ministères et les organismes qui sont nos partenaires de tous les ordres de gouvernement ont aussi organisé des centaines d'événements et d'activités. Cette année, nous avons aussi célébré le 60^e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale et de la victoire en Extrême-Orient avec des événements organisés au Canada et à l'étranger.

Avec la promulgation de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* en mai 2006, qui depuis est connue sous le nom de nouvelle Charte des anciens combattants, le Ministère est désormais plus à même d'aider les vétérans des Forces canadiennes (FC) et leurs familles à effectuer la transition vers la vie civile. L'élaboration de la Stratégie d'Anciens Combattants Canada en matière de santé mentale qui doit nous permettre d'intensifier nos efforts concernant la prestation des services de santé mentale a constitué l'un des éléments clés de la nouvelle Charte des anciens combattants.

En février 2005, le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* a été modifié afin de répondre aux besoins de santé des principaux dispensateurs de soins qui justifient la mise en place des services d'entretien

ménager et/ou d'entretien du terrain offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). La modification du règlement a permis à Anciens Combattants de faire bénéficier environ 3 550 principaux dispensateurs de soins additionnels des services du PAAC.

Nous avons également commencé à examiner les programmes et les services de soins de santé afin de dégager une approche plus inclusive qui permette de répondre aux enjeux actuels et nouveaux qui entourent la question des soins aux anciens combattants traditionnels du service de guerre et aux nouveaux anciens combattants des FC.

Je suis aussi très heureux de vous signaler que nous avons continué à moderniser l'Hôpital Sainte-Anne, le dernier hôpital fédéral pour les anciens combattants au Canada. Nous sommes en train de construire un nouveau pavillon, de rénover l'immeuble principal et de construire une nouvelle centrale thermique et une sous-station électrique. Une fois que ces rénovations seront terminées, les anciens combattants qui y sont hospitalisés disposeront d'un environnement confortable plus adapté à leurs besoins particuliers.

Anciens Combattants est fier de jouer un rôle important dans l'application du programme du gouvernement en ce qui concerne le renforcement des fondements sociaux du Canada et l'accès à des soins de santé de qualité. Nous nous engageons à rédiger une Déclaration des droits des anciens combattants, à élaborer des options pour la création d'un poste d'ombudsman, à mettre en oeuvre la nouvelle Charte des anciens combattants, à reconnaître la contribution des anciens combattants autochtones et, en travaillant en collaboration avec le MDN, à élaborer des solutions pour régler de façon préventive les différends liés aux effets sur la santé de l'utilisation de l'agent Orange et d'autres herbicides à la BFC Gagetown.

Nous avons vécu une année passionnante et stimulante à Anciens Combattants. Nous avons accompli tant de choses que nous aurions été incapables de faire sans le dévouement et le soutien du personnel. Il nous reste encore beaucoup à faire, mais nous avons hâte de continuer à progresser en ce qui concerne les priorités que nous nous sommes fixées. J'ai personnellement constaté le dévouement qui anime Anciens Combattants et il est évident que nos employés respectent leur travail et qu'ils sont fiers de servir nos clients. Je suis également très fier de travailler avec eux au service des anciens combattants canadiens et canadiennes et de leurs familles.



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

Message du président



Je suis heureux de pouvoir faire le point sur les progrès que le Tribunal a réalisés au cours de l'année 2005-2006 en ce qui concerne le respect des engagements que nous avons pris au sujet de l'exécution et de l'amélioration de notre programme.

Chaque Canadien et Canadienne qui se présente devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a le droit d'être traité avec respect et de bénéficier d'une révision indépendante, juste, complète et opportune pour toutes les décisions relatives à une allocation d'incapacité ou à une allocation d'anciens combattants le concernant.

Cette année, plus de 7 600 personnes qui n'étaient pas satisfaites par des décisions les concernant ont fait appel devant le Tribunal. Pour chaque demande, on rassemble la documentation concernant le demandeur, les affaires sont rapidement mises au rôle, et les décisions rendues sont clairement motivées grâce au soutien et à l'engagement des membres du personnel et des membres du Tribunal.

Un processus de sélection des membres du Tribunal a été mis en oeuvre afin d'ouvrir le processus de nomination à tous les Canadiens et Canadiennes. Il s'agit d'un processus rigoureux, transparent, fondé sur les compétences qui aboutit à une liste de noms de candidats qualifiés dont on s'inspire pour faire les recommandations aux fins de nomination. Le Tribunal a également procédé à la révision du Code de déontologie et du profil de responsabilisation des membres afin de préciser plus clairement les attentes concernant leurs fonctions et leurs responsabilités.

Des objectifs ont été réalisés en ce qui concerne les initiatives du Plan stratégique destinées à mettre en oeuvre des améliorations touchant l'ensemble du programme. Afin de s'assurer que le TACRA répond bien aux priorités des demandeurs, une enquête nationale a été conduite en juillet 2005, et plus de mille personnes y ont répondu en faisant part de leurs commentaires concernant les priorités liées au processus de recours. Le Tribunal s'est aussi préparé à la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants en s'assurant qu'une formation et des outils étaient fournis pour les deux niveaux de recours en matière d'indemnité d'invalidité.

L'amélioration permanente de l'exécution du programme pour les demandeurs constitue une priorité et nous continuons à progresser en faisant en sorte que le programme d'appel respecte les valeurs d'intégrité, d'impartialité, de respect et d'excellence du Tribunal.

A handwritten signature in black ink that reads "Victor Marchand". The signature is written in a cursive, flowing style.

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

Déclaration de la gestion

Je sou mets, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2005-2006 d'Anciens combattants Canada et du Tribunal des Anciens combattants (révision et appel).

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

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



Verna Bruce
Sous-ministre par intérim
Anciens combattants Canada
Le 08 septembre 2006



Victor A. Marchand
Président
Tribunal des anciens
combattants
(révision et appel)
Le 08 septembre 2006

Renseignements sommaires

Le Portefeuille des Anciens Combattants comprend le ministère des Anciens Combattants, communément appelé le Ministère, et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal), qui n'entretient pas de lien de dépendance avec le Ministère. La vision du Ministère est de fournir un service exemplaire qui honore les réalisations de nos anciens combattants et de nos autres clients et les sacrifices qu'ils ont consentis. La vision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) est d'être un exemple de leadership pour les tribunaux administratifs en faisant preuve d'équité et de compétence et en atteignant l'excellence en matière de prestation de services à l'intention de la population canadienne ainsi qu'en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi.

La raison d'être du Portefeuille est de rembourser la dette de gratitude nationale envers les hommes et les femmes qui, par leurs efforts courageux, ont acquis au Canada un legs glorieux de paix et de liberté et ont contribué à notre épanouissement en tant que nation.

Dans le cadre de l'exercice de nos mandats, et en fournissant des avantages et des services à une clientèle largement diversifiée, le Portefeuille contribue aux résultats sociaux et économiques du gouvernement du Canada.

Les mandats du Ministère et du Tribunal sont :

Mandat d'Anciens Combattants Canada

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

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

Mandat du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

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

Voici la mission du Ministère et du Tribunal :

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

Dépenses prévues et ressources humaines pour Anciens Combattants

Ressources financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
2 866,0	2 902,3	2 881,4

Ressources humaines (équivalents plein temps)

Prévues	Réelles	Écart
3 563	3 676	113

Priorités du Ministère

(en millions de dollars)				2005-2006	
				Dépenses prévues	Dépenses réelles
<p>Résultat stratégique : Les anciens combattants du Canada ayant servi en temps de guerre, les anciens combattants et les membres actifs admissibles des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils admissibles et leurs familles bénéficient d'avantages et de services équitables en temps opportun.</p>					
<p>Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada : La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes, et des Canadiens et Canadiennes en santé ayant accès à des soins de santé de qualité</p>					
<p>Priorités:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer et étendre les services aux anciens combattants et aux membres encore en service des Forces canadiennes • Former un partenariat pour servir la GRC et les civils admissibles • Revoir la prestation de services et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques 	<p>Activité de programme : Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier</p>	<p>Résultats prévus : Les clients sont satisfaits avec la nouvelle gamme de programmes</p>	<p>Sommaire du rendement : Respecté</p>	1 724,3	1 731,2
	<p>Activité de programme : Avantages de soins de santé</p>	<p>Résultats prévus : Les clients sont satisfaits des prestations et des services qui leur sont offerts</p>	Respecté		945,8
<p>Résultat stratégique : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.</p>					
<p>Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada : Une culture et un patrimoine canadiens dynamique</p>					
<p>Priorité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Axer les activités commémoratives sur la participation de la jeunesse canadienne à des activités communautaires au Canada, tout en respectant les responsabilités du Ministère à l'étranger 	<p>Activité de programme : Le Canada se souvient</p>	<p>Résultats prévus : Les Canadiens et Canadiennes informés Les anciens combattants reçoivent la reconnaissance qui leur est due</p>	<p>Sommaire du rendement : Respecté</p>	73,9	66,1

(en millions de dollars)				2005-2006	
				Dépenses prévues	Dépenses réelles
Résultat stratégique : Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant interjetés par des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, des anciens combattants et des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, des clients de la GRC, des civils admissibles et leurs familles.					
Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada : La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens et Canadiennes					
Priorité :	Activité de programme :	Résultats prévus :	Sommaire du rendement :	12,9	14,9
<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les communications avec les appelants, les membres du personnel et les intervenants • Améliorer la prestation de services • Améliorer la structure et la capacité de gestion • Transition sans heurt 	Tribunal des anciens Combattants (révision et appel)	Équité des programmes des pensions d'invalidité et des allocations aux anciens combattants	Respecté		

Cadre opérationnel

Pendant l'année visée par l'examen, le cadre opérationnel dans lequel Anciens Combattants Canada (ACC) exécute ses programmes et fournit ses services a été influencé par une multitude de facteurs internes et externes, qu'il s'agisse des grandes priorités stratégiques du gouvernement du Canada, y compris sa vision du Canada, de l'ampleur de l'engagement militaire du Canada dans des opérations ou des conflits internationaux, des réalités démographiques changeantes de notre clientèle et de la population active du Canada, de la proposition de *Loi fédérale sur la responsabilité*, ou de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*.

Le gouvernement du Canada a cerné cinq priorités essentielles. Ces priorités sont les suivantes : adopter et appliquer la *Loi fédérale sur la responsabilité*; offrir un allègement fiscal aux travailleurs du Canada (en commençant par réduire la TPS); protéger les familles et les collectivités canadiennes en renforçant le système de justice; offrir un choix aux parents en matière de garde d'enfants grâce à une aide directe et grâce à la création de places en garderie; et assurer aux Canadiens et Canadiennes les soins de santé dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin, en redressant le déséquilibre fiscal et en établissant avec les provinces une garantie sur les délais d'attente pour les patients. Afin d'aider les anciens combattants du Canada, le gouvernement a pris les engagements suivants : mettre en oeuvre la nouvelle Charte des anciens combattants; faire un examen complet des services de santé offerts aux anciens combattants; et reconnaître les contributions des anciens

combattants autochtones. ACC a fait de nets progrès en ce qui concerne la rédaction d'une Déclaration des droits des anciens combattants et la nomination d'un Ombudsman des anciens combattants auxquelles il s'est engagé. En outre, ACC a joué un rôle de premier plan, en travaillant en collaboration avec le ministère de la Défense nationale (MDN) à l'élaboration de solutions en matière d'indemnisation relativement à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC de Gagetown.

Tout au long de l'année, nous avons progressé vers nos résultats stratégiques, mais nous devons continuer à agir à mesure que nous révisons nos programmes et nos services pour répondre aux besoins évolutifs et parfois complexes de nos anciens combattants et de nos autres clients. ACC soutient fermement le thème du gouvernement du Canada « des Canadiens et Canadiennes en santé ayant accès à des soins de santé de qualité » par l'engagement qu'il a pris concernant la santé et le bien-être de ses clients et au moyen du résultat stratégique suivant : faire en sorte que les anciens combattants qui ont servi en temps de guerre, les membres admissibles des Forces canadiennes (vétérans ou membres encore en service), les clients de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), les civils admissibles, et leurs familles reçoivent les avantages et les services auxquels ils ont droit en temps opportun. Pour appuyer le thème du gouvernement du Canada concernant « la sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et des Canadiennes », ACC utilise le résultat stratégique suivant : faire en sorte que les anciens combattants qui ont servi en temps de guerre, les membres admissibles des Forces canadiennes (vétérans ou membres encore en service), les clients de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), les civils admissibles, et leurs familles reçoivent les prestations et les services auxquels ils ont droit en temps opportun. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) contribue également à ce thème au moyen du résultat stratégique suivant : Régler de façon équitable et efficace les appels reliés aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant interjetés par les anciens combattants canadiens et canadiennes ayant servi en temps de guerre, par les militaires et les vétérans admissibles des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils admissibles et leurs familles. L'engagement d'ACC est exécuté en respectant les priorités suivantes : Étendre les services aux anciens membres des Forces canadiennes et aux membres actifs, tout en les améliorant; former des partenariats en vue de servir la GRC et les civils admissibles; et transformer les modalités de prestation des services et promouvoir l'innovation dans les politiques et les pratiques. De plus, ACC appuie le thème du gouvernement du Canada « une culture et un patrimoine canadiens dynamiques » au moyen du résultat stratégique suivant : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de tous ceux et de toutes celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix et leur témoignent de la reconnaissance.

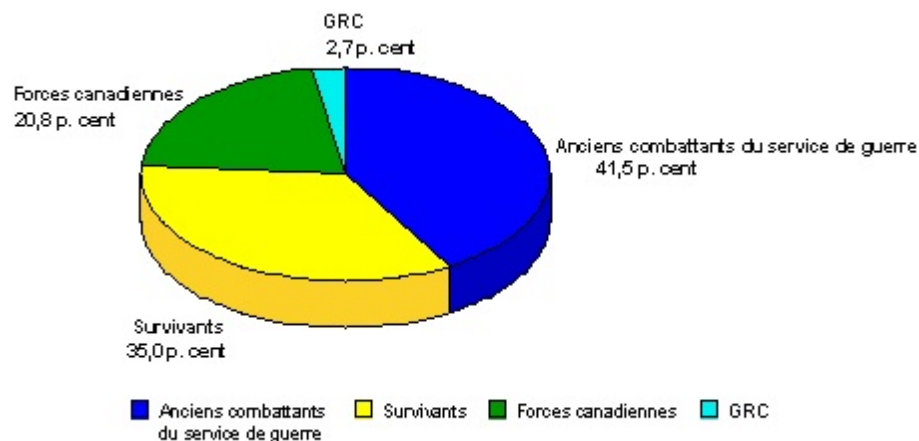
Dans les dernières années, les membres des Forces canadiennes ont servi à divers titres, au pays et à l'étranger, dans diverses forces opérationnelles des Nations Unies, de l'Organisation du traité de l'Atlantique Nord et autres forces multinationales dans des missions de maintien et de rétablissement de la paix. Récemment, le rythme des déploiements et le nombre de membres des Forces canadiennes qui participent à des opérations internationales s'est considérablement accru, les déploiements dans les zones de guerre se faisant

plus fréquents et plus longs. Cet accroissement du rythme des déploiements et de l'intensité des opérations pour nos forces armées entraîne un besoin proportionnel de soins et de traitement du Portefeuille pour les blessures physiques et les troubles mentaux survenus au cours de la période de service.

Anciens Combattants Canada offre des services à une clientèle très diversifiée qui comprend des anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, ainsi que des membres des Forces canadiennes, leurs survivants et les personnes qui sont à leur charge. De plus, notre clientèle s'étend aux membres retraités et actifs de la GRC, à leurs survivants et aux personnes qui sont à leur charge, à certains anciens combattants alliés ainsi qu'aux civils admissibles.

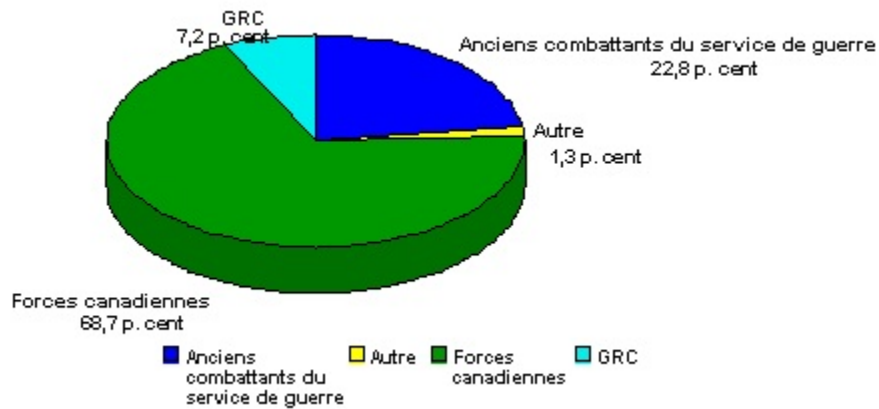
En mars 2006, ACC fournissait des avantages et des services à près de 220 000 clients. Au cours des dernières années, notre clientèle a évolué, et nous nous attendons à ce qu'elle change du tout au tout au cours des dix prochaines années. Contrairement à la perception erronée qui a cours, Anciens Combattants n'est pas un ministère en voie de disparition, mais plutôt une organisation dynamique dont les services sont encore très recherchés par un segment hautement méritoire et très diversifié de la population canadienne. Alors que le Ministère observe une diminution du nombre d'anciens combattants de guerre qu'il sert, le nombre de militaires qui cherchent l'appui et le soutien d'ACC ne cesse d'augmenter. Selon les prévisions, le nombre de clients bénéficiant des programmes et des avantages d'ACC devrait augmenter à court terme, et on devrait observer des diminutions marginales à moyen terme. Il convient de noter que le Ministère a observé une augmentation du nombre de demandes initiales de pension d'invalidité.

Voici une ventilation approximative de la clientèle du Ministère :



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

Voici une ventilation approximative de la clientèle du Tribunal :



Les pourcentages fournis ci-dessus sont basés sur 6 108 décisions de révision et d'appel rendues au 31 mars 2006.

En mai 2005, le Parlement a adopté la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*. Cette législation est désormais connue sous l'appellation de « nouvelle Charte des anciens combattants », ce qui la distingue des programmes de réinsertion présentés à la suite de la Seconde Guerre mondiale qu'on désignait alors sous l'appellation de Charte des anciens combattants. La nouvelle Charte des anciens combattants vise à encourager le bien-être et une qualité de vie optimale, et à s'assurer que les militaires et vétérans des Forces canadiennes, y compris leurs familles, ont la possibilité de réussir à se réinsérer dans la vie civile. La nouvelle Charte des anciens combattants aidera à faire progresser le plan d'action du gouvernement en ce qui concerne le recrutement et le maintien des effectifs des FC et le fait de se doter de forces armées puissantes.

Le gouvernement du Canada a proclamé 2005 *Année de l'ancien combattant* afin de rendre hommage aux sacrifices et à la contribution des anciens combattants. *L'Année de l'ancien combattant* a réussi à atteindre son objectif. Les Canadiens et les Canadiennes ont participé aux activités organisées pour célébrer, honorer, commémorer et remercier les anciens combattants du Canada pour leur courage, leurs sacrifices et leur dévouement à l'égard des leurs et de notre pays. Ils ont su également reconnaître l'importance des militaires plus jeunes de l'ère moderne. *L'Année de l'ancien combattant* est une initiative qui a suscité un niveau de participation sans précédent des Canadiens et Canadiennes aux activités commémoratives.

Pendant l'année visée par le rapport, le travail lié au projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille (PRMCCCB) d'une durée de cinq ans et d'une valeur de 30 millions de dollars a progressé selon le calendrier et le budget prévus. Ce projet s'articule autour des quatre activités principales suivantes : la restauration et la remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy, en France; la remise en état des onze plus petits monuments commémoratifs canadiens situés en France et en Belgique; la conservation des champs de bataille; et l'investigation des éléments souterrains. Au cours de l'année passée, les principales étapes

concernant les travaux de restauration du Monument de Vimy ont démarré et se poursuivent. Il s'agissait notamment de retirer certaines pierres situées aux pieds des murs du monument, dans les escaliers et sur les plates-formes, afin de les réparer ou de les remplacer.

En 2005, les travaux de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne se sont poursuivis, avec notamment la construction d'un nouveau pavillon d'une capacité de 116 lits, qui offrira un cadre de vie plus sûr et plus sécuritaire, les rénovations de l'immeuble principal (la tour), qui, une fois terminé, aura une capacité de 330 lits, ainsi que la construction d'une centrale thermique et d'une sous-station électrique qui sont désormais totalement opérationnelles. Une fois que nous aurons achevé les rénovations, l'Hôpital offrira aux anciens combattants résidents un environnement adapté à leurs besoins particuliers.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a aussi été touché par les changements, comme la complexité des états pathologiques et des arguments, de même que la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants et de l'édition 2006 de la *Table des invalidités*. Le fait de se préparer à ces changements a nécessité un effort important en matière de planification et de formation afin de faire bénéficier du processus de recours du Programme des indemnités d'invalidité les militaires et vétérans des Forces canadiennes et leurs survivants. Cette année, le Tribunal a continué d'innover afin de s'assurer que chaque demandeur bénéficie d'une audience équitable et qu'il reçoive en temps opportun une décision dûment motivée concernant son recours. Ces efforts ont aidé le programme de recours, lequel est adapté aux problèmes nouveaux et est efficace dans la réalisation de son mandat.

Orientation stratégique

La mise à jour de 2004 du plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'Anciens Combattants Canada continue d'axer le plan sur les services aux anciens combattants et aux clients issus des Forces canadiennes, de même que sur la reconnaissance de leur contribution inestimable à la vie des Canadiens et des Canadiennes.

Les priorités d'ACC pour l'exercice 2005-2006 ont été regroupées sous deux objectifs stratégiques : *l'Intégrité des améliorations apportées à nos programmes et à nos services* et *l'efficacité organisationnelle*

La mise à jour de 2004 du plan stratégique du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) vise principalement à assurer l'équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité.

Priorités - Anciens combattants Canada

Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants et les militaires en service

Anciens Combattants Canada s'est toujours enorgueilli d'améliorer constamment les avantages et les services qui s'adressent à ses clients. Puisque les besoins des clients évoluent, il est bien naturel que les programmes et les services qu'offre ACC évoluent également. Afin de répondre aux besoins de la clientèle des Forces canadiennes d'ACC, le Ministère, grâce aux travaux du Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes, a modernisé ses programmes et ses services avec l'adoption de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* et son règlement d'application. Cette législation, désignée sous l'appellation de nouvelle Charte des anciens combattants, est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2006. Ce nom sert à la distinguer des programmes de réinsertion présentés à la suite de la Seconde Guerre mondiale, qu'on désignait alors sous l'appellation de Charte des anciens combattants.

La nouvelle Charte des anciens combattants met l'accent sur la réadaptation et la réinsertion dans la vie civile. Elle présente un ensemble complet et intégré de programmes et de services d'indemnisation et de bien-être fondés sur les besoins. Ces programmes et ces services sont conçus pour encourager la réussite de la transition de la vie militaire à la vie civile des membres des Forces canadiennes à leur libération et de leurs familles, ainsi que leur autonomie. Les avantages et les services proposés ont pour objectif de répondre aux besoins de santé et aux besoins sociaux particuliers des vétérans et des militaires des Forces canadiennes, ainsi que de leurs familles. Les membres des Forces canadiennes qui sont libérés pour des raisons médicales et les vétérans des FC qui ont un besoin de réadaptation lié à leur service ont ainsi accès aux soins, aux traitements et au soutien constant dont ils ont besoin pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs en matière d'emploi et de se réaliser pleinement en devenant des membres productifs et actifs dans leur collectivité. Les survivants et les familles ont aussi droit à certains services et à certains avantages offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants.

La nouvelle Charte des anciens combattants comporte cinq nouveaux programmes qui s'appuient sur un système de gestion de cas permettant aux clients de bénéficier d'un accès simplifié et coordonné aux services et avantages fédéraux et provinciaux. Voici les composantes de ces cinq nouveaux programmes :

- **Les indemnités d'invalidité, de décès et de captivité** qui visent à compenser les répercussions de nature non financière d'une invalidité ou d'un décès lié au service, tout en favorisant le bien-être, l'autonomie et la réinsertion. Les répercussions de nature non financière d'une invalidité liée au service comprennent la douleur morale et physique, la perte de l'usage de certains membres, et les effets d'une déficience permanente sur la vie d'une personne. Dans le cas d'un décès lié au service, les répercussions de nature

non financière comprennent la perte conséquente d'orientation, de sollicitude et de présence, ainsi que l'incidence du décès sur le fonctionnement du ménage.

- **Les services de réadaptation et l'assistance professionnelle** qui s'attachent à restaurer le fonctionnement physique, psychologique, professionnel et social du client et à encourager les relations familiales.
- **Les avantages financiers** comme suit :
 - *Les allocations pour perte de revenus* sont payables mensuellement pendant que le client participe au plan de réadaptation ou au plan d'assistance professionnelle. Elles sont payables jusqu'à l'âge de 65 ans si l'incapacité totale et permanente du vétéran l'empêche de travailler.
 - *La prestation de retraite supplémentaire* qui est versée sous la forme d'une somme globale, reconnaît le fait que le bénéficiaire n'a plus les moyens de cotiser à un régime de retraite en raison d'une grave invalidité liée à son service ou qui a mis fin à sa carrière.
 - *L'allocation du soutien du revenu des Forces canadiennes* offre des paiements mensuels aux vétérans des FC qui ont suivi avec succès un programme de réadaptation et qui sont en mesure de travailler, mais qui n'ont pas encore d'emploi.
 - *L'allocation mensuelle pour déficience permanente* reconnaît le fait qu'une déficience grave et permanente (liée au service) nuit à la poursuite des ambitions de la personne par rapport à sa capacité de trouver du travail ou à ses chances d'avancement professionnel.
- **Les soins de santé** qui viennent concourir à la réinsertion dans la vie civile des membres admissibles des FC libérés pour des raisons médicales et de leurs familles en veillant à ce qu'ils aient accès à des soins de santé qui répondent à leurs besoins.
- **L'aide au placement** qui aide les vétérans des FC à s'établir dans une carrière civile grâce aux prestations de formation en recherche d'emploi, d'orientation professionnelle et d'aide à la recherche d'emploi.

La nouvelle Charte des anciens combattants a aussi conduit à des modifications du *Règlement sur l'emploi dans la fonction publique* qui ont pris effet le 31 décembre 2005. À compter de cette date, les membres des FC libérés pour des raisons médicales bénéficient d'une priorité d'emploi. Le 1^{er} avril 2006, la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* a été modifiée afin d'autoriser les membres des FC encore en service à présenter leur candidature dans le cadre des processus de nomination interne, pourvu qu'ils soient admissibles selon les critères relatifs à la zone de sélection.

Tout au long de l'année 2005-2006, les principales organisations d'anciens combattants se sont totalement investies, et elles continuent à le faire, dans la

nouvelle Charte des anciens combattants à laquelle elles sont entièrement favorables, et ACC continue à travailler en étroite collaboration avec ses partenaires, y compris le MDN.

Au fil des ans, le Ministère s'est taillé une réputation de chef de file mondial en matière de prestation de soins et de services d'aide aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre. La nouvelle Charte des anciens combattants ne fait que compléter les services et les avantages que reçoivent les anciens combattants dits traditionnels afin de leur permettre de vivre en toute dignité et de façon autonome. Anciens Combattants Canada demeure déterminé à offrir les services et les soins de haute qualité auxquels ses clients traditionnels avaient droit en vertu de la législation précédente.

Pour appuyer nos avantages et nos services ainsi que la nouvelle Charte des anciens combattants, nous avons élaboré un programme de gestion de la qualité (PGQ) intégral au cours de l'année 2005-2006. Toutefois, ce programme se veut dynamique et il continuera à évoluer de manière à refléter les changements apportés à la prestation des programmes et des services du Ministère.

Le programme national d'accréditation, qui est un élément essentiel du PGQ, a été lancé en 2005. En date du 31 mars 2006, huit équipes des services aux clients ont déjà fait l'objet d'un examen d'accréditation. C'est moins que les quinze examens d'accréditation initialement prévus, car nous avons préféré donner la priorité à la nouvelle Charte des anciens combattants.

Au cours de l'exercice 2005-2006, nous avons commencé à élaborer des cadres de gestion de la qualité pour les programmes et les services de la nouvelle Charte des anciens combattants. Ces cadres de gestion, qui seront pleinement mis en oeuvre au cours de l'exercice 2006-2007, comprennent des normes nationales, des indicateurs de rendement, des outils de mesure, ainsi que des processus opérationnels et de présentation des rapports.

Avant de procéder à la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants, ACC a préparé un Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats/Cadre de vérification axé sur les risques (CGRR/CVAR). Ce document reprend l'engagement d'ACC à l'égard de la présentation de rapports visant les nouveaux programmes et les nouveaux services. Le PGQ prend l'initiative de mettre au point une approche globale et intégrée de la gestion du rendement qui comprend la mesure des résultats attendus par nos clients et la présentation de rapports sur ces résultats.

En juillet 2002, ACC et le MDN ont annoncé conjointement la mise en place d'une initiative en matière de santé mentale afin d'améliorer les services et le soutien offerts aux militaires et vétérans des FC et aux membres de la GRC admissibles qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) consécutifs à leur service. En fait, l'initiative en matière de santé mentale se voulait un premier pas vers la modernisation des programmes et des services destinés aux clients des FC dans le domaine de la santé mentale. Bien que des progrès importants aient été réalisés depuis, il reste encore beaucoup à faire pour répondre aux besoins de longue durée des clients aux prises avec des

problèmes de santé mentale. Au cours des cinq dernières années, le nombre de clients pensionnés victimes d'une affection psychiatrique a en effet augmenté de presque 400 p. cent.

L'augmentation rapide de la prévalence de problèmes de santé mentale, le manque de services communautaires au Canada, la pression exercée par les groupes de défense, l'intérêt accru des médias et une plus grande prise de conscience de la part du public concernant les clients aux prises avec des affections psychiatriques ont révélé la nécessité de la part d'ACC qu'il renforce ses efforts en ce qui concerne la prestation de services de santé mentale et sa capacité en matière de gestion de cas.

C'est dans ce contexte qu'ACC a élaboré et mettra en oeuvre une stratégie en matière de santé mentale qui prend appui sur les travaux réalisés, tout en offrant une approche plus cohérente pour accroître la capacité du Ministère de répondre aux besoins des clients souffrant d'une affection mentale. Cette stratégie, qui constitue un élément essentiel de la mise en oeuvre générale de la nouvelle Charte des anciens combattants, est résumée ci-après :

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

Dans le cadre du projet de modernisation des programmes d'ACC, l'Hôpital Sainte-Anne a été invité au cours de l'année 2005-2006 à jouer un rôle de premier plan en santé mentale à l'échelle nationale. Afin de pouvoir assumer ce nouveau rôle, le Centre Sainte-Anne a mis en place trois divisions distinctes, à savoir le Centre national d'expertise clinique en santé mentale, la clinique Sainte-Anne de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et la Direction du développement et de la coordination du réseau.

Afin d'appuyer la stratégie en matière de santé mentale en 2005-2006, ACC a continué à généraliser la présence de ses services en matière de santé mentale au niveau communautaire. La gestion des cliniques en place parrainées par ACC et l'établissement de nouvelles cliniques se sont poursuivis selon la composante du plan triennal de l'Entente relative au Réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel conclue par ACC avec

le MDN et la GRC. En 2005, nous avons ouvert une nouvelle clinique, la clinique de traitement des TSO Carewest, à Calgary, en Alberta, ce qui porte à cinq le nombre de cliniques externes de traitement des TSO sur l'ensemble de notre territoire. L'ouverture d'une clinique supplémentaire à Fredericton est prévue en 2006. Les autres cliniques de traitement des TSO sont le Centre national des TSO de l'Hôpital Sainte-Anne (Montréal), la Maison Paul-Triquet (Québec), et les cliniques Parkwood (London) et Deer Lodge (Winnipeg). ACC administre la clinique de traitement des TSO de l'Hôpital Sainte-Anne et a parrainé la mise en place des quatre autres cliniques.

Chaque clinique comprend une équipe de professionnels du domaine de la santé mentale et regroupe notamment des psychiatres, des psychologues, des infirmières et des travailleurs sociaux cliniques spécialement formés pour traiter le syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et les autres troubles psychologiques résultant du service militaire. Ces cliniques viennent s'ajouter aux cinq Centres de soutien pour trauma et stress reliés aux opérations (CSTSO) du MDN à Halifax, Valcartier, Ottawa, Edmonton et Esquimalt. Chaque équipe offre à nos clients des services d'évaluation, de traitement, de prévention et de soutien qui répondent à des normes de qualité élevée. Des services auxiliaires sont aussi offerts aux membres de la famille des clients.

Avant l'année 2005-2006, ces cliniques n'étaient pas complètement intégrées et les clients d'ACC n'avaient qu'un accès limité aux CSTSO. Mais, en juin 2005, ACC et le MDN ont lancé leur projet conjoint de soins de santé mentale visant à mettre en place un réseau intégré de cliniques de santé mentale à l'échelle nationale, englobant toutes les cliniques de traitement des TSO et tous les CSTSO. Sous la direction du comité directeur d'ACC-MDN, un certain nombre d'avancées notables ont pu être réalisées grâce à ce partenariat qui a permis de tracer la voie au réseau intégré de cliniques. Depuis que ce projet a été lancé, ACC et le MDN ont mené une analyse des besoins afin de déterminer les endroits où ces cliniques sont le plus indispensables et la façon de gérer l'accès à celles-ci. Jusqu'à présent, les cliniques de traitement des TSO sont bien utilisées.

Au cours de l'année 2005-2006, ACC et le MDN ont réussi à collaborer de manière à mettre en place un programme parallèle et spécialisé dans le traitement du SSPT et la prévention de la toxicomanie dans quatre établissements de soins primaires. Les clients d'ACC ont désormais accès à plusieurs options en matière de programmes de traitements en service externe et de traitements en résidence auprès de fournisseurs qui sont localisés à Halifax, Toronto, Guelph et Victoria.

La présence de cliniques de traitement des TSO et de CSTSO fonctionnant de façon intégrée sur l'ensemble du territoire national marque une étape importante pour ce qui est de répondre aux besoins des clients aux prises avec des problèmes de santé mentale. L'association du réseau étendu de cliniques et des autres programmes spécialisés visant à traiter les TSO permettra à un plus grand nombre de clients d'ACC d'avoir accès aux services de santé mentale. Les services que proposent ces cliniques aux personnes ayant un bagage militaire n'existent pas dans notre système de soins de santé actuel. En partageant

l'expertise acquise au sein de ces cliniques ou de ces centres avec les autres professionnels de la santé de la collectivité, ACC et le MDN apportent une contribution essentielle à la communauté canadienne des soins de santé.

En plus de mettre l'accent sur les cliniques de traitement des TSO d'une nécessité absolue, ACC a continué à se concentrer sur la mise en place d'un réseau de fournisseurs de services de santé mentale, et à l'encourager, dans les collectivités canadiennes où ses clients résident avec leurs familles et leurs amis, et où ils entretiennent des relations cordiales.

ACC a également continué à renforcer son rôle de chef de file dans le domaine de la santé mentale. La mise en place du Centre national d'expertise clinique d'ACC en matière de santé mentale situé à l'Hôpital Sainte-Anne, à Montréal (Québec), constitue un élément clé de succès. Le travail réalisé en collaboration avec les professionnels de la santé afin d'élaborer des pratiques exemplaires en matière de promotion, d'évaluation, de traitement et de gestion de cas ayant trait à des problèmes de santé mentale a permis à ACC de continuer à respecter son engagement d'être le chef de file en la matière. ACC demeure engagé dans des initiatives de recherche en santé qu'il dirige, ou auxquelles il participe, et qui favorisent l'apport de nouvelles connaissances et permettent de mieux comprendre les problèmes de santé mentale.

Afin de soutenir la prestation de programmes et de services, ACC s'est activement engagé dans l'élaboration de solides politiques et processus opérationnels visant à aider les clients aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Au cours de la période visée par le présent rapport, un plan de communication a été élaboré pour appuyer la stratégie en matière de santé mentale. Les objectifs et les buts visés sont les suivants : informer les militaires et vétérans des FC, leurs familles et le personnel d'ACC sur l'aide et les services offerts par ACC aux clients qui doivent composer avec des traumatismes liés au stress opérationnel et à leurs familles; et montrer au public canadien qu'ACC arrive à répondre aux besoins de ses clients atteints de TSO. Ce plan de communication prévoit également l'élaboration de produits destinés à la promotion auprès des professionnels de la santé intéressés à devenir des fournisseurs de services de santé mentale, soit des dépliants pour les clients en crise ou sur la planification des congés, la réimpression du Module de l'Organisation mondiale de la Santé sur *les soins de santé primaires pour les troubles mentaux*, des produits propres au syndrome de stress post-traumatique (brochures et CD) et des trousseaux sur le bien-être. Une édition spéciale sur la santé mentale a paru dans *Salut!*, le journal d'ACC à l'intention de ses clients et a été distribuée à 260 000 d'entre eux.

Au cours de l'exercice 2005-2006, l'aménagement de la section « Clients » du site Web du Ministère s'est poursuivi et le site comprend désormais une section sur la santé mentale. Cette section comprend de nouvelles illustrations qui sont très intéressantes et propose à nos clients et au public en général toute l'information portant sur la santé mentale qui se trouve sur notre site Web. On peut consulter et télécharger de la documentation utile se rapportant au domaine de la santé mentale, notamment des brochures comme Traumatismes liés au stress opérationnel : aide et services, Comment obtenir de l'aide et vous

aider vous-mêmes au moment d'une crise, Trousse sur le mieux-être, et Cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel, ainsi que la nouvelle affiche sur le soutien en matière de santé mentale. L'élément interactif du site Web sur le réseau de cliniques est encore en cours d'élaboration.

ACC continue à accroître ses capacités de recherche en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario grâce au Projet de recherche sur les soins continus qui a démarré en septembre 2005. Au Canada, les besoins en matière d'avantages et de services de soins de santé offerts aux aînés continuent de s'accroître en raison du vieillissement de la population. Deux études parallèles sont en cours. La première vise à comparer les résultats et les coûts de la prestation de soins à domicile, des logements avec services de soutien, et des soins en établissement dispensés aux bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants en Ontario. La seconde vise à évaluer les répercussions du « Projet pilote de soins à domicile » d'Anciens Combattants Canada. Dans le cadre de ce projet pilote, certains clients portés sur des listes d'attente pour des soins en établissement ont eu accès à des services de soins à domicile et à des avantages médicaux auxquels ils n'étaient pas admissibles auparavant. La mise en application des résultats du projet améliorera les services des programmes offerts à nos clients anciens combattants et contribuera à la prise de décisions nationales sur les questions relatives aux soins continus.

Un nouveau développement est actuellement en cours à ACC. Il s'agit de l'adoption de pratiques en matière d'échanges et de transfert de connaissances visant à mettre en relation les décideurs et les chercheurs afin d'encourager l'utilisation des preuves fondées sur la recherche dans le processus décisionnel. Le but du transfert de connaissances à ACC est d'élaborer et de mettre en oeuvre des stratégies d'échange des connaissances visant à accroître la capacité de décisions grâce aux acquis, à l'évaluation et à l'intégration des résultats des recherches en santé. Le site intranet et le site Web ont été conçus de façon à faciliter cet échange d'informations. Les connaissances tirées de la recherche sont non seulement pertinentes pour le processus décisionnel, mais aussi pour les responsables des orientations politiques, les planificateurs de programmes, les gestionnaires dans le domaine de la santé, les cliniciens et divers intervenants du Ministère qui s'efforcent, ensemble, d'assurer santé et bien-être aux anciens combattants, aux membres des Forces canadiennes et à leurs familles, ainsi qu'aux membres de la GRC.

Au cours de l'année passée, ACC a commencé à mettre sur pied un partenariat avec l'Académie canadienne des sciences de la santé. Ce partenariat renforcera l'expertise dont peut bénéficier le Ministère afin de traiter les nouvelles questions liées à la santé des militaires.

Former un partenariat pour servir la GRC et les civils admissibles

En 2005-2006, ACC a continué à travailler en étroite collaboration avec la GRC sur les questions opérationnelles et stratégiques.

D'un point de vue stratégique, ACC a travaillé avec le personnel de la GRC afin de préparer une étude détaillée sur la gestion des limitations fonctionnelles au sein de la GRC. Une équipe d'ACC a été mise sur pied à l'automne 2005 afin d'aider l'équipe de modernisation de la GRC qui a présenté son rapport aux cadres de la GRC en juillet 2006 afin qu'ils puissent l'étudier et parvenir à une décision en ce qui concerne la modernisation de l'approche de la GRC en matière de gestion des limitations fonctionnelles.

D'un point de vue opérationnel, ACC poursuit son travail de collaboration avec la GRC en administrant les pensions d'invalidité de cette dernière (en vertu d'un protocole d'entente) afin de veiller à ce que les avantages et les services de pension et de santé destinés aux membres actifs et retraités de la GRC soient offerts de façon efficace et adaptée. Le personnel d'ACC a poursuivi ses efforts en vue de trouver des solutions susceptibles d'améliorer la façon de répondre aux besoins particuliers des membres de la GRC qui doivent, une fois libérés, traverser une période de transition.

Revoir la prestation de services et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques

Niché au coeur d'un paisible domaine paysagé de 21 hectares à moins d'une demi-heure de Montréal, l'Hôpital Sainte-Anne, le dernier hôpital fédéral administré par le Ministère, offre à sa clientèle un environnement unique, entièrement conçu pour favoriser une qualité de vie optimale. Jardins anglais, étangs, sous-bois et sentiers de marche contribuent à créer une ambiance propice à la détente à l'extérieur, tandis qu'à l'intérieur, tout a été mis en oeuvre pour que le bénéficiaire se sente chez lui. L'Hôpital Sainte-Anne offre une réponse de pointe à tous les besoins d'ordre physique, psychologique et social des anciens combattants, dans un cadre qui a bien peu en commun avec celui des centres hospitaliers habituels.

L'hôpital emploie plus de 900 personnes. Il accueille plus de 400 anciens combattants et civils admissibles en soins prolongés ou de répit; grâce à son centre de jour, il offre des services à plus de 175 anciens combattants qui vivent encore dans leur communauté. En outre, une entente de partenariat a été conclue avec le ministère de la Défense nationale pour fournir des services de santé mentale aux membres actifs et retraités des Forces canadiennes.

L'Hôpital Sainte-Anne maintient des normes de qualité élevée en participant à un rigoureux processus d'accréditation. Lors de sa visite de 2005, le Conseil canadien d'agrément des services de santé, un organisme d'accréditation mondialement reconnu, a accordé à l'hôpital le plus haut niveau d'accréditation en soulignant le caractère innovateur des programmes de l'hôpital aux trois « pratiques dominantes ». En tant que tel, l'Hôpital Sainte-Anne fait office de centre de référence pour les autres établissements de soins longue durée répartis dans l'ensemble du pays et il est appelé à occuper une position stratégique dans le domaine des soins gériatriques administrés aux personnes âgées au Canada.

Les travaux de modernisation de l'hôpital se sont poursuivis. La nouvelle centrale thermique et la sous-station électrique sont désormais entièrement opérationnelles. Plus tard cette année, les anciens combattants qui sont atteints de déficits cognitifs pourront profiter d'un nouveau pavillon, qui sera mieux adapté à leurs besoins particuliers en leur offrant un cadre de vie plus sécuritaire. Ce pavillon, le Pavillon du Souvenir, pourra accueillir 116 lits. La transformation des dortoirs en chambres privées permettra à l'hôpital d'offrir 446 lits et un milieu de vie amélioré aux anciens combattants.

En date du 31 mars 2005, deux projets de recherche concernant notre objectif stratégique en matière de soulagement de la douleur ont obtenu un financement total de 110 000 dollars. En ce qui concerne le domaine des soins qui s'adressent aux personnes atteintes de démence, deux projets de recherche sont actuellement en cours : le premier est financé par les Instituts de recherche en santé du Canada pour une enveloppe totale de 274 000 dollars; le second est financé par l'Institut canadien de la sécurité du patient pour une enveloppe totale de 80 000 dollars. En ce qui concerne le syndrome de stress post-traumatique, il y a actuellement cinq projets en cours, financés par différentes sources pour un total de 305 000 dollars.

Le 15 février 2005, le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* a été modifié afin de prévoir la prorogation de services d'entretien ménager et d'entretien du terrain au bénéfice des principaux dispensateurs de soins, y compris les époux et les conjoints de fait admissibles des anciens combattants décédés ou admis dans un établissement de soins de santé à une date postérieure au 7 avril 1981. Cette modification vise à répondre aux besoins des principaux dispensateurs de soins qui ont indirectement bénéficié des services, en sont venus à compter sur eux, et ont des besoins de santé qui justifient la prestation des services d'entretien ménager et/ou d'entretien du terrain du PAAC. Ces changements permettront en outre d'assurer que ces personnes si méritantes ne sont pas privées des services quand l'ancien combattant est admis dans un établissement de soins de santé.

Le Ministère a communiqué de façon proactive avec les principaux dispensateurs de soins immédiatement après l'entrée en vigueur des modifications réglementaires. La grande majorité des principaux dispensateurs de soins étaient des époux survivants d'anciens combattants qui avaient bénéficié des services du PAAC; ils étaient par conséquent plus facilement à joindre par le Ministère. Les politiques et les processus ont été mis à jour afin d'être conformes aux modifications réglementaires et peuvent être consultés sur l'intranet. Le Ministère a également informé les principales organisations d'anciens combattants au sujet des modifications réglementaires, notamment en faisant circuler des informations dans la presse écrite et sur son site Web.

Le 31 mars 2006, environ 3 500 dispensateurs de soins supplémentaires avaient les qualifications requises pour exécuter des services d'entretien ménager et/ou d'entretien du terrain dans le cadre du PAAC. Pourtant, malgré cette modification, de nombreuses personnes s'expriment en faveur de l'extension des services du PAAC à tous les époux survivants, sans prendre en considération le fait que l'ancien combattant bénéficiait déjà des services du PAAC. Ces pressions viennent majoritairement d'époux survivants qui agissent individuellement et d'autres personnes qui défendent les droits de ces derniers.

Le Ministère est également en train de procéder à l'examen des programmes et des services de soins de santé offerts aux anciens combattants, avec l'idée de proposer une approche plus complète afin d'être en mesure de répondre aux problèmes actuels et naissants relatifs aux soins des anciens combattants traditionnels du service de guerre et des vétérans des Forces canadiennes contemporaines. Cet examen, que le gouvernement a placé au nombre de ses priorités, aboutira à la recommandation d'une approche qui permettra de répondre aux besoins non satisfaits grâce au continuum des soins (soins continus offerts au cours d'une longue période et d'un élément de service à l'autre). Les cas d'admissibilité complexes, les points d'accès d'un programme à un autre et les lacunes des programmes nous empêchent de parvenir à une solution miracle, puisque le fait de modifier un programme a souvent des répercussions sur les autres. Cet examen devra donc aboutir à des recommandations qui visent à apporter d'importantes améliorations, plutôt que des modifications isolées.

Grâce au partenariat qu'ACC a mis en place avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et la Légion royale canadienne, il a été possible d'intégrer les dix normes axées sur les résultats pour les soins de santé d'ACC au Programme national d'accréditation du CCASS dans les établissements de soins de longue durée où vivent des anciens combattants. Au cours de l'année 2005-2006, 146 des 172 établissements de lits d'accès prioritaire (soit 85 p. cent) ont obtenu l'accréditation du CCASS. En outre, grâce au partenariat d'ACC et de la Légion royale canadienne, environ trois mille enquêtes sur la satisfaction des clients ont été menées auprès des anciens combattants résidant dans des établissements de soins de longue durée. Les données recueillies sont en cours d'analyse.

La surveillance du rendement est un élément important de la quête de qualité dans les soins de santé d'ACC. Au cours de l'exercice 2005-2006, le Programme de gestion de la qualité a permis d'établir des cadres de contrôle du rendement à l'attention des gestionnaires d'équipe des services aux clients, des chefs d'équipes chargées des décisions sur les prestations d'invalidité et des chefs d'équipes chargées des décisions sur les prestations supplémentaires. Ces cadres de surveillance du rendement offrent aux gestionnaires l'accès à des outils et à des processus qui leur permettent de mesurer le rendement des membres du personnel et de faire des observations à ce sujet. Dans le cadre du Programme national d'accréditation, le PGQ permettra de vérifier que les gestionnaires respectent l'exigence relative aux examens réguliers du rendement du personnel.

Le 1^{er} avril 2005, 14 836 demandes de pension étaient en attente à l'échelle nationale. Au cours de l'année 2005-2006, de nouvelles ressources ont été allouées afin de réduire le nombre des demandes en retard et de faire face à la réception des 28 000 nouvelles demandes prévues pour l'année 2005-2006. Toutefois, nous avons reçu un nombre sans précédent de nouvelles demandes au cours de l'année 2005-2006, avec 30 p. cent de demandes en plus que le nombre initialement prévu (36 296 demandes ont été reçues au cours de l'année 2005-2006).

Afin de mieux gérer les arriérés dans les demandes de pension et de faciliter le traitement du volume considérable des nouvelles demandes, un certain nombre de mesures de simplification ont été prises. En dépit du volume de travail plus important que prévu et de la réduction significative du nombre de jours productifs, et grâce au dévouement du personnel chargé des demandes de pension et à la formation donnée sur les nouveaux programmes et sur la *Table des invalidités*, le personnel a réussi à traiter 25 p. cent de demandes de pension de plus que le nombre prévu (environ 35 000 demandes de pension ont ainsi été traitées en 2005-2006) et à réduire les arriérés dans les demandes de pension de 18 p. cent pour aboutir à 12 137 demandes en attente sur le plan national au 1^{er} avril 2006. La réduction la plus notable concerne les décisions en matière de pensions prises à l'Administration centrale, avec un nombre de demandes en attente qui est passé de 4 701 au 1^{er} avril 2005 à 2 139 le 2 avril 2006 (soit une diminution de 55 p. cent au cours de l'exercice 2005-2006).

Grâce aux efforts visant à améliorer notre efficacité, le délai de traitement des premières demandes a été réduit, passant de 6,65 mois en avril 2005 à 4,48 mois en avril 2006.

L'édition 2006 de la *Table des invalidités* a été approuvée par le ministre en février 2006 pour être mise en oeuvre à compter du 1^{er} avril 2006 au même titre que les lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension correspondantes pour l'hypoacousie et les acouphènes. La *Table des invalidités* est l'instrument dont se sert Anciens Combattants Canada pour déterminer le degré des déficiences physiques et psychologiques et les effets sur la qualité de la vie dus aux invalidités liées au service. Une formation sur la *Table des invalidités* et sur les lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension a été organisée à l'échelle nationale entre novembre 2005 et mars 2006.

La révision de la *Table des invalidités* est le résultat de plusieurs facteurs, dont la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants, la prise en considération des observations présentées au ministre par diverses parties intéressées et des observations de la vérificatrice générale, qui montraient qu'on avait besoin d'un guide d'évaluation des invalidités plus complet et plus moderne.

La nouvelle *Table des invalidités* a été élaborée à partir d'une vaste consultation auprès des intervenants, dont un examen complet des recherches médicales crédibles ainsi que des théories et des pratiques médicales couramment acceptées. Elle doit permettre d'améliorer la cohérence, l'équité et la qualité des décisions en matière de pensions ou d'indemnités d'invalidité. Elle élargit également le nombre d'invalidités pouvant être évaluées de façon objective et donne à ACC la capacité d'évaluer les nouvelles invalidités liées aux missions de maintien de la paix des FC à l'étranger.

Afin de mesurer les éventuelles répercussions de la nouvelle *Table des invalidités* sur les dépenses de programme, on a procédé en 2005-2006 à un vaste échantillonnage de cas et à un exercice d'établissement des coûts, en collaboration avec la Direction générale des finances et les organismes centraux. Cet exercice a permis d'en arriver à la conclusion que la mise en

oeuvre de la nouvelle *Table des invalidités* n'entraînerait, à tout le moins, aucun frais supplémentaires et aucun changement important au chapitre des dépenses de programme.

Anciens Combattants Canada offre des services pharmaceutiques à ses clients afin qu'ils puissent recevoir tous les avantages médicaux nécessaires pour traiter les affections liées à leur service. ACC offre en outre aux clients admissibles des services pharmaceutiques nécessaires sur le plan médical pour traiter des affections non liées au service, dans la mesure où ces services pharmaceutiques ne leur sont pas déjà offerts par d'autres instances comme les systèmes de soins de santé des provinces ou les régimes privés d'assurance.

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2006, environ 138 000 clients étaient admissibles à la délivrance de médicaments sous ordonnance aux frais d'ACC, alors que seuls 84 250 d'entre eux ont effectivement participé au programme. Au cours de l'année visée par le rapport, le total des dépenses s'est élevé à environ 124 millions de dollars.

L'objectif du programme de prestations pharmaceutiques est d'offrir aux clients admissibles des services pharmaceutiques qui contribueront à obtenir les meilleurs résultats en santé de façon juste, équitable et économique. Le Programme des médicaments d'ACC s'efforce, dans le cadre des programmes de professionnels de la santé ou des programmes de santé provinciaux, d'aider les clients à rester autonomes et en bonne santé dans leurs collectivités.

En 2005-2006, ACC et les autres ministères qui sont nos partenaires fédéraux en matière de soins de santé ont entamé des discussions afin de déterminer les critères d'évaluation de l'efficacité du programme. Afin d'évaluer cette efficacité, les indicateurs suivants ont été mis en place : les économies réalisées grâce au recours aux médicaments génériques, le montant moyen des frais de pharmacien pour telle ou telle catégorie de service, le coût unitaire de la prestation et le coût engagé pour traiter les demandes et remplir les ordonnances.

En février 2006, le Ministère a été chargé, dans le cadre de son mandat, de créer une Déclaration des droits des anciens combattants et un Bureau de l'Ombudsman des anciens combattants afin de renforcer son engagement à l'égard des anciens combattants. À cette fin, le personnel d'Anciens Combattants Canada a immédiatement commencé à effectuer des recherches et des consultations internes, qui sont venues s'ajouter aux consultations réalisées auprès des principales organisations d'anciens combattants à partir de mars 2006. Nous avons étudié différents modèles internationaux, fédéraux et provinciaux de déclaration des droits et d'ombudsman afin de déterminer quels modèles seraient à même de répondre le mieux possible aux besoins des anciens combattants.

Le gouvernement a réitéré son engagement visant à remédier aux préoccupations soulevées par les membres des FC, les anciens combattants, les civils et les résidents des secteurs visés au sujet de l'utilisation d'herbicides à la BFC Gagetown, au Nouveau-Brunswick. Le Ministère a pris le rôle de chef de file et a travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale et les autres ministères partenaires à l'élaboration de propositions

d'indemnisations à soumettre au gouvernement à l'automne 2006 ou début 2007. Les travaux stratégiques concernant les solutions d'indemnisation sont menés de façon prioritaire et ils avancent bien.

Au cours de la période visée par le présent rapport, il y a eu de grands changements à ACC en ce qui a trait à la modernisation des programmes offerts aux clients, ce qui a eu des incidences directes sur les priorités du Bureau de services juridiques des pensions (le Bureau). En outre, le nombre de demandes de pension a continué d'augmenter, et par le fait même, le nombre de demandes en attente de traitement a lui aussi augmenté. Ces facteurs ont eu des incidences sur les plans et les priorités du Bureau qui avaient été établis il y a trois ans, avec l'abandon de certaines initiatives et la modification ou le report de certaines autres.

Comme il avait été mentionné l'an dernier, à partir de l'automne 2004, chaque client qui était représenté à une audience de révision ou d'appel au Tribunal a eu la possibilité de remplir un questionnaire immédiatement après l'audience. Le Bureau a continué à utiliser les questionnaires sur la rétroaction des clients jusqu'en décembre 2005. À l'avenir, il compte aussi s'en servir à raison d'une fois l'an pendant une période de trois mois. Les clients ont dit dans 95 p. cent des cas être « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'ensemble des services fournis par le Bureau. Ils ont également répondu dans une proportion de 94 p. cent qu'ils étaient satisfaits de la représentation des avocats du Bureau.

Le Bureau a poursuivi la mise en oeuvre de son Protocole relatif au service aux clients, qui vise à multiplier les contacts avec les clients, soit par téléphone, en personne ou par écrit. Le respect de ce protocole par les employés du Bureau est mesuré par le biais des évaluations sur le rendement. De plus, une série de feuilles de renseignement a été préparée sur le mandat du Bureau et sur les différentes étapes du processus de révision concernant les prestations d'invalidité. Elles sont régulièrement distribuées aux clients afin de les aider à mieux comprendre un processus qui peut sembler compliqué.

Le Bureau et le TACRA ont mis en place des comités au niveau des opérations et de la gestion pour trouver des solutions à des questions d'intérêt mutuel dans le but d'assurer la gestion efficace des dossiers entre les deux organismes.

Comme le précise le rapport de l'an dernier, le Bureau a finalement décidé de ne pas accroître sa visibilité dans d'autres endroits des FC. Cela s'explique par le fait qu'il a fallu se concentrer sur le bon fonctionnement des processus opérationnels du Bureau malgré la modernisation des programmes et des services d'ACC. Le fait de devoir s'adapter à la nouvelle Charte des anciens combattants a aussi freiné les efforts déployés par le Bureau pour sensibiliser les groupes de clients des FC et de la GRC. Néanmoins, les avocats du Bureau ont toujours accepté de répondre aux détachements des FC et de la GRC qui leur demandaient de la documentation et des séances d'information sur le programme de prestations d'invalidité d'ACC et le processus de recours.

Axer les activités commémoratives sur la participation de la jeunesse canadienne à des activités communautaires au Canada, tout en respectant les responsabilités du Ministère à l'étranger

L'Année de l'ancien combattant (2005) a permis de commémorer les sacrifices et la contribution des anciens combattants de même que le 60^e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale, en organisant toute une gamme d'activités commémoratives à forte visibilité, tant à l'étranger qu'au Canada. L'Année de l'ancien combattant a non seulement permis de sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes aux réalisations des anciens combattants canadiens et aux sacrifices qu'ils ont consentis en les incitant à participer davantage aux activités commémoratives, mais elle a en outre reçu un appui généralisé de la part des administrations municipales, des gouvernements provinciaux, du gouvernement fédéral et du secteur privé.

L'Année de l'ancien combattant a réussi à atteindre son objectif. Les Canadiens et les Canadiennes ont participé afin de célébrer, honorer, commémorer et remercier les anciens combattants du Canada pour leur courage, leurs sacrifices et leur dévouement à l'égard des leurs et de notre pays. Ils ont su également reconnaître l'importance de nos militaires plus jeunes de l'ère moderne. L'Année de l'ancien combattant est une initiative qui a suscité un niveau de participation sans précédent de la part des Canadiens et des Canadiennes aux activités commémoratives. Les Canadiens et les Canadiennes ont totalement adhéré à l'Année de l'ancien combattant en rendant hommage à nos anciens combattants chacun à sa manière et de façon très chaleureuse. Bien qu'Anciens Combattants ait joué le rôle de chef de file en la matière, les ministères et les organismes qui sont nos partenaires de tous les ordres de gouvernement ont aussi organisé des centaines d'événements et d'activités. De plus, les organisations d'anciens combattants, les associations communautaires, les écoles, le secteur bénévole, les entreprises du secteur privé et les Canadiens et Canadiennes ont également tenu à organiser des activités dans leur ville et au sein de leur collectivité.

Le gouvernement du Canada a accordé une subvention ponctuelle pour les activités de l'Année de l'ancien combattant et du 60^e anniversaire du jour de la Victoire en Europe, laquelle s'élevait à 4,5 millions de dollars en 2004-2005 et à 9 millions en 2005-2006. Le Ministère a subventionné des programmes dans le cadre des partenariats conclus avec les organismes communautaires sans but lucratif qui souhaitent organiser des activités commémoratives ainsi que les activités relevant d'ACC telles que les cérémonies du jour de la Victoire en Europe et de la victoire en Extrême-Orient. Les fonds ont également servi à financer la préparation des publications commémoratives d'ACC, qui ont été distribuées à grande échelle tout au long de l'année 2005, et à élaborer des produits de communication et du matériel promotionnel spécialement conçus pour souligner l'Année de l'ancien combattant. Par exemple, plus d'un million d'épinglettes de l'Année de l'ancien combattant ont été distribuées à travers le pays. Les activités spécialement organisées pour souligner l'Année de l'ancien combattant comprenaient notamment des pèlerinages en France, à Gallipoli, à

Hong Kong et aux Pays-Bas, la Tournée spirituelle autochtone, la Semaine des anciens combattants, et l'inauguration du nouveau Musée canadien de la guerre.

Le 8 mai 2005, pour fêter l'*Année de l'ancien combattant* et pour commémorer le 60^e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale en Europe, des défilés et des cérémonies commémoratives ont eu lieu à l'étranger et dans chaque capitale provinciale et territoriale au Canada afin de rendre hommage aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de marquer le jour de la Victoire en Europe. Les cérémonies commémoratives nationales se sont déroulées au monument commémoratif de guerre du Canada à Ottawa. Une cérémonie commémorative et de dépôt de couronnes s'y est déroulée, et un défilé a été organisé le long de la rue Wellington, où environ 4 000 anciens combattants avaient pris place dans des véhicules militaires ou dans des autobus pour se rendre du monument commémoratif de guerre du Canada au nouveau Musée canadien de la guerre. Au Musée, ACC a offert des boîtes-repas à plus de 5 000 anciens combattants qui ont eu l'occasion de faire une visite privée du Musée avant son ouverture officielle. Cette cérémonie est la plus grande cérémonie jamais organisée au monument commémoratif de guerre du Canada. Selon la GRC plus de 100 000 personnes y ont participé au cours de la journée, y compris le premier ministre et les chefs des partis de l'opposition.

Le 14 août 2005, les Canadiens et les Canadiennes ont commémoré une autre page importante de l'histoire militaire canadienne, le 60^e anniversaire de la victoire en Extrême-Orient. Des manifestations ont eu lieu partout au Canada pour commémorer la fin de la Seconde Guerre mondiale en Extrême-Orient. Des anciens combattants qui ont servi à Hong Kong, en Birmanie, à bord du NCSM Uganda et dans d'autres théâtres en Extrême-Orient se sont réunis pour assister aux célébrations qui ont eu lieu en leur honneur. La présentation de l'affiche *Se souvenir*, la quatrième affiche de la série spécialement conçue pour l'*Année de l'ancien combattant*, a été l'un des points-phare de ces cérémonies. L'affiche met en vedette le Cimetière militaire de la baie de Sai Wan, à Hong Kong, et incite les Canadiens et les Canadiennes à ne pas oublier les anciens combattants et leurs compagnons d'armes tombés au champ d'honneur durant la campagne en Extrême-Orient. À Ottawa, 80 prisonniers de guerre de la campagne en Extrême-Orient et environ cent autres anciens combattants ont assisté aux cérémonies organisées au monument commémoratif de guerre. Des milliers de personnes étaient présentes, y compris le premier ministre et les chefs des partis de l'opposition.

La prise de conscience vis-à-vis de l'*Année de l'ancien combattant* n'a cessé de croître tout au long de l'année, tant de la part des Canadiens et des Canadiennes que de celle des médias d'information. Selon les enquêtes d'opinion publique réalisées, il est clair qu'au fur et à mesure que les activités se déroulaient, de plus en plus de Canadiens et de Canadiennes prenaient conscience de la signification de cette année spéciale. La sensibilisation aux activités commémoratives a atteint un niveau record.

Au cours de l'*Année de l'ancien combattant*, ACC était enthousiaste à l'idée de lancer *Des héros se racontent*, une plate-forme de recherche de vidéos que l'on peut consulter grâce à Internet et qui a remporté la médaille d'or en 2005 dans le cadre de l'Exposition sur la technologie dans l'administration

gouvernementale, soit dans la catégorie *Sécurité et gestion des biens d'information*. Le site *Web Des héros se racontent* constitue une ressource inestimable qui présente les histoires personnelles d'anciens combattants de toutes les régions du Canada ayant participé à des conflits et des guerres du XX^e siècle. Le site Web d'ACC propose au public plus de 1 700 extraits d'entrevues d'anciens combattants enregistrées sur bande vidéo.

En illustrant le patrimoine militaire canadien sur Internet, le site *Web Des héros se racontent* aide les Canadiens et les Canadiennes à faire le lien avec leur propre patrimoine culturel. C'est une manière pour Anciens Combattants Canada de répondre aux nombreuses demandes qu'il a reçues, soit de « veiller à ce que l'histoire militaire commune à tous les Canadiens et Canadiennes soit racontée, tout particulièrement aux jeunes Canadiens et Canadiennes ». Ces histoires ne tomberont pas dans l'oubli que ce soit aujourd'hui ou demain. Le fait qu'elles soient racontées par les anciens combattants eux-mêmes les rend encore plus pertinentes aux yeux des Canadiens et des Canadiennes, ce qui les aide à approfondir leur connaissance des valeurs de notre pays et de notre société. Le site Web offre un point de vue unique de l'identité nationale au moyen d'entrevues sur bandes audio et vidéo. Grâce au site Web d'ACC, les entrevues des anciens combattants sont accessibles à tous les Canadiens et Canadiennes ainsi qu'à toute personne possédant un ordinateur avec une connexion Internet.

Bon nombre de sites Web ont été lancés au cours de l'année 2005. La liste du Calendrier des activités, sur laquelle figurent plus de cent activités de la Semaine des anciens combattants, et l'élaboration de matériel didactique téléchargeable sont les nouvelles caractéristiques mises en place pour *l'Année de l'ancien combattant*. ACC a amélioré son site Web en mettant à jour les informations fournies ainsi que les outils et le matériel d'apprentissage. Aider les jeunes à mieux comprendre les réalisations des anciens combattants et les sacrifices qu'ils ont consentis est un élément essentiel de la stratégie d'ACC, et le réseau Internet a fait ses preuves pour ce qui est de rejoindre les jeunes.

Le Septième Livre du Souvenir, intitulé *Au service du Canada*, a été dévoilé le 11 novembre 2005. On y rend hommage aux membres valeureux des Forces canadiennes, hommes et femmes, qui ont sacrifié leur vie au service du Canada depuis octobre 1947, à l'exception de ceux qui sont commémorés dans le Livre du Souvenir de la guerre de Corée. Jusqu'à ce jour, les noms de plus de 1 300 membres des Forces canadiennes ont été inscrits dans le Septième Livre du Souvenir.

On comprend bien que le Souvenir ne peut pas se perpétuer dans la solitude, ce qui explique que la Direction générale du Canada se souvient a passé de nombreux accords de collaboration qui élargissent le mandat de son programme. Les partenariats avec tous les ordres de gouvernement, avec les organisations d'anciens combattants, les établissements d'enseignement et les collectivités jouent un rôle essentiel en ce qui concerne la promotion d'une meilleure sensibilisation à la glorieuse histoire militaire du Canada. Chaque année, la demande du public dans ce domaine a augmenté de façon exponentielle. Pour l'exercice 2005-2006, ces partenariats ont donné lieu à des réunions d'anciens combattants, à des activités pour les anciens combattants

autochtones, à des conférences, à l'élaboration de matériel d'apprentissage, à des représentations théâtrales, à des expositions, à des cérémonies et à des manifestations.

Le partenariat avec Scouts Canada fait partie des nombreux partenariats établis par ACC. Ce partenariat vise certains éléments du projet et leur réalisation, ainsi que le lancement national du projet avec notre ministre. Scouts Canada a ainsi conçu et produit plus de 150 000 écussons « Merci » que des jeunes scouts ont distribué à des anciens combattants. Les écussons ont permis de toucher plus de 500 000 personnes, en comptant les scouts et les anciens combattants. De plus, Scouts Canada a préparé une nouvelle trousse à l'intention des troupes qui se trouvent aux quatre coins du pays, laquelle visait à servir de tremplin vers l'apprentissage et comprenait des activités et des outils d'apprentissage plus élaborés sur l'histoire militaire du Canada. Le processus de distribution s'est très bien déroulé. La trousse d'apprentissage a atteint, sans exagérations, pas moins de 200 000 jeunes et adultes. Le *Leader Magazine* a présenté trois articles clés sur le projet, lesquels visaient particulièrement les chefs scouts au Canada. Il s'agissait d'articles exhaustifs accompagnés de matériels d'apprentissage. En plus, ce projet a été mis en vedette sur la couverture du rapport annuel qui a été distribué à des milliers de membres et aux partenaires clés de l'organisme.

Un autre exemple de partenariat réussi est celui qu'ACC a établi avec la Fondation Historica pour produire huit *Minutes du patrimoine* en l'honneur de l'histoire militaire du Canada. La liste des sujets abordés est la suivante : Johnny Lombardi (jour J/Juno Beach), Logements pour anciens combattants (le front intérieur, le retour des soldats), Tommy Prince (le héros autochtone de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée), Vimy Ridge (Première Guerre mondiale), Andrew Mynarski (avec un lien au monument aux Valeureux), Mona Parsons (la libération de la Hollande), Hong Kong (Seconde Guerre mondiale) et Maintien de la paix (par nos militaires). Les Minutes du patrimoine sont diffusées à l'échelle nationale par l'entremise d'un réseau de plus de cinquante stations de télévision.

Du 21 au 28 avril, on a célébré le 90^e anniversaire de la campagne de Gallipoli. Dans cette campagne, la Grande-Bretagne a joué un rôle essentiel et accusé de lourdes pertes. Le Royal Newfoundland Regiment faisait partie de l'armée coloniale britannique qui a livré combat à Gallipoli pour perdre 82 hommes sur la péninsule avec 24 Terre-Neuviens enterrés à proximité des cimetières de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth (CSGC). Le Canada a envoyé ses représentants par respect des lourdes pertes subies par les autres pays, afin de montrer à quel point les relations étroites qu'il entretient avec eux comptent pour lui et pour rendre hommage aux Terre-Neuviens qui ont perdu la vie au cours de cette campagne.

Le 60^e anniversaire de la libération des Pays-Bas a été célébré du 29 avril au 11 mai 2005. L'objectif était de rendre hommage aux anciens combattants canadiens, hommes et femmes, pour leurs sacrifices et leurs exploits, en perpétuant le souvenir de ceux qui sont tombés au combat alors qu'on libérait l'Europe il y a plus de soixante ans, et d'encourager tous les Canadiens et les

Canadiennes, et plus particulièrement les jeunes, à en apprendre davantage au sujet des sacrifices et des réalisations de ces Canadiens ordinaires qui ont fait des sacrifices extraordinaires, et à perpétuer leur souvenir.

La libération des Pays-Bas fait partie des moments les plus importants ayant mené à la victoire en Europe et à la fin de la Seconde Guerre mondiale. Grâce à l'esprit de collaboration qui existe entre ACC et ses partenaires, nous sommes parvenus à reconnaître et à comprendre les réalisations des anciens combattants canadiens et à transmettre l'héritage qu'ils nous ont laissé à l'échelle communautaire, nationale et internationale.

Le fait qu'un plus grand nombre de Canadiens aient participé ou assisté aux activités et cérémonies commémoratives montre clairement qu'ACC a atteint l'objectif qu'il s'était fixé. Il est évident que les Canadiens et les Européens ont un profond respect pour les anciens combattants du Canada et qu'ils accordent de l'importance à la liberté et à la démocratie, ces valeurs que les anciens combattants ont contribué à défendre il y a soixante ans.

La Tournée spirituelle autochtone a eu lieu du 25 octobre au 5 novembre 2005. Son objectif était de rendre hommage aux peuples des Premières Nations, aux Métis et aux Inuits du Canada qui ont péri en temps de guerre, et à sensibiliser les jeunes Canadiens et Canadiennes, les Canadiens en général et les Européens à la contribution des Autochtones.

Une des réalisations majeures d'Anciens Combattants Canada est d'avoir contribué à la Tournée spirituelle autochtone en réussissant à rassembler les aînés métis, inuits et des Premières Nations pour qu'ils travaillent ensemble afin d'associer leur histoire et leur patrimoine à cette tournée. Les trois groupes ne s'étaient jamais réunis auparavant et n'avaient jamais voyagé pour se rendre sur les champs de bataille étrangers et prendre part à une cérémonie de rappel à la terre natale afin d'inviter les esprits des guerriers tombés au champ d'honneur à retourner au Canada pour reposer auprès de leurs ancêtres.

Le pèlerinage a offert aux anciens combattants autochtones, à leurs familles et à leurs communautés une occasion de se ressourcer et de tourner la page sur cette période de leur vie. Les anciens combattants ont également eu la possibilité de rendre un dernier hommage à leurs camarades tombés au champ d'honneur. Ce voyage visait aussi à sensibiliser les jeunes Autochtones du pays, ainsi que les autres Canadiens et les Européens, à l'histoire du Canada et au rôle important que les Autochtones ont joué.

Le 60^e anniversaire de la libération des prisonniers de guerre de Hong Kong a été célébré du 28 novembre au 8 décembre 2005. Les soldats canadiens ont joué un rôle dans la défense de Hong Kong et dans la guerre en Extrême-Orient pendant la Seconde Guerre mondiale. Tous les Canadiens survivants ont été capturés et sont devenus des prisonniers de guerre. Cette cérémonie visait à rendre hommage aux anciens combattants canadiens pour leurs sacrifices et leurs exploits en perpétuant le souvenir de ceux qui ont perdu la vie au cours de la bataille de Hong Kong, il y a plus de soixante ans. Une délégation du gouvernement du Canada, qui comptait des anciens combattants et des

étudiants, a pris part aux cérémonies et au dévoilement de plaques commémoratives à Hong Kong. Les délégués ont également visité d'autres endroits d'intérêt historique.

ACC a aussi travaillé en étroite collaboration avec le secrétaire national de l'Association des anciens combattants de Hong Kong afin de s'assurer qu'on répond bien aux besoins et aux attentes des anciens combattants participant à la cérémonie. ACC a également travaillé en collaboration avec l'Association des anciens combattants de Hong Kong et le coordonnateur de l'École Port Perry qui a emmené un groupe d'élèves faire un pèlerinage à Hong Kong.

ACC a poursuivi l'examen approfondi de sa collection de publications commémoratives. Cet examen comprenait une mise à jour complète de toute l'information contenue dans ces publications, d'un point de vue historique, l'adaptation des textes à un niveau de langue accessible aux jeunes de la 10^e année, et le remaniement complet des livrets pour donner à cette série de publications commémoratives un format uniforme et reconnaissable. Les quatre publications suivantes ont été distribuées à l'automne 2005 : *La bataille du golfe du Saint-Laurent*, *La bataille de l'Atlantique*, *Vaillance en mer*, et *Les infirmières militaires*. Le travail pour réaliser les six autres brochures est actuellement en cours et tire à sa fin.

En reconnaissance des Forces canadiennes, ACC a élaboré et fait imprimer les dernières feuilles d'information publique portant sur divers efforts de paix des FC dans le monde. Il s'agit des huit feuilles d'information publique suivantes : *La participation des Forces canadiennes à la guerre du golfe Persique*, *Les Forces canadiennes dans les Balkans*, *Les Forces canadiennes en Somalie*, *Les Forces canadiennes au Rwanda*, *Les Forces canadiennes au Timor-Oriental*, *Les Forces canadiennes à Haïti*, *Les Forces canadiennes en Afghanistan* et *Les Forces canadiennes en Éthiopie et en Érythrée*. En outre, un nouveau site Web des FC a été lancé en 2005. Il renferme diverses ressources afin de faire connaître au public les réalisations extraordinaires des militaires au cours des cinquante dernières années et les sacrifices qu'ils ont consentis. On y trouve notamment les feuilles d'information publique des FC dont on vient de parler.

ACC a élaboré une série qui compte au total douze feuillets d'information sur différents aspects de la Seconde Guerre mondiale, avec des sujets comme La marine marchande, Retour à la vie civile, et Les Canadiens et Canadiennes d'origine autochtone durant la Seconde Guerre mondiale. Ces feuillets d'information peuvent être consultés sur le site Web d'ACC. ACC a aussi élaboré et distribué les feuillets d'information suivants : *Les anciens combattants autochtones*, *L'Année de l'ancien combattant*, *Le 1st Newfoundland Regiment et la Bataille de la Somme*, *La Bataille de la crête de Vimy*, *Les prisonniers de guerre pendant la Seconde Guerre mondiale*, et *La défense de Hong Kong*. En 2005, nous avons procédé à la distribution d'autres documents imprimés relatifs à la Semaine des anciens combattants dans les écoles, les bureaux régionaux et les autres ministères qui en ont fait la demande. Les documents suivants en faisaient partie : *Prendre le temps de se souvenir* - 382 000 exemplaires, *La route vers la paix* - 378 808 exemplaires, *Cartes postales de la paix* - 301 971 exemplaires et *Jeux concours Des Canadiens courageux* - 164 590 exemplaires. Le matériel relatif à la Semaine des anciens

combattants a permis de toucher un million de jeunes dans les écoles de chaque province et territoire au Canada. En plus de ce matériel relatif à la Semaine des anciens combattants, ACC a distribué deux millions d'exemplaires imprimés supplémentaires.

ACC a aussi travaillé conjointement avec la Légion royale canadienne pour créer la publication « Héros et coquelicots ». Ce sont des anciens combattants qui se sont rendus dans les salles de classe pour présenter cette brochure et faire des exposés. Cette ressource sur le souvenir est conçue pour être facile à utiliser en classe. Elle s'adresse aux professeurs qui peuvent l'utiliser comme source de référence dans leur classe, suivant l'exposé présenté par un ancien combattant.

Nos objectifs en matière de sensibilisation aux activités commémoratives étaient que ce type d'activités inciteraient tout naturellement les jeunes à participer et que cela leur fournirait une occasion d'apprendre et de comprendre l'incidence qu'ont eu les réalisations des anciens combattants du Canada et les sacrifices qu'ils ont consentis sur la vie que nous connaissons aujourd'hui au Canada. À diverses occasions au cours de l'année, nous avons réussi à atteindre cet objectif, comme nous pouvons le constater ci-dessous.

En mai 2005, treize jeunes de divers endroits du Canada sont partis à l'étranger pour participer au 60^e anniversaire de la libération des Pays-Bas. La participation des jeunes au voyage leur a permis d'en apprendre davantage sur la contribution du Canada au cours de la Seconde Guerre mondiale, et plus particulièrement sur celle aux Pays-Bas. Les responsables du volet d'apprentissage chez ACC ont élaboré un vaste programme d'apprentissage et ont accompagné ces jeunes à l'étranger afin de les guider et de les faire participer à de nombreuses activités éducatives d'apprentissage qui visaient à les aider à saisir le sens du sacrifice des anciens combattants qui ont pris part à la libération des Pays-Bas.

En octobre 2005, quatorze jeunes Autochtones sont partis outre-mer dans le cadre de la Tournée spirituelle autochtone. Ils ont pris part à diverses activités d'apprentissage élaborées et dirigées par nos responsables du volet d'apprentissage, qui sont venues s'ajouter aux cérémonies et aux activités programmées; elles étaient conçues pour leur permettre d'en apprendre davantage sur les sacrifices et les exploits accomplis par les anciens combattants autochtones du Canada pendant la Première Guerre mondiale et la Seconde Guerre mondiale. Ils ont pu observer diverses traditions culturelles qui constituent une partie importante du patrimoine des peuples autochtones du Canada.

La sensibilisation aux activités commémoratives par le biais de plusieurs activités a offert aux jeunes de notre pays l'occasion d'apprendre et de comprendre dans quelle mesure les réalisations et les sacrifices des anciens combattants du Canada ont influencé la vie au Canada moderne. Cela comprend des projets de collaboration dans le cadre de Rencontres du Canada, une initiative du gouvernement du Canada, qui propose une semaine thématique « Le Canada se souvient », chaque année, en novembre, à environ 120 jeunes de divers endroits du Canada. Cette semaine propose aux participants diverses occasions d'apprentissage stimulantes comprenant des

activités pédagogiques, des exposés, la rédaction de chroniques sur le Web, des excursions à l'extérieur, et des activités sociales. Toutes ces activités concernent le thème « Le Canada se souvient » et sont conçues pour que les jeunes aient une meilleure compréhension des sacrifices, des réalisations et de la contribution des anciens combattants et des gardiens de la paix du Canada, et pour les encourager à participer activement aux activités commémoratives organisées dans leur collectivité.

Un module de la paix établi dans le cadre du partenariat avec Rencontres du Canada est désormais inclus dans le programme permanent de cet organisme. Il est conçu pour encourager les jeunes à cultiver le besoin de favoriser et de mettre en pratique les concepts de paix, de tolérance et de résolution des conflits dans leur propre collectivité et dans le monde entier. Le module met principalement l'accent sur l'importance des sacrifices que les anciens combattants canadiens ont consentis ces dernières années pour protéger et défendre la paix, ainsi que sur les efforts permanents de maintien de la paix que les Forces canadiennes déploient de nos jours dans les régions du monde qui connaissent de grands bouleversements. Ce module est remis à chaque groupe d'élèves qui prend part au programme de Rencontres du Canada; le programme compte vingt-six sessions par an, avec environ 120 élèves par session.

Le Programme de guides étudiants en France demeure une occasion pour les étudiantes et les étudiants canadiens d'aller travailler en France en tant que guides interprètes au Monument commémoratif du Canada à Vimy et au Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel. En 2005-2006, environ quarante étudiants sont allés en France pour travailler comme guides pour des périodes d'une durée de quatre mois.

Le travail lié au projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, un projet d'une durée de cinq ans et d'une valeur de trente millions de dollars, avance selon le calendrier et le budget prévus. Ce projet s'articule autour de quatre activités principales : la restauration et la remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy, en France; la remise en état des onze plus petits monuments commémoratifs canadiens situés en France et en Belgique; la conservation des champs de bataille; et l'investigation des éléments souterrains. Selon le calendrier prévu, le travail doit s'achever le 31 décembre 2006. Les travaux des principales phases du projet de restauration du Monument de Vimy ont démarré au cours de l'exercice 2005-2006, et ils se poursuivent. Il s'agit de retirer certaines pierres situées aux pieds des murs du monument, dans les escaliers et sur les plates-formes, afin de les réparer ou de les remplacer. Au printemps 2006, on avait restauré neuf des onze plus petits monuments commémoratifs. Comme on l'avait prévu, les travaux de restauration du terrain des champs de bataille de Beaumont-Hamel et de Vimy se sont achevés au cours du printemps 2006, et des arbres seront plantés à l'automne. Nous avons terminé la cartographie des éléments souterrains et l'évaluation des risques correspondants, et un programme de surveillance est en cours.

Il est très significatif qu'un projet ayant une telle envergure et comprenant forcément des défis de taille à relever puisse avancer selon le calendrier et le budget prévus. Comme il s'agit d'un projet d'immobilisations qui se déroule en

Europe, il est soumis aux fluctuations de l'euro dont la valeur est restée stable depuis l'été 2005. Au cours du processus de planification, des crédits pour éventualités ont été prévus afin de compenser pour ces fluctuations, et le projet fait l'objet d'une surveillance régulière. Dans le cadre du PRMCCCB, nous sommes également parvenus à relever les défis que posait le fait de devoir collaborer avec un groupe diversifié de partenaires à l'échelle mondiale dans différents fuseaux horaires et de devoir se conformer aux délais d'exécution prévus.

L'achat de pierres de type Seget provenant de la côte dalmate et destinées à la restauration du Monument de Vimy ainsi que l'établissement de la méthode à suivre pour le traitement des noms gravés sur le monument sont deux réalisations essentielles de l'exercice 2005-2006. Le transport des pierres de type Seget, qui correspondent aux pierres utilisées pour la construction du monument, a commencé et doit s'achever en principe à la fin de l'été. Les noms gravés sur le monument posaient un défi intéressant en matière de restauration, car ils ont été gravés horizontalement (plutôt que verticalement) le long des joints de mortier de plusieurs blocs de pierre. Comme plusieurs pierres ont été endommagées pendant les travaux de restauration, il a fallu les remplacer et prendre des précautions extrêmes pour veiller à ce que les lettres nouvellement gravées correspondent à l'esprit des lettres d'origine, tout en reprenant les mêmes détails.

En outre, on a organisé des activités de substitution auxquelles les nombreux visiteurs à Vimy pourront s'adonner pendant que le site est en chantier. Les visiteurs peuvent notamment suivre l'avancement des travaux de restauration grâce aux panneaux d'interprétation situés sur le site et dans les zones d'observation situées à l'extérieur de l'atelier de sculpture sur pierre. Le reste du site, qui comprend le centre temporaire d'interprétation à Vimy, est ouvert aux visiteurs.

En 2005, le projet d'identification des tombes d'anciens combattants au Québec a été mené à bien. Ce projet a permis d'identifier près de 20 000 tombes d'anciens combattants au Québec ainsi que 7 651 tombes supplémentaires au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Une entente a été signée en février 2006 avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth afin d'utiliser le registre des sépultures pour recenser les sépultures dans tout le Canada, la date d'achèvement ayant été fixée pour 2009-2010. Un Manuel national d'entretien technique pour la restauration de sépultures d'anciens combattants canadiens a été publié en mars 2005, à l'intention de tous les bureaux d'Anciens Combattants Canada. Ce manuel est un document de politique essentiel, destiné à orienter le programme d'entretien des cimetières d'ACC. Il devrait jouer un rôle important en favorisant un meilleur entretien des tombes des anciens combattants.

En février 2006, une seconde entente a été signée avec la CSGC relativement à l'entretien cyclique des stèles funéraires d'ACC à l'échelle du pays. En vertu de cette entente, les employés de la CSGC qui effectuent des visites dans les cimetières vérifieront toutes les stèles d'ACC.

Priorités - Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le *plan stratégique 2003-2006* exposait les grandes lignes d'un programme ambitieux destiné à renforcer notre programme par le truchement d'un certain nombre d'améliorations et de nouvelles initiatives. Bien que nous ayons progressé dans tous les domaines, la priorité consistait à maximiser le calendrier des audiences et à réduire les délais pour faire parvenir aux demandeurs les décisions écrites les concernant. La stratégie de communication, le système d'évaluation et de gestion des demandes, et le cadre des politiques et des règles nécessitaient davantage de temps et de nouvelles ressources afin de mettre à l'essai des initiatives et d'élaborer des processus.

Communication améliorée avec les appelants, personnel et intervenants

La communication permanente que nous avons entretenue tout au long de l'année avec les parlementaires, les représentants, les organisations d'anciens combattants et les intervenants a permis d'accroître la sensibilisation à l'égard du rôle du Tribunal et du processus de recours. Ces échanges d'informations ont été constructifs et continueront à offrir un forum où l'on peut soulever des questions et en discuter.

Les requérants qui ont des questions souhaitent pouvoir communiquer de personne à personne et obtenir des réponses dans les délais. Une nouvelle ligne téléphonique sans frais a été mise en service afin de mieux servir le public, et plus de 5 300 appels ont été enregistrés. En outre, le personnel des renseignements a répondu à 678 lettres et à 748 courriels. La mise à jour et la multiplication des informations disponibles sur le site Web en ce qui concerne le programme, l'organisation et les normes de service du Tribunal, ont permis d'appuyer l'engagement en matière de transparence et de responsabilisation que nous avons pris envers les Canadiens et les Canadiennes.

L'enquête d'opinion publique, qui constitue un élément essentiel de la stratégie de communication, a été réalisée au cours de l'été 2005 afin de déterminer la façon dont les demandeurs perçoivent le processus de recours, leur degré de satisfaction et les priorités liées à ce processus. Plus de mille requérants ont répondu à l'enquête. Le Tribunal a été heureux de voir que les requérants ont confirmé qu'ils étaient traités avec respect et courtoisie, qu'ils estimaient que les audiences commençaient à l'heure, que les procédures étaient clairement expliquées, que l'endroit où se situe le Tribunal était pratique d'accès, qu'on leur avait donné la possibilité d'apporter de nouvelles informations et d'expliquer leur cas, qu'ils se sentaient à l'aise, que les membres du Tribunal étaient bien préparés, et que les communications étaient rédigées dans la langue officielle de leur choix et qu'elles étaient claires et faciles à comprendre. Les domaines qui ont été identifiés comme nécessitant des améliorations, telles que l'accélération du processus et le fait d'avoir accès à davantage d'informations et à une aide plus importante pour la préparation du dossier, seront pris en considération au moment de l'examen par le Tribunal du programme d'appel et des initiatives d'amélioration continue. Soixante pour cent des répondants étaient satisfaits du processus d'appel dans son

ensemble ou avaient un avis neutre sur la question. Les résultats de la décision d'appel (favorable ou défavorable) reçue par les demandeurs ont eu des répercussions sur le degré de satisfaction, et il y a eu une certaine confusion sur le rôle du Tribunal quant à l'aide à la préparation des audiences. Le rapport détaillé peut être consulté sur le site Web.

Prestation améliorée des programmes

Les membres du Tribunal doivent étudier des questions et des arguments complexes dans le cadre des décisions qu'ils doivent rendre. Chaque membre a bénéficié d'une formation et d'un perfectionnement professionnel par l'entremise de conférences semestrielles et de séances de formation, afin d'être en mesure de répondre aux nouveaux problèmes et aux cas concernant le syndrome de stress post-traumatique. Trois nouveaux membres ont suivi une formation intensive sur l'interprétation de la législation, sur l'établissement et la prise en compte des faits et des éléments de preuve des demandes, et sur la préparation des décisions. Une recherche juridique a été menée dans des domaines comme l'analyse des directives données dans les décisions de la Cour fédérale du Canada et l'évaluation de la crédibilité des preuves médicales. Dans leur ensemble, ces initiatives soutiennent un programme d'appel dans lequel les individus sont traités avec respect et de façon équitable, et où les membres du Tribunal aboutissent à des décisions basées sur le bien-fondé de la demande, les éléments de preuve dont ils disposent et la législation applicable.

À son cadre des politiques et des règles, le Tribunal a ajouté des règles de procédure en matière de réexamen et continuera à renforcer et à communiquer les règles et les processus qui gouvernent son programme d'appel.

Le Tribunal a aussi été touché par des facteurs extérieurs qui comprennent notamment le changement d'environnement, comme la complexité des états pathologiques et des arguments, ainsi que la mise en oeuvre des dispositions de la nouvelle Charte des anciens combattants et de l'édition 2006 de la *Table des invalidités*. Une vaste planification et une formation approfondie ont été mises en place pour appuyer la préparation du Tribunal à ces changements.

Le système d'évaluation et de gestion des demandes a été mis en place afin de cerner clairement les problèmes posés dès le début du processus d'appel, d'améliorer la préparation de la procédure préalable à l'audience et de s'assurer que les demandes débouchent sur une audience. Le Tribunal continue à évoluer et à étudier des moyens efficaces permettant non seulement de s'assurer que les demandes sont prêtes à être entendues, mais aussi de réduire les problèmes qui se posent après que les jugements ont été rendus, de même que les délais. L'élaboration et le stockage électronique des documents représentent une innovation majeure qui va permettre d'améliorer l'efficacité et la pertinence des informations et d'appuyer un environnement durable grâce à une réduction des ressources papiers et du volume de dossiers à entreposer.

Afin de s'assurer que le gouvernement respecte son engagement d'offrir un processus de recours qui conduise à un règlement juste et rapide des appels, il

est essentiel que l'effectif du Tribunal soit toujours complet et composé de membres qui sont formés et préparés à conduire les audiences et à rendre des décisions. Bien qu'on ait tout fait pour entendre le plus de demandes possible avec les membres actuels, le volume des demandes en attente enregistré par les représentants a augmenté de manière significative pour atteindre 9 336 demandes en mars 2006. Cette situation pourrait même s'aggraver à l'automne 2006 lorsque les nominations d'un certain nombre de membres arriveront à leur terme.

Améliorer la structure et la capacité de gestion

Le Tribunal a amélioré le soutien de l'information et de la technologie et a instauré des mécanismes de communication structurés. Au cours de l'année, un examen organisationnel a été mené et un plan de gestion des ressources humaines a été élaboré afin de déterminer les besoins actuels et futurs auxquels nous devons répondre si nous voulons atteindre nos objectifs stratégiques et opérationnels.

Assurer une transition sans heurt

Afin de se préparer pour le 1er avril 2006, date de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* et de la mise en oeuvre de l'édition 2006 de la *Table des invalidités*, il a fallu faire des efforts importants en matière de planification et de formation. Les dispositions législatives de la nouvelle Charte des anciens combattants ont élargi le mandat du Tribunal pour qu'il fasse bénéficier du processus de recours du Programme des indemnités d'invalidité les membres et les vétérans des Forces canadiennes, ainsi que leurs survivants.

Au cours de la présente année financière, sur les 7 640 demandes d'audition que le Tribunal a reçues, 6 645 ont été entendues et ont donné lieu à une décision. Le Tribunal s'est concentré sur la gestion de ses ressources et de sa charge de travail afin de respecter le calendrier des audiences et de permettre au plus grand nombre possible de requérants de présenter leur témoignage et leurs éléments de preuve. Grâce aux nombreux efforts déployés par les membres du Tribunal et les membres du personnel, le volume des appels réglés en 2005-2006 se compare avantageusement avec les volumes des années précédentes.

Décisions finales	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Révisions	5 015	4 911	4 870
Appels	1 755	1 756	1 532
Reconsidérations	258	194	222
Allocations des anciens combattants	26	23	21
Total	7 054	6 884	6 645

Le nombre des demandes qui restaient en attente à la fin de l'année avait augmenté de manière significative en passant de 6 813 en mars 2005 à 9 336 en mars 2006. Ce nombre représente le volume de requérants qui ont interjeté appel et englobe les demandes qui ont pu être écartées par les représentants. Les demandes peuvent être également abandonnées par les requérants eux-mêmes avant d'être mises au rôle pour audition ou le jour même où l'audience a été programmée. Le Tribunal s'est efforcé de supprimer les demandes dormantes et de faire en sorte que seules les demandes qui sont prêtes à être entendues soient enregistrées.

En moyenne, 58,7 p. cent des décisions de révision rendues et 37,7 p. cent des décisions d'appel rendues ont été modifiées par rapport à la décision précédente. À l'audience de révision, les deux facteurs les plus susceptibles de faire renverser la décision sont le témoignage du demandeur et les nouveaux éléments de preuve. À l'audience d'appel, le demandeur peut présenter des éléments de preuve ou de l'information écrite. Il semble aussi que les représentants fassent preuve d'une plus grande diligence pour écarter des demandes et traiter celles qui ont plus de chance d'aboutir à une décision favorable. Quatre-vingt-dix p. cent des demandes de révision ont été traitées en 31 jours et 90 p. cent des appels ont été réglés en 29,1 jours. Nous avons donc respecté notre engagement de rendre des décisions dans les trente jours ouvrables suivant la date de l'audience.

Après avoir épuisé tous les recours du Tribunal, les requérants peuvent soumettre une demande de recours en révision auprès de la Cour fédérale du Canada. En 2005-2006, quinze appelants ont rempli un avis de requête auprès de la Cour fédérale (moins de 0,2 p. cent des 6 645 décisions rendues par le Tribunal pour le présent exercice). Sur les seize décisions rendues par la Cour fédérale au cours de l'exercice, neuf demandes ont été autorisées et renvoyées au Tribunal pour une nouvelle audience et sept d'entre elles ont été rejetées. Une décision a été renvoyée au Tribunal pour une nouvelle audience conformément à une ordonnance par consentement.

Le Tribunal continue d'innover afin de garantir à chaque requérant une audience équitable et une décision clairement motivée et opportune. Ces efforts ont aidé le programme de recours qui sait s'adapter aux problèmes nouveaux et qui est efficace dans la réalisation de son mandat.

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

Analyse des activités de programme

Résultat stratégique n° 1 :

Les anciens combattants du Canada ayant servi en temps de guerre, les anciens combattants et les membres actifs admissibles des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils admissibles et leurs familles bénéficient d'avantages et de services équitables en temps opportun.

Activité de programme n° 1.1 :

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

Fournir des pensions pour invalidité, décès ou soutien financier sous forme d'allocations aux membres des Forces canadiennes et aux anciens combattants de la marine marchande qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée; à certains civils qui sont admissibles aux prestations en raison de leur service de guerre; aux anciens membres et aux membres encore en service des Forces canadiennes (y compris ceux qui ont servi dans des zones de service spécial); et aux survivants et personnes à charge de membres du personnel militaire et civil.

Le résultat prévu qui relie cette activité du programme au résultat stratégique qu'elle vise est le suivant :

- Les clients sont satisfaits avec la nouvelle gamme de programmes

ACC a abouti à des résultats fructueux. Le sondage sur la satisfaction des clients le confirme puisqu'il indique que 84 p. cent des clients sont satisfaits des programmes et des services qui leur ont été offerts.

Cette activité de programme est reliée à l'objectif stratégique *Intégrité de nos programmes et amélioration du service*.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
1 724,3	1 737,7	1 731,2

Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
361	381	384

Activité de programme n° 1.2 :

Services de soins de santé

Anciens Combattants Canada offre aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles, des avantages médicaux et d'autres avantages de santé, des avantages et des services dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et des soins de longue durée dans son établissement ministériel, ainsi que dans des établissements communautaires ou contractants.

Le résultat prévu qui permettrait de relier l'activité du programme au résultat stratégique qu'elle vise est :

- Les clients sont satisfaits avec les services et bénéfices qui leur sont fournis

ACC a abouti à des résultats fructueux. Le sondage sur la satisfaction des clients le confirme puisqu'il indique que 84 p. cent des clients sont satisfaits des programmes et des services qui leur ont été offerts.

Cette activité de programme est reliée à l'objectif stratégique *Intégrité de nos programmes et amélioration du service*.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
945,8	946,0	937,0

Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
1 219	1 237	1 209

Exécution des programmes de pensions et de soins de santé

Les avantages et les services d'ACC sont offerts par le personnel des administrations centrales à Charlottetown et à Ottawa ainsi que des bureaux régionaux et de district situés un peu partout au Canada. Sous cette rubrique, ACC consigne les salaires et les ressources opérationnelles liées à deux activités, soit les Pensions et allocations pour invalidité et décès, et prestations de soutien financier et soins de santé. Les ressources destinées à l'exécution des programmes se partagent de façon égale entre les deux activités.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
109,1	132,0	132,2

Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
1 691	1 786	1 785

Résultat stratégique n° 2 :

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

Activité de programme n° 2.1 :

Le Canada se souvient

Le programme Le Canada se souvient s'efforce de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix; d'amener les collectivités à participer aux activités commémoratives pour qu'elles se rappellent ces réalisations et ces sacrifices; et de favoriser une compréhension de l'importance de ces gestes pour la vie au Canada.

Les résultats prévus qui permettraient de relier l'activité du programme au résultat stratégique qu'elle vise sont :

- Les Canadiens et les Canadiennes sont conscients des sacrifices
- Les anciens combattants reçoivent la reconnaissance qui leur est due

ACC a abouti à des résultats fructueux. Le sondage sur la satisfaction des clients le confirme puisqu'il indique que 80 p. cent des clients d'ACC se sont dits satisfaits de la façon avec laquelle ACC rend ses activités de commémoration et du programme « Le Canada se souvient ».

Cette activité de programme est reliée à l'objectif stratégique *Intégrité de nos programmes et amélioration du service*.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
73,9	71,6	66,1

Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
151	151	166

Résultat stratégique n° 3 :

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

Activité de programme n° 3.1 :

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

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

Le résultat prévu qui permettrait de relier l'activité du programme au résultat stratégique qu'elle vise est :

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

Le Tribunal a réussi à atteindre les résultats prévus le concernant. En 2005-2006, la Cour fédérale a émis seize ordonnances : sept confirmaient la décision du Tribunal, et neuf accordaient une nouvelle audience. Le Procureur général du Canada a interjeté appel pour deux de ces neuf dernières ordonnances.

Le sondage national de 2005 sur la satisfaction des demandeurs a confirmé cette réussite. Il indique que : 99 p. cent des demandeurs sont satisfaits par le fait que le Tribunal a communiqué avec eux dans la langue officielle de leur choix; 79 p. cent des demandeurs estiment qu'ils ont été traités avec courtoisie et respect lors de l'audience de révision; 74 p. cent des demandeurs qui ont visité le site Web du Tribunal ont trouvé les renseignements qu'ils cherchaient; et, 72 p. cent estiment que les communications orales et écrites avec le Tribunal étaient claires et faciles à comprendre.

Ressources financières (en millions de dollars) :

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
12,9	15,0	14,9

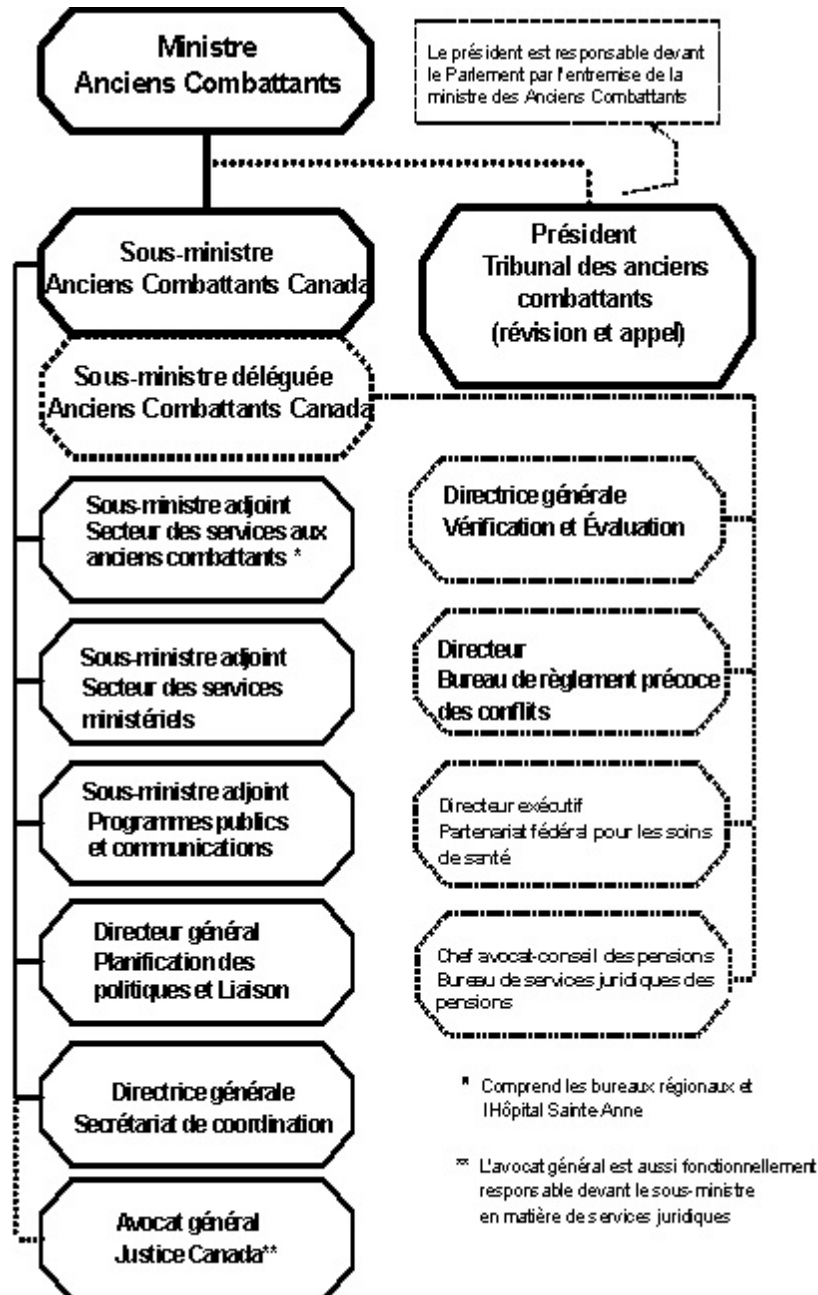
Ressources humaines (équivalents plein temps) :

Prévues	Total des autorisations	Réelles
141	141	132

SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE

Renseignements sur l'organisation

Organigramme du Ministère des anciens combattants



Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

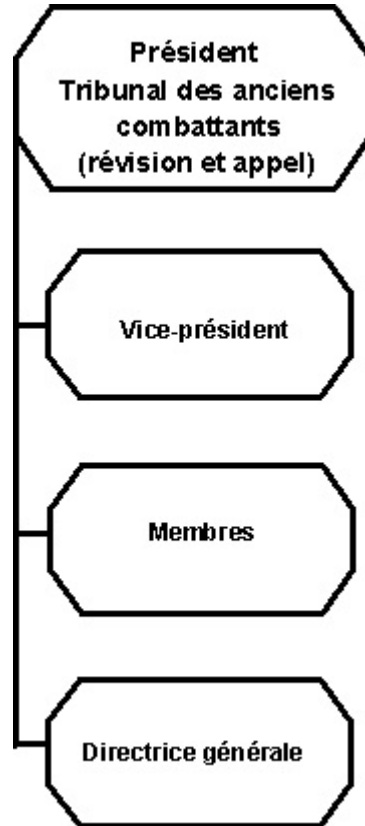


Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en millions de dollars)	2003-04 Dépenses réelles	2004-05 Dépenses réelles	Budget ¹ principal	Dépenses prévues	Total des ² autorisations	Dépenses réelles
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier			1 724,3	1 724,3	1 737,7	1 731,2
Avantages de soins de santé			949,0	945,8	946,0	937,0
Exécution des programmes de pensions et de soins de santé			108,2	109,1	132,0	132,2
Le Canada se souvient			58,7	73,9	71,6	66,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)			12,9	12,9	15,0	14,9
Budgétaire du Budget des dépenses principales (brut)			2 853,1	2 866,0	2 902,3	2 881,4
Total	2 582,9	2 695,4	2 853,1	2 866,0	2 902,3	2 881,4
Moins : revenus non disponibles ³	34,8	39,2	32,0	32,0	32,0	32,6
Plus: Coût des services reçus à titre gracieux ⁴	23,1	31,6	30,9	30,9	30,9	32,1
Total des dépenses ministérielles	2 571,2	2 687,8	2 852,0	2 864,9	2 901,2	2 880,9
Équivalents temps plein	3 459,0	3 463,0	3 563,0	3 563,0	3 696,0	3 676,0

¹ Les régimes d'avantages sociaux des employés sont déjà pris en compte dans le total du Budget principal des dépenses.

² Pour le cycle d'établissement de rapports 2005-06 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçu pendant l'exercice financier (ex. Budget principal des dépenses) ainsi que le financement reçu des mandats spéciaux du Gouverneur Général, des crédits 5 et 10 du CT.

³ Les revenus non disponibles comprennent tous les revenus non fiscaux qui seront portés au crédit du Trésor.

⁴ Les services reçus à titre gracieux doivent correspondre aux données du tableau 4.

Tableau 2 : Ressources par activité de programme

2005-2006									
(en millions de dollars)	Budgétaire							Plus : Non- budgétaire	Total
	Activité de programme	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions	Contributions et autres paiements de transfert	Total : Dépenses budgétaires brutes	Moins : Revenus disponibles	Total : Dépenses budgétaires nettes	
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier									
Budget principal	40,2		1 684,1				1 724,3		1 724,3
Dépenses prévues	40,2		1 684,1				1 724,3		1 724,3
Total des autorisations ¹	50,0		1 687,7				1 737,7		1 737,7
Dépenses réelles	50,7		1 680,5				1 731,2		1 731,2
Services de soins de santé									
Budget principal	651,9	20,0		277,1	949,0		949,0		949,0
Dépenses prévues	648,0	20,7		277,1	945,8		945,8		945,8
Total des autorisations ¹	651,4	20,0		274,6	946,0		946,0		946,0
Dépenses réelles	646,6	16,8		273,6	937,0		937,0		937,0
Exécution des programmes de pensions et de soins de santé									
Budget principal	108,2				108,2		108,2		108,2

RAPPORT SUR LE RENDEMENT 2005-2006

2005-2006										
(en millions de dollars)	Budgétaire							Plus : Non- budgétaire	Total	
	Activité de programme	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions	Contributions et autres paiements de transfert	Total : Dépenses budgétaires brutes	Moins : Revenus disponibles	Total : Dépenses budgétaires nettes		Prêts, investissements et avances
Dépenses prévues	109,1					109,1		109,1		109,1
Total des autorisations ¹	132,0					132,0		132,0		132,0
Dépenses réelles	132,2					132,2		132,2		132,2
Élaboration de programmes de souvenir										
Budget principal	20,7	12,3	25,0	0,7	58,7		58,7			58,7
Dépenses prévues	32,9	13,3	25,0	2,7	73,9		73,9			73,9
Total des autorisations ¹	34,6	12,3	22,0	2,7	71,6		71,6			71,6
Dépenses réelles	35,4	8,2	20,2	2,3	66,1		66,1			66,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)										
Budget principal	12,9				12,9		12,9			12,9
Dépenses prévues	12,9				12,9		12,9			12,9
Total des autorisations ¹	15,0				15,0		15,0			15,0
Dépenses réelles	14,9				14,9		14,9			14,9

¹ Pour le cycle d'établissement de rapports 2005-2006 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçu pendant l'exercice financier (ex. Budget principal des dépenses) ainsi que le financement reçu des mandats spéciaux du Gouverneur Général, des crédits 5 et 10 du CT.

Tableau 3 : Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)		2005-2006			
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Budget principal	Dépenses prévues	Total des ¹ autorisations	Dépenses réelles
1	Anciens combattants Canada - Dépenses de fonctionnement	788,3	796,9	832,2	829,3
5	Anciens combattants Canada - Dépenses en capital	32,3	34,0	32,3	24,9
10	Anciens combattants Canada - Subventions et contributions	1 986,8	1 988,8	1 986,8	1 976,4
15	Anciens combattants Canada - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Dépenses de fonctionnement	8,7	8,7	9,9	9,7
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2	0,2	0,2
(S)	Utilisation du produit de la vente des biens excédentaires de l'État			0,1	0,1
(S)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	36,7	37,3	40,7	40,7
	Total Portefeuille	2 853,1	2 866,0	2 902,3	2 881,4

¹ Pour le cycle d'établissement de rapports 2005-2006 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçu pendant l'exercice financier (ex. Budget principal des dépenses) ainsi que le financement reçu des mandats spéciaux du Gouverneur Général, des crédits 5 et 10 du CT.

Tableau 4 : Services reçus à titre gracieux

(en millions de dollars)	2005-2006
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	12,7
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (à l'exception des fonds renouvelables); cotisations de l'employeur aux régimes d'avantages sociaux assurés des employés et dépenses connexes payées par le SCT	18,1
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Ressources humaines et Développement social Canada	0,6
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice Canada	0,7
Total des services reçus à titre gracieux en 2005-2006	32,1

Tableau 5 : Sources des revenus non-disponibles

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004-2005	2005-2006			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Programme d'Anciens Combattants Canada						
Avantages de soins de santé						
Hôpital Sainte- Anne : Frais d'hospitalisation imputés au régime provincial du Québec (autres biens et services)	17,5	15,7	14,4	14,4	14,4	15,0
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)	5,3	4,2	3,9	3,9	3,9	3,9
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier						
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers	2,8	4,0	3,2	3,2	3,2	3,2
Remboursement des dépenses de l'année précédente	8,6	14,8	9,5	9,5	9,5	9,5
Autre	0,3	0,2	0,6	0,6	0,6	0,6
Total des revenus disponibles	34,8	39,2	32,0	32,0	32,0	32,6

Tableau 6 : Besoins en ressources par direction par secteur

(en millions de dollars)		2005-2006				
Ministère	Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	Srvices de soins de santé	Le Canada se souvient	Total du programme des Anciens combattants	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
Secteur des services aux anciens combattants						
Dépenses prévues	1 684,4	919,3		109,1		2 712,8
Dépenses réelles	1 680,4	904,0		132,2		2 716,6
Secteur des programmes publics et communications						
Dépenses prévues	1,6	1,4	68,8		0,1	71,9
Dépenses réelles	1,8	1,6	59,9		0,1	63,4
Secteur des services ministériels						
Dépenses prévues	23,4	19,5	4,0		2,0	48,9
Dépenses réelles	33,0	25,7	5,1		2,7	66,5
Secteur de la direction ¹						
Dépenses prévues	14,9	5,6	1,1		0,6	22,2
Dépenses réelles	16,0	5,7	1,1		0,6	23,4
Tribunal des Anciens combattants (révision et appel)						
Dépenses prévues					10,2	10,2
Dépenses réelles					11,5	11,5
Total du Portefeuille						
Dépenses prévues	1 724,3	945,8	73,9	109,1	12,9	2 866,0
Dépenses réelles	1 731,2	937,0	66,1	132,2	14,9	2 881,4

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

Tableau 7 : Rapport sur les frais d'utilisation pour 2005-2006 : Loi sur les frais d'utilisation

Anciens Combattants Canada demande des frais à l'Hôpital Sainte-Anne. Au cours de l'exercice 2005-2006, ces frais ont totalisé 19,3 millions de dollars. Toutes les recettes générées sont non disponibles et sont versées au Trésor. Vous trouverez-ci-dessous la liste des activités générant des frais ainsi que nos recettes pour l'exercice 2005-2006 jusqu'à l'exercice 2008-2009.

Hôpital Sainte- Anne : Frais d'hospitalisation imputés au régime provincial du Québec (autres biens et services)
<p>Lorsqu'un patient est admis à l'Hôpital Sainte-Anne pour une affection ouvrant droit à pension, ACC assume tous les coûts et, par conséquent, aucun frais n'est facturé au gouvernement du Québec. D'autre part, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, l'Hôpital demande le taux quotidien au gouvernement du Québec pour le type de soins (chroniques ou actifs) que reçoit le patient. ACC a demandé des frais au gouvernement du Québec pour ces types de patients totalisant 133 397 jours-patients pour des soins chroniques et 954 jours-patients pour des soins actifs.</p> <p>Autorité – Établissement des frais : Lettre reçue du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui précise le montant à payer.</p> <p>Norme de service : Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé.</p> <p>Résultats sur le rendement : En décembre 2005, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a accordé à Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (trois ans) pouvant être octroyé à un établissement de santé. Par ailleurs, les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits passera de 502 en avril 2005 à 446 à la fin du projet. L'admission des patients devra désormais être gérée en fonction de la diminution du nombre de lits.</p> <p>Consultation et analyse : Les taux quotidiens sont fixés par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec à raison de 115 \$ par jour pour les soins chroniques et de 198 \$ par jour pour les soins actifs.</p> <p>Processus de gestion des différends : Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions.</p> <p>Date des dernières modifications : Les taux quotidiens n'ont pas changé depuis 1988-1989.</p>
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)
<p>ACC exige des frais aux employés et aux visiteurs qui prennent des repas à la cafétéria de l'Hôpital.</p> <p>Autorité – Établissement des frais : Conforme à la pratique qui a cours dans le réseau de la Santé et des Services sociaux du Québec.</p> <p>Normes de service : Les normes de service sont entre autres fondées sur le <i>Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services alimentaires</i> et le <i>Code régissant la vente au détail des aliments et les services alimentaires</i>. Les suggestions des usagers sont évaluées et mises en œuvre dans la mesure du possible.</p> <p>Résultats sur le rendement : Les usagers (employés et visiteurs) de la cafétéria sont invités à répondre à des sondages périodiques et ponctuels. Une boîte à suggestions est disponible pour recevoir les commentaires des usagers.</p> <p>Consultation et analyse : Le coût pour les employés est basé sur le taux établi dans les hôpitaux provinciaux du Québec et couvre principalement le coût des ingrédients du repas. Le coût pour les visiteurs est basé sur le coût pour les employés, plus une augmentation calculée en fonction d'un ratio entre 1.10 et 1.75.</p> <p>Processus de gestion des différends : Chaque différend concernant la nourriture est évalué individuellement. Après l'évaluation, des mesures correctrices sont prises si la demande a du mérite.</p> <p>Date des dernières modifications : La dernière augmentation est entrée en vigueur le 2 mai 2005. L'augmentation du coût des ingrédients entre en ligne de compte.</p>

Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)
<p>Les frais d'hébergement et de repas ne sont pas demandés aux patients qui sont admis pour une affection ouvrant droit à pension. Cependant, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, des frais mensuels sont exigés, jusqu'à concurrence de 803,86 \$, selon les revenus du patient et d'autres considérations. En 2005-2006, environ 392 lits étaient occupés par des patients souffrant d'affections n'ouvrant pas droit à pension.</p> <p>Autorité – Établissement des frais : <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>; CP 1990-1825; 28 août 1990.</p> <p>Normes de service : Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé.</p> <p>Résultats sur le rendement : En décembre 2005, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a accordé à Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (trois ans) pouvant être octroyé à un établissement de santé. Par ailleurs, les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits diminuera de 502 en avril 2005 à 446 à la fin du projet. L'admission des patients devra désormais être gérée en fonction de la diminution du nombre de lits.</p> <p>Consultation et analyse : Le taux mensuel maximal établi par ACC pour les frais d'hébergement et les repas est calculé de façon à évaluer le moins élevé des deux montants suivants : 1) les frais provinciaux d'hébergement et de repas les moins élevés qui étaient en vigueur le 1^{er} juillet; ou 2) le taux mensuel maximal pour l'hébergement qui était en vigueur juste avant le 1^{er} octobre, multiplié par le pourcentage représentant le taux de l'AAC (personnes mariées) qui était en vigueur le 1^{er} juillet de l'année en cours comparativement au taux de l'AAC (personnes reçoivent une lettre précisant le nouveau taux mensuel qui leur sera demandé.</p> <p>Processus de gestion des différends : Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions avec les pensionnaires ou leurs représentants. En outre, des mesures de compensation pourraient être prises en ce qui a trait aux pensions et, s'il y a lieu, des procédures judiciaires peuvent être prises pour en arriver à un règlement.</p> <p>Date des dernières modifications : La dernière augmentation des frais mensuels remonte au 1^{er} octobre 2005.</p>

Voici un sommaire des recettes actuelles et des prévisions pour la période de 2005-2006 à 2008-2009.

(En milliers de dollars)								
Réceptes réelles	Réceptes prévues				Estimation du coût total pour offrir le bien ou le service			
2005-2006	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Hôpital Sainte- Anne : Frais d'hospitalisation imputés au régime provincial du Québec (autres biens et services)								
15 049	15 049	14 194	14 194	14 194	56 117	51 291	51 291	51 291
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)								
361	361	341	351	362	1 332	1 257	1 295	1 334
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)								
3 881	3 881	3 588	3 695	3 806	19 506	18 414	18 966	19 535
Totaux								
19 291	19 291	18 123	18 241	18 362	76 955	70 962	71 552	72 160

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

Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes (cité dans le Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006 comme étant un « Texte réglementaire régissant une Charte moderne des anciens combattants englobant les anciens combattants des Forces canadiennes »)

Résultats Prévus

- Nouveau règlement qui met en œuvre une série moderne et exhaustive de programmes et de services pour soutenir les anciens combattants des Forces canadiennes et leur famille, dans leur transition de la vie militaire à la vie civile.
- Modifications corrélatives à plusieurs règlements en place.
- Élaboration de modalités pour les nouvelles indemnités d'invalidité, les nouveaux services de réadaptation, les prestations pour perte de revenus, l'aide au placement, et les programmes de prestations pour soins de santé.
- Disponibilité d'une série de programmes modernes afin de répondre aux besoins changeants des anciens combattants des Forces canadiennes.

Critères de mesure du rendement et résultats obtenus

En mai 2005, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (la « nouvelle Charte des anciens combattants ») a obtenu la sanction royale (L.C. 2005, ch. 21). La nouvelle Charte des anciens combattants, qui se concentre sur le mieux-être, l'autonomie et la dignité des clients, offre aux vétérans et aux membres des Forces canadiennes en voie d'être libérés, ainsi qu'à leurs familles une gamme complète, intégrée et modernisée de programmes d'indemnisation et de mieux-être pour les soutenir dans leur transition de la vie militaire à la vie civile.

Pendant le reste de l'exercice, le Ministère a concentré ses efforts sur l'élaboration des nouveaux règlements nécessaires à l'application des dispositions législatives ainsi que sur l'évaluation de l'état de préparation organisationnelle, la stratégie et le plan de mise en œuvre détaillé, tout cela conduisant à l'exécution finale du programme au moment de l'entrée en vigueur du cadre législatif.

Le *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (le « Règlement ») est entré en vigueur le 1^{er} avril 2006 (DORS/2006-50), en même temps que la loi habilitante, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, L.C. 2005, ch. 21 (TR/2006-54).

Le Règlement établit de façon détaillée les paramètres de l'indemnisation et des programmes, y compris les modalités correspondantes, les critères d'admissibilité particuliers et la gamme d'avantages et de services à offrir aux clients admissibles. Ces programmes comprennent l'aide au placement, les services de réadaptation et l'assistance professionnelle, les avantages financiers (par exemple, l'allocation pour perte de revenus, la prestation de retraite supplémentaire, l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes et l'allocation pour déficience permanente), les indemnités d'invalidité, les prestations de décès, l'allocation vestimentaire, les indemnités de captivité et les soins de santé. Les services de gestion de cas, sur lesquels repose la nouvelle gamme de programmes, serviront à simplifier et à coordonner l'accès des clients à la palette de services fédéraux et provinciaux qui leur sont proposés et à progresser plus facilement vers les résultats de réinsertion nécessaires.

En outre, les autres règlements en vigueur ont été modifiés, à savoir le *Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants* et le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, afin de s'assurer qu'ils soient bien coordonnés avec la nouvelle gamme de programmes.

Au cours du prochain exercice, le Ministère mesurera et évaluera les résultats des clients et du programme afin d'en rendre compte. Pour y parvenir, il aura recours à une approche qui repose sur les outils qu'il a mis en place comme le Cadre de gestion intégré axé sur les résultats, le Cadre de vérification axé sur les risques et la Stratégie complète de vérification, d'évaluation et de communication.

Initiative réglementaire

Décrets sur la Croix du Souvenir

Résultats prévus

- Examen des critères d'admissibilité à la Croix du Souvenir.
- Examen et modernisation des dispositions du *Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)*, du *Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde guerre mondiale)*, et du *Décret sur la Croix du Souvenir (maintien de la paix)*.
- Harmonisation et intégration des trois décrets en un seul texte.

Critères de mesure du rendement et résultats prévus

Cette initiative conjointe d'Anciens Combattants Canada et du ministère de la Défense nationale a été abandonnée au cours du présent exercice en raison de certains litiges connexes pendants devant la Cour suprême du Canada. Par la suite, le ministre de la Défense nationale a déclaré que le ministère de la Défense nationale assumerait la responsabilité des modifications des décrets de la Croix du Souvenir.

Initiative réglementaire

Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants

Résultats prévus

- Précision des modalités des programmes de soins de santé pour les anciens combattants et intégration de tout autre changement technique.

Critères de mesure du rendement et résultats prévus

Cette initiative n'a pas progressé au cours de l'exercice 2005–2006, car le Ministère a concentré tous ses efforts sur les tâches importantes et compliquées qui accompagnaient la mise en oeuvre de la transformation des programmes et des services offerts aux anciens combattants canadiens la plus importante depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale, à savoir la nouvelle Charte des anciens combattants, le 1^{er} avril 2006. Cette initiative pourrait être réévaluée et relancée au cours du prochain exercice.

Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets

(en millions de dollars)	Coût total estimatif actuel	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004-2005	2005-2006			
				Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne	104,3	4,9	16,3	20,4	21,1	20,4	17,2
Projet de restauration des monuments en Europe	30,0	3,3	2,9	13,0	14,0	13,0	8,9
Total	134,3	8,2	19,2	33,4	35,1	33,4	26,1

Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada gèrera les programmes de paiements de transfert suivants pour plus de cinq millions de dollars :

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes de paiements de transfert susmentionnés, voir <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp>

Tableau 11 : États financiers des ministères et agences du gouvernement du Canada**Anciens Combattants Canada
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers**

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 et de toute l'information figurant dans ces états incombe à la direction du Ministère. Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans les états financiers. Certaines des informations qui s'y trouvent sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières des Anciens Combattants. L'information financière soumise pour la préparation des Comptes publics du Canada et incluse dans le *Rapport ministériel sur le rendement* du Ministère concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection, la formation et le perfectionnement adéquats d'employés compétents, par une organisation assurant une séparation appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans tout le Ministère.

Anciens Combattants Canada possède un comité ministériel de vérification dont le rôle consiste à surveiller la conformité avec les exigences législatives et réglementaires, tout en assurant l'intégrité des rapports financiers, des contrôles internes, des contrôles et des procédures de divulgation, ainsi que des fonctions internes de vérification. Dans l'exercice de son mandat, le comité de vérification fournit des conseils à la haute direction afin d'aider celle-ci à s'acquitter de ses responsabilités relatives à la gestion des risques et au fonctionnement des cadres de contrôle de la gestion.


Les états financiers du Ministère n'ont pas été vérifiés.



Verna Bruce,
sous-ministre par intérim
Le 08 septembre 2006



Victor A. Marchand, président,
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
Le 08 septembre 2006



Keith Hillier,
agent financier supérieur
Le 08 septembre 2006

Anciens Combattants Canada
État des résultats (non-vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2005	2006
Charges (Note 4)		
Le Canada se Souvient	55 346	59 391
Prestations de soins de santé	943 509	1 004 838
Pensions et allocation d'invalidité	1 683 751	1 807 131
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	14 395	16 323
Total des charges	2 697 001	2 887 683
Revenus (Note 5)		
Le Canada se souvient	43	19
Prestations de soins de santé	20 562	20 349
Pensions et allocation d'invalidité	3 984	3 264
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	1	1
Total des revenus	24 590	23 633
Coût de fonctionnement net	(2 672 411)	(2 864 050)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants Canada
État de la situation financière (non-vérifié)
Au 31 mars

(en milliers de dollars)	2005	2006
Actifs		
Actifs financiers		
Débiteurs et avances (note 6)	14 690	11 026
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	49	22
Immobilisations corporelles (note 7)	65 620	88 660
Total des actifs	80 359	99 708
Passifs		
Créditeurs et charges à payer	60 797	43 070
Indemnités de vacances et congés compensatoires	9 076	10 119
Revenus reportés	1 164	684
Autres passifs (note 8)	14 536	14 042
Indemnités de départ (note 9)	36 233	42 284
Passifs environnementaux (Note 10)	4 262	4 262
Total des passifs	126 068	114 461
Avoir du Canada	(45 709)	(14 753)
Total	80 359	99 708
Passifs éventuels (Note 11)		
Obligations contractuelles (Note 12)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants Canada
État de l'avoir du Canada (non-vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2005	2006
Avoir du Canada, début de l'exercice	(58 700)	(45 708)
Coût de fonctionnement net	(2 672 411)	(2 864 050)
Crédits de l'exercice utilisés (note 3b)	2 695 364	2 881 436
Revenus non disponibles pour dépenses	(24 593)	(23 599)
Variation de la situation nette du Trésor (note 3c)	(14 368)	6 869
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (note 13)	29 000	30 300
Avoir du Canada, fin de l'exercice	(45 708)	(14 752)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens combattants Canada
État des flux de trésorerie (non-vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2005	2006
Activités de fonctionnement		
Coût de fonctionnement net	(2 672 411)	(2 864 050)
Éléments sans effet sur l'encaisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	4 089	4 150
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	2	164
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	(2)	(15)
Ajustements apportés aux immobilisations corporelles	190	(1 051)
Services fournis gratuitement	29 000	30 300
Variation de l'état de la situation financière		
(Augmentation) diminution des débiteurs et des avances	(2 737)	3 664
(Augmentation) diminution des charges payées d'avance	29	27
Augmentation (diminution) des passifs	6 614	(11 607)
Encaisse utilisée pour les activités de fonctionnement	(2 635 226)	(2 838 418)
Activités d'investissement en immobilisation		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(21 191)	(26 308)
Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles	14	20
Encaisse utilisée pour les activités d'investissement en immobilisations	(21 177)	(26 288)
Activités de financement		
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	2 656 403	2 864 706

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants Canada **Notes complémentaires aux états financiers (non vérifiés)**

1. Mandat et objectifs

Le ministère des Anciens Combattants a été créé par la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* à titre de ministère en vertu de l'Annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose du ministère des Anciens Combattants qui relève du ministre des Anciens Combattants, et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le mandat d'Anciens Combattants Canada tel qu'énoncé dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* comprend les soins, le traitement ou la réinsertion dans la vie civile des personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté; des personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre et des autres personnes désignées par le gouverneur en conseil, y compris les soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge.

Le Ministère s'acquitte de ses responsabilités grâce à ses divers programmes. Le programme Le Canada se souvient vise à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix. Le programme des Avantages pour soins de santé offre aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles, des avantages médicaux et d'autres avantages de santé. Le programme des pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier offre des pensions d'invalidité ou de décès et du soutien financier sous forme d'allocations aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles. Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux anciens combattants du Canada, aux militaires et vétérans admissibles des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel dans le but d'assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public. Les principales conventions comptables sont les suivantes :

- (a) Crédits parlementaires

Le ministère des Anciens Combattants est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis au ministère des Anciens Combattants ne correspondent pas à la présentation des rapports

financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus étant donné que les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 complémentaire aux présents états financiers présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement

Le ministère des Anciens Combattants fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par le ministère des Anciens Combattants est déposée au Trésor, et tous les décaissements faits par le ministère des Anciens Combattants sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères fédéraux.

(c) La variation de la situation nette du Trésor correspond à la différence entre l'encaisse nette fournie par le gouvernement et les crédits utilisés au cours d'un exercice, à l'exclusion du montant des revenus non disponibles comptabilisés par le ministère des Anciens Combattants. Elle découle d'écarts temporaires entre le moment où une opération touche un crédit et le moment où elle est traitée par le Trésor.

(d) Les revenus sont comptabilisés dans l'exercice où les opérations ou les faits sous-jacents surviennent. Les revenus déjà encaissés mais non gagnés sont présentés à titre de revenus reportés dans l'état de la situation financière. Ce montant représente les paiements anticipés versés à l'Hôpital Sainte-Anne pour les patients hospitalisés.

(e) Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice :

- Les subventions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel les critères de paiement sont satisfaits.
- Les contributions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel le bénéficiaire a rempli les conditions de l'accord de transfert.
- Les indemnités de vacances et de congés compensatoires sont passées en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.
- Les services fournis gratuitement par d'autres ministères pour les locaux, les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires et les services juridiques sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif.

(f) Prestations d'invalidité :

La majorité des programmes administrés par Anciens Combattants visent la prestation d'avantages futurs aux membres et aux vétérans des Forces canadiennes. Par conséquent, les résultats du calcul du passif actuariel des avantages futurs et les renseignements s'y rattachant sont présentés dans les

états financiers du gouvernement du Canada, le principal promoteur de ces avantages. La comptabilisation et la présentation de ces avantages dans les présents états financiers diffèrent, étant donné qu'Anciens Combattants inscrit en charge les prestations d'invalidité à mesure qu'elles sont dues et qu'il ne fait rapport d'aucunes prestations accumulées au titre des avantages futurs. Les paiements des avantages versés directement aux bénéficiaires (pensions, indemnités d'invalidité, allocations de décès et de soutien financier, entre autres) sont inscrits à titre de subventions ou de contributions, tandis que les avantages offerts par les fournisseurs de service (certains avantages médicaux, par exemple) sont enregistrés comme dépenses de fonctionnement. Ce traitement comptable correspond au financement alloué au Ministère par le biais de crédits parlementaires.

(g) Avantages sociaux futurs des employés

(i) Prestations de retraite : Les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique, un régime multi employeurs, administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations d'Anciens Combattants Canada au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du Ministère découlant du régime. Anciens Combattants Canada n'est pas tenu de verser des cotisations au titre de l'insuffisance actuarielle du régime.

(ii) Indemnités de départ : Les employés ont droit à des indemnités de départ, prévues dans les conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ à l'échelle de l'ensemble du gouvernement.

(h) Les débiteurs sont comptabilisés en fonction des montants que l'on prévoit réaliser. Des provisions sont établies pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(i) Immobilisations corporelles

Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives dont le coût initial est d'au moins 10 000 \$ sont comptabilisées à leur coût d'achat. Anciens Combattants n'inscrit pas à l'actif les biens incorporels, les œuvres d'art et les trésors historiques ayant une valeur culturelle, esthétique ou historique, les biens situés dans les réserves indiennes et les collections des musées.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l'immobilisation, de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Bâtiments	25 ans
Travaux et infrastructure	25 ans
Machines et matériel	5 à 15 ans
Informatiques	2 à 5 ans
Véhicules	5 ans
Améliorations locatives	Le moindre de la vie utile de l'amélioration ou de la durée du bail
Actifs en construction	Une fois qu'ils sont en service, selon la catégorie d'immobilisations

(j) Opérations en devises

Les opérations en devises sont converties en dollars canadiens en s'appuyant sur le taux de change en vigueur à la date de l'opération. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens en utilisant le taux de change en vigueur le 31 mars. Les gains et les pertes résultant de la conversion de devises sont présentés à l'état des résultats selon les activités auxquelles ils se rapportent.

(k) Le passif éventuel représente des obligations possibles qui peuvent devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou non et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge. Si la probabilité ne peut être déterminée ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est présentée dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Les passifs environnementaux reflètent les coûts estimatifs liés à la gestion et à la remise en état des sites contaminés. À partir des meilleures estimations de la direction, on comptabilise un passif et une charge lorsque la contamination se produit ou lorsque Anciens Combattants Canada est mis au courant de la contamination et est obligé ou probablement obligé d'assumer ces coûts. S'il n'est pas possible de déterminer la probabilité de l'obligation du Ministère d'assumer ces coûts ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, les coûts sont présentés à titre de passif éventuel dans les notes complémentaires aux états financiers.

(m) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor du Canada, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public, exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses

sont raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites sont le passif éventuel, les passifs environnementaux, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et le passif lié aux indemnités de départ. Les résultats réels pourraient différer des estimations de manière significative. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que des rajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.

3. Crédits parlementaires

Le ministère des Anciens Combattants reçoit son financement au moyen de crédits parlementaires annuels. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, les résultats de fonctionnement nets du ministère des Anciens Combattants pour l'exercice diffèrent selon qu'ils sont présentés suivant le financement octroyé par le gouvernement ou suivant la méthode de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants :

a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits de l'exercice en cours :

(en milliers de dollars)	2005	2006
Coût de fonctionnement net	2 672 411	2 864 050
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'effet sur les crédits :		
Ajouter (Déduire)		
Services fournis gratuitement	(29 000)	(30 300)
Revenu non disponible pour dépenser	24 593	23 599
Remboursement des charges des exercices précédents	14 749	9 520
Indemnités de départ	(1 290)	(6 051)
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 089)	(4 150)
Droits de Justice Canada	(1 474)	(1 200)
Autres	(208)	1 051
Indemnités de vacances et des congés	(649)	(1 043)
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	(29)	(164)
Dépense des mauvaises créances	(839)	(157)
	2 674 202	2 855 155
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui ont un effet sur les crédits :		
Ajouter (Déduire) :		
Acquisition d'immobilisations corporelles	21 191	26 308
Charges payées d'avance	(29)	(27)
	21 162	26 281
Crédit de l'exercice en cours utilisés	2 695 364	2 881 436

b) Crédits fournis et utilisés

(en milliers de dollars)	Crédits fournis	
	2005	2006
Crédit 1 - Dépenses de fonctionnement	804 793	832 165
Crédit 5 - Dépenses en capital	18 395	32 351
Crédit 10 - Subventions et contributions	1 938 381	1 986 811
Crédit 15 - Dépenses de programme	9 309	9 869
Montants législatifs	36 198	41 056
Moins :		
Crédits disponibles pour emploi dans les exercices ultérieurs	(5)	0
Crédits annulés	(111 707)	(20 816)
Crédits de l'exercice en cours utilisés	2 695 364	2 881 436

c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés

(en milliers de dollars)	2005	2006
Encaisse nette fournie par le gouvernement	2 656 403	2 864 706
Revenu non disponible pour dépenser	24 593	23 599
Variation de la situation nette du Trésor		
Variation des débiteurs et des avances	(2 738)	3 664
Variation des créditeurs et des charges à payer	5 094	(17 727)
Variation des revenus reportés	(119)	(480)
Autres rajustements	12 131	7 674
	14 368	(6 869)
Crédits de l'exercice en cours utilisés	2 695 364	2 881 436

4. Charges

Le tableau suivant donne le détail des charges par catégorie :

(en milliers de dollars)	2005	2006
Paiements de transfert		
Particuliers	1 836 463	1 948 420
Organismes à but non lucratif	13 234	13 817
Autres pays et organismes internationaux	9 122	8 685
Autres	168	182
Total des paiements de transfert	1 858 987	1 971 104
Fonctionnement		
Services professionnels et spéciaux	293 652	310 593
Salaires et avantages sociaux	259 915	288 509
Services publics, fournitures et approvisionnements	207 767	221 116
Transport et communications	36 754	43 393
Réparation et d'entretien	20 665	19 944
Installations	14 000	14 900
Amortissement	4 089	4 150
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	2	164
Autres	1 170	13 810
Total des charges de fonctionnement	838 014	916 579
Total des charges	2 697 001	2 887 683

5. Revenus

Le tableau suivant donne le détail des revenus par catégorie :

(en milliers de dollars)	2005	2006
Services hospitaliers	20 056	19 411
Repas	334	361
Vente de biens et de produits d'information	52	68
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	2	15
Autres recettes	4 146	3 778
Total des revenus	24 590	23 633

6. Débiteurs et avances

Le tableau suivant donne le détail des débiteurs et des avances :

(en milliers de dollars)	2005	2006
Débiteurs de l'extérieur	21 166	17 963
Débiteurs des autres ministères et organismes fédéraux	4 810	2 977
Avances	164	132
	26 140	21 072
Moins : Provision pour créances douteuses sur les débiteurs	(11 450)	(10 046)
Total	14 690	11 026

7. Immobilisations corporelles

Les tableaux suivants donnent le détail des immobilisations corporelles :

Coût				
(en milliers de dollars)	Solde d'ouverture	Acquisitions	Aliénations et ajustements	Solde de clôture
Catégorie d'immobilisations				
Terrains	337	1		338
Bâtiments	66 474		(21)	66 453
Travaux et infrastructure	4 291		120	4 411
Machines et équipement	3 858	378	(540)	3 696
Informatiques	13 411	251	(1 977)	11 685
Véhicules	1 292	98	(106)	1 284
Améliorations locatives	335			335
Actifs en construction	33 026	25 580	1 477	60 083
Total	123 024	26 308	(1 047)	148 285

Amortissement cumulé				
(en milliers de dollars)	Solde d'ouverture	Amortissement	Aliénations et ajustements	Solde de clôture
Catégorie d'immobilisations				
Terrains				
Bâtiments	40 925	2 662		43 587
Travaux et infrastructure	2 509	177		2 686
Machines et équipement	1 904	326	(459)	1 771
Informatiques	11 242	774	(1 366)	10 650
Véhicules	734	143	(105)	772
Améliorations locatives	90	68	1	159
Actifs en construction				
Total	57 404	4 150	(1 929)	59 625

La charge d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 s'élève à 4 150 \$ (2005 – 4 089 \$).

Valeur comptable nette		
(en milliers de dollars)	2005	2006
Catégorie d'immobilisations	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Terrains	337	338
Bâtiments	25 549	22 866
Travaux et infrastructure	1 783	1 725
Machines et équipement	1 954	1 925
Informatique	2 169	1 035
Véhicules	558	512
Améliorations locatives	244	176
Actifs en construction	33 026	60 083
Total	65 620	88 660

8. Autres passifs

Autres passifs représentent les fonds reçus de tiers qui sont être décaissés à des fins précises. Le tableau suivant donne le détail des autres passifs :

	Solde 1 ^{er} avril 2005	Rentrées de fonds et autres crédits	Paielements et autres frais	Solde 31 mars 2006
Comptes gérés	2 640	506	922	2 224
Fonds de successions	3 073	502	1	3 574
Fonds de fiducie de l'administration et du bien-être - Anciens Combattants Canada	603	85	127	561
Fonds d'assurance des soldats de retour	31	0	14	17
Fonds d'assurance des anciens combattants	8 186	203	811	7 578
Autres comptes	3	85	0	88
Total	14 536	1 381	1 875	14 042

(i) Comptes gérés

Conformément à l'article 41 de la *Loi sur les pensions*, l'article 15 de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, l'article 55 du Règlement sur le traitement des anciens combattants et l'article 8 du Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants, les montants détenus dans ces comptes comprennent : a) les pensions, les allocations aux anciens combattants et les allocations de traitement mises sous l'administration du ministère des Anciens Combattants; et, b) les prestations provenant de la sécurité de la vieillesse, du supplément de revenu garanti ou du Régime de pensions du Canada, administrées avec l'approbation du client. Ces personnes ont démontré leur incapacité de gérer leurs propres affaires. Les paiements sont effectués à même les comptes, afin de fournir le vivre et le vêtement, un abri, des menues dépenses et d'autres nécessités.

(ii) Fonds de successions

Ce compte a été établi afin d'inscrire les produits des successions des anciens combattants qui sont décédés alors qu'ils recevaient quelque traitement d'un hôpital ou des soins en institution, et pour les anciens combattants pour qui les fonds ont été administrés par le gouvernement conformément aux articles 5, 6 et 7 du Règlement sur les successions des anciens combattants. Des comptes distincts sont gardés et des paiements sont effectués aux bénéficiaires conformément à une autorisation législative appropriée.

(iii) Fonds de fiducie de l'administration et du bien-être – Anciens Combattants

Ce compte a été établi afin d'inscrire les dons, les legs, les cadeaux, etc, qui ont été reçus, lesquels sont à déboursier au profit des anciens combattants ou de leurs personnes à charge, sous réserve de certaines conditions et au profit des patients en établissements, conformément à l'article 9 du Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants.

(iv) Fonds d'assurance des soldats de retour

Ce fonds a été établi en vertu de la *Loi de l'assurance des soldats de retour au pays*, pour fournir une assurance-vie aux anciens combattants de la Première Guerre mondiale qui ont versé des cotisations au fonds. Sont créditées au compte, les primes et y sont imputés les déboursés de prestations de décès et de valeurs de rachat en espèces. Ce compte est tenu selon une base actuarielle, et un redressement actuariel au 31 mars 2004 de 4 781 \$ a été imputé au compte au cours de l'exercice, et crédité aux revenus. La date ultime de recevabilité des demandes à l'égard de cette assurance était le 31 août 1933.

(v) Fonds d'assurance des anciens combattants

Ce fonds a été établi par la *Loi de l'assurance des anciens combattants*, pour fournir une assurance-vie aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui ont versé des cotisations au fonds. Sont créditées au compte les primes et y sont imputés les déboursés de prestations de décès et de valeurs de rachat en espèces. Ce compte est tenu selon une base actuarielle, et un redressement du passif actuariel au 31 mars 2004 de 172 545 \$ a été crédité au compte au cours de l'exercice, et imputé aux dépenses. La date ultime de recevabilité des demandes à l'égard de cette assurance était le 31 octobre 1968.

(vi) Autres comptes – ententes à frais partagés

Ce compte a été établi afin d'inscrire les transactions reliées à la portion des coûts engagés en vertu d'ententes à frais partagés entre le gouvernement fédéral et les provinces pour le financement de projets de recherche et d'autres projets exécutés à l'Hôpital Sainte-Anne.

9. Avantages sociaux

(a) Prestations de retraite : Les employés du ministère des Anciens Combattants participent au Régime de retraite de la fonction publique qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 p. cent par année de service ouvrant droit à pension multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que le ministère des Anciens Combattants versent des cotisations couvrant le coût du régime. En 2005-2006, les charges s'élèvent à 30 089 952 \$ (26 296 693 \$ en 2004-2005), soit environ 2,6 fois les cotisations des employés.

La responsabilité du ministère des Anciens Combattants relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, en sa qualité de répondant du régime.

(b) Indemnités de départ : Le ministère des Anciens Combattants verse des indemnités de départ aux employés en fonction de leur admissibilité, de leurs

années de service et de leur salaire final. Ces indemnités ne sont pas provisionnées. Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Voici des informations sur les indemnités de départ en date du 31 mars :

(en milliers de dollars)	2005	2006
Obligation au titre de prestations constituées, début de l'exercice	34 943	36 233
Charges pour l'exercice	3 743	9 279
Prestations versées pendant l'exercice	(2 453)	(3 228)
Obligation au titre de prestations constituées, fin de l'exercice	36 233	42 284

10. Passifs environnementaux

On comptabilise les éléments de passif afin d'inscrire les coûts estimatifs liés à la gestion et à la remise en état des sites contaminés lorsque le Ministère est obligé ou probablement obligé d'assumer ces coûts. Le ministère des Anciens Combattants a identifié environ quatre sites (quatre sites en 2005) où des mesures sont possibles et pour lesquels un passif de 4 262 000 \$ (4 262 000 \$ en 2005) a été constaté.

Les efforts continus déployés par le ministère des Anciens Combattants pour évaluer les sites contaminés peuvent entraîner des passifs environnementaux additionnels ayant trait aux sites récemment établis ou aux modifications apportées aux évaluations ou à l'utilisation prévue des sites existants. Ces éléments de passif seront comptabilisés par le Ministère au cours de l'exercice où ils seront connus.

11. Passif éventuel

Réclamations et litiges

Des réclamations ont été faites auprès du ministère dans le cours normal de ses activités. Des poursuites pour les réclamations totalisant environ 428 000 000 \$ (428 000 000 \$ en 2005) étaient toujours en instance au 31 mars 2006. Certaines obligations éventuelles pourraient devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou non et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge dans les états financiers.

Le gouvernement est défendeur dans un recours collectif qui réclame le versement de dommages-intérêts pour le manquement présumé de l'État à investir les fonds administrés pour le compte des anciens combattants ou à payer un taux de rendement à leur égard. Le 29 décembre 2005, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a ordonné le versement de dommages-intérêts d'une valeur de 4,6 milliards de dollars à compter du 31 décembre 2004. Le gouvernement porte cette décision en appel. Aucune montant n'a été enregistré dans les états financiers du ministère étant donné l'incertitude des résultats.

12. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités du ministère des Anciens Combattants peuvent donner lieu à des contrats et à des obligations pluriannuels importants en vertu desquels le ministère sera tenu d'effectuer des paiements quand il recevra les biens ou les services. Voici les principales obligations pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

(en milliers de dollars)	2007	2008	2009	2010	2011 et exercices ultérieures	Total
Hôpital Sainte-Anne Projet de modernisation	5 000	1 000				6 000
Total	5 000	1 000	0	0	0	6 000

13. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, le ministère des Anciens Combattants est apparenté à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Le ministère des Anciens Combattants conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités commerciales normales. De plus, au cours de l'exercice, le ministère des Anciens Combattants reçoit gratuitement des services d'autres ministères, comme il est indiqué à la partie a).

a) Services fournis gratuitement

Au cours de l'exercice, le ministère des Anciens Combattants reçoit gratuitement des services d'autres ministères (installations, frais juridiques et cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires). Ces services gratuits ont été constatés comme suit dans l'état des résultats du Ministère :

	2005	2006
Installations	14 000	14 900
Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaire	14 400	14 600
Services juridiques	600	800
Total	29 000	30 300

Le gouvernement a structuré certaines de ses activités administratives afin d'optimiser l'efficacité et l'efficacités de sorte qu'un seul ministère mène sans frais certaines activités au nom de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paie et d'émission des chèques fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les services de vérification offerts par le Bureau du vérificateur général, n'est pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats d'Anciens Combattants.

b) Soldes des créditeurs et des débiteurs à la fin de l'exercice entre apparentés :

(en milliers de dollars)	2005	2006
Débiteurs - autres ministères et organismes	4 810	2 977
Créditeurs - autres ministères et organismes	5 213	9 383

14. Événements postérieurs

Le 1^{er} avril 2006, le gouvernement du Canada a mis en oeuvre la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes afin de mieux répondre aux besoins des membres et vétérans des Forces canadiennes et de leur famille au moment de la transition de la vie militaire à la vie civile.

La décision d'introduire une nouvelle Charte des anciens combattants ne modifie en rien les prestations que les anciens combattants du service de guerre reçoivent actuellement et sur lesquelles ils comptent. Toutefois, les changements à venir auront l'avantage de rendre les clients existants admissibles à certains des nouveaux programmes découlant de la charte.

La nouvelle charte offre les programmes et les services suivants : gestion individualisée des cas, réadaptation, avantages financiers, assurance collective des soins de santé, aide au placement, indemnité d'invalidité forfaitaire et autres allocations, soutien des familles.

Ces changements augmenteront les dépenses annuelles du ministère commençant en 2006-2007. Anciens Combattants a estimé une augmentation de dépenses de \$221 millions pour 2006-2007.

Tableau 12 : Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2005-2006

Au cours de l'année, un certain nombre de vérifications, d'évaluations et de réponses aux recommandations de la vérificatrice générale ont été menées à l'interne pour l'ensemble du Portefeuille. Les vérifications internes sont des examens objectifs des éléments probants qui visent à évaluer de manière indépendante la qualité des stratégies et des pratiques de gestion du risque, des cadres et des pratiques de contrôle de la gestion, et des renseignements utilisés pour prendre des décisions et produire des rapports. Les évaluations visent à améliorer l'efficacité des programmes et des processus de mise en application de ces programmes de deux manières. Elles aident d'abord les gestionnaires à concevoir (ou à améliorer) les politiques, les programmes et les initiatives. Elles fournissent ensuite des évaluations périodiques de l'efficacité des politiques et des programmes tout en fournissant de l'information sur l'incidence (voulue ou accidentelle) de ceux-ci et sur d'autres moyens d'atteindre les résultats attendus.

En plus des vérifications et des évaluations internes, lesquelles sont énumérées ci-dessous, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) doit périodiquement fournir des services consultatifs sur les activités qui comprennent des études sur divers sujets dans le but d'obtenir l'information dont la haute direction a besoin pour prendre des décisions.

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

La DGVE sert également de point de contact central pour toutes les activités liées au BVG. Le personnel de la DGVE gère la soumission de rapports au BVG et avise les secteurs des programmes au sujet des plans d'action et des réponses aux observations et recommandations du BVG, tout en collaborant à leur élaboration. Ces plans d'action et réponses comprennent notamment les rapports au Parlement, les vérifications annuelles des états des comptes publics et la stratégie de développement durable.

Réponse aux comités parlementaires

En mai 2005, le Comité permanent des comptes publics a présenté son 11^e rapport, soit le *Chapitre 4 (La gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques) du Rapport de la vérificatrice générale à la Chambre des communes de novembre 2004*.

Les recommandations du comité à l'intention d'Anciens Combattants Canada et des cinq autres organisations membres permanentes du Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS) sont généralement conçues dans l'optique d'améliorer la coordination des programmes de prestations pharmaceutiques ainsi que la collecte et l'analyse de données, de diminuer et de limiter les coûts ainsi que de moderniser ses systèmes de traitement des demandes.

La réponse du gouvernement à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les ministères nommés dans le rapport, a été fournie par le PFSS. La réponse a été déposée à la Chambre des communes en septembre 2005.

Certaines recommandations du comité concernent l'ensemble des organisations membres du PFSS qui fournissent des programmes de prestations pharmaceutiques, alors que d'autres concernent chacune de ces entités fédérales individuellement. Les recommandations du comité en ce qui concerne ACC sont les suivantes :

Recommandation 1

Que le président du Comité de direction du Partenariat fédéral pour les soins de santé veille à ce que les rapports d'étape sur la mise en oeuvre du plan d'action de premier niveau et le plan d'action du prochain niveau, ainsi que tous les rapports d'étape concernant les deux Plans d'action, soient déposés à la Chambre des communes, dès qu'ils seront terminés, et que des copies soient remises au Comité permanent des comptes publics.

Réponse :

Le gouvernement du Canada a déposé les rapports d'étape sur la mise en oeuvre du plan d'action de premier niveau et le plan d'action du prochain niveau à la Chambre des communes. Des copies ont également été remises au Comité permanent des comptes publics et à la vérificatrice générale du Canada en octobre 2005. ACC a pris part à l'élaboration des plans d'action et des rapports d'étape sous l'égide du PFSS. Le PFSS continuera à présenter des rapports d'étape jusqu'à ce que les deux plans d'actions soient terminés.

Recommandation 3

Qu'à compter du début de l'année 2006, Santé Canada, le ministère de la Défense nationale, la Gendarmerie royale du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Service correctionnel Canada et Anciens Combattants Canada incluent, dans leurs rapports annuels sur les plans et les priorités et dans leurs rapports annuels sur le rendement, des parties distinctes sur leurs programmes de prestations pharmaceutiques, qui débutent par un énoncé clair des objectifs des programmes, suivis des indicateurs utilisés pour évaluer leur rendement.

Réponse :

Dans la réponse du gouvernement, il a été convenu qu'ACC fera un compte rendu sur son programme de prestations pharmaceutiques et donnera les principaux renseignements sur le rendement et la gestion du programme dans son Rapport sur les plans et les priorités (RPP) et son Rapport ministériel sur le rendement (RMR). En conséquence, la section I du présent RMR fournit tous ces renseignements.

Recommandation 8

Qu'Anciens Combattants Canada améliore immédiatement son système de traitement des demandes de remboursement de manière qu'il puisse diffuser des avertissements dans les pharmacies concernant les médicaments prescrits qui risquent de faire l'objet d'un abus ou d'une mauvaise utilisation.

Réponse :

Le PFSS a mis un groupe de travail sur pied pour raffiner la fonction d'alerte entre les pharmacies afin que des messages et une formulation normalisés proviennent de toutes les organisations fédérales. ACC appuie ces efforts; il collabore également avec deux autres ministères qui utilisent la Croix bleue à titre d'évaluateur des demandes à la suite d'améliorations éventuelles du système.

Recommandation 9

Qu'Anciens Combattants Canada commence immédiatement à recueillir des données sur les avertissements et les omissions d'en tenir compte et effectue une analyse régulière des résultats, dont une évaluation du nombre d'avertissements et des motifs d'omission d'en tenir compte. Ces données et leur analyse devraient être communiquées annuellement au Parlement dans les rapports sur le rendement du Ministère, et ce, à partir du rapport pour la période se terminant le 31 mars 2006.

Réponse :

ACC recueille et analyse des données dérogatoires concernant le dédoublement de pharmacothérapie, l'interaction entre médicaments, la surconsommation ou l'abus de narcotiques dans le cadre du processus actuel de revue de l'utilisation des médicaments. On travaille en ce moment à renforcer cette activité afin d'améliorer la sécurité des clients en trouvant, par exemple, des moyens d'inclure des médicaments grand public qui peuvent entraîner des interactions nocives avec des médicaments d'ordonnance, en contrôlant l'activité.

Cependant, il faut souligner qu'ACC n'utilise pas les codes du système de points de service de l'Association des pharmaciens du Canada (APhC) qui donne ces formes d'alertes qui peuvent entraîner une dérogation de la part des pharmaciens. Par voie de conséquence, il est impossible de recueillir ou d'analyser des données en se basant sur des dérogations ou des raisons de dérogations.

Recommandation 10

Que toutes les entités fédérales offrant un régime d'assurance-médicaments travaillent de concert pour s'assurer qu'elles ne servent pas en double la même clientèle dans le cadre de leurs programmes respectifs.

Réponse :

L'admissibilité à plus d'un programme peut jouer à l'avantage de la santé du client commun. Par exemple, dans le cadre de la politique d'aide de dernier recours du Programme des services de santé non assurés (SSNA), un ancien combattant accéderait d'abord à toutes les prestations admissibles ouvrant droit à pension du programme d'ACC. Dès que ces prestations seraient épuisées, le cas échéant, l'ancien combattant aurait alors accès aux SSNA pour des prestations qui ne sont pas admissibles dans le cadre du statut de pensionné. Cela démontre pourquoi l'admissibilité du client aux deux programmes peut être importante afin d'assurer une couverture optimale en vue d'obtenir de meilleurs résultats pour la santé et devrait demeurer en vigueur.

Les organisations fédérales travaillent de façon bilatérale et collective en ce domaine. Par exemple, en ce qui concerne les membres jouissant d'une double admissibilité (carte d'admissibilité double), soit au programme des FC et à celui d'ACC, les deux ministères ont pris la mesure suivante pour empêcher les membres d'accéder aux soins de santé d'ACC alors qu'ils sont encore actifs. Par exemple, les systèmes d'admissibilité d'ACC (Fichier-maître des clients) et des FC (Système d'adhésion des membres) ont été reliés et requièrent cinq éléments d'information partagés entre les ministères pour garantir que les dossiers du membre sont reliés correctement. (Les renseignements partagés entre les ministères le sont conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) Grâce à ces deux systèmes reliés, les membres encore actifs ne peuvent accéder aux soins de santé que par l'entremise des FC, alors que leur dossier d'ACC est automatiquement désactivé aussitôt et aussi longtemps qu'ils sont actifs dans le système des FC. Toute réclamation soumise à ACC est donc automatiquement rejetée avec le message de facturer les FC.

Il y a également d'importants problèmes touchant la protection des renseignements personnels, et dans le cas de la GRC, des préoccupations relatives à la sécurité concernant la diffusion de renseignements sur leurs membres.

Recommandation 11

Que chaque ministère fédéral communique, dans leurs rapports annuels au Parlement sur les plans et les priorités et sur le rendement, de l'information sur les efforts déployés pour mettre en place un système de gestion centralisée ainsi que sur les objectifs, les coûts et le rendement de leurs programmes.

Les six organisations membres du PFSS collaborent en vue d'explorer le coût-efficacité de l'utilisation des médicaments et l'efficacité du système tout en appuyant les mandats du ministère et les pouvoirs ministériels. À plus long terme, conformément à son engagement envers l'élaboration et la mise en œuvre d'une Stratégie nationale sur les produits pharmaceutiques, le gouvernement fédéral s'assurera que les besoins particuliers des populations clientes fédérales sont pris en compte.

À cette fin, les six organisations fédérales ont entrepris de travailler à certaines initiatives, notamment définir un formulaire général et l'utiliser pour aider à la gestion des coûts des programmes.

Recommandation 12

Qu'à compter de l'exercice 2006-2007, Anciens Combattants Canada, la Défense nationale, la Gendarmerie royale du Canada, Service correctionnel Canada et Citoyenneté et Immigration Canada produisent un rapport annuel détaillé (semblable à celui produit par Santé Canada pour l'ensemble de son Programme de SSNA) contenant de l'information sur leurs programmes de prestations pharmaceutiques.

Réponse :

Les cinq organisations fédérales s'engagent à améliorer de façon continue leur capacité de présenter des rapports concrets sur le rendement de leur programme au Parlement et aux Canadiens. L'établissement et/ou le renforcement des objectifs et des mesures de rendement du programme de prestation des soins pharmaceutiques demeurent également une priorité pour toutes les organisations fédérales. Cependant, étant donné la taille relative de leurs programmes de prestations pharmaceutiques respectifs, les autres priorités ministérielles et les contraintes de ressources pour les activités d'évaluation et de présentation de rapports, les organisations fédérales ne sont pas toutes en mesure de produire des rapports discrets sur leur programme de prestations pharmaceutiques.

ACC donnera, dans le cadre de son RPP et de son RMR, un aperçu de son Programme de médicaments d'ordonnance et des renseignements clés sur le rendement et la gestion du programme. En outre, ACC possède des renseignements détaillés semblables à ceux donnés dans le rapport annuel du Programme des SSNA de Santé Canada. Cependant, les ressources étant limitées et les priorités étant conflictuelles, on ne peut espérer la rédaction d'un rapport annuel complet en ce moment. Des renseignements ciblés pourraient cependant être disponibles dans un format approprié à la suite d'une demande particulière.

Des informations supplémentaires sur le rapport, y compris la liste complète des recommandations et des réponses, sont disponibles sur le site Web : http://cmte.parl.gc.ca/cmte/committeelist.aspx?lang=2&parlses=381&jnt=0&selid=e24_&com=8989

Réponse aux rapports de la vérificatrice générale, y compris du commissaire à l'environnement et au développement durable

Rapport Le Point 2006 - Chapitre 8 : La gestion gouvernementale : l'information financière - Depuis la publication du *chapitre 1* du rapport de décembre 2001, intitulé « *La Stratégie d'information financière : l'état de préparation de l'infrastructure* », le BVG a continué d'évaluer certains contrôles financiers de systèmes d'information informatisés ainsi que les contrôles de gestion et de surveillance connexes. L'objectif du BVG était de déterminer dans quelle mesure les contrôles financiers internes sélectionnés dans les divers ministères et organismes (y compris ACC) contribuaient adéquatement à protéger les actifs, à assurer l'exactitude et l'intégralité de l'information financière examinée au cours de la vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada et son approbation par les personnes compétentes. Cependant, l'étendue des travaux du BVG n'était ni conçue, ni suffisante, pour formuler une opinion quant à l'efficacité ou à l'efficience de tous les contrôles internes au sein des ministères et organismes sélectionnés ou encore pour comparer leurs progrès. Il est possible de trouver des informations complémentaires sur le site Web du BVG, ainsi que la liste complète des observations, des conclusions et des réponses individuelles.

http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/06menu_f.html

Réponse :

La réponse du gouvernement à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les organisations, a été fournie par le Secrétariat du Conseil du Trésor. La voici :

« Le Secrétariat du Conseil du Trésor est heureux de constater que le Bureau de la vérificatrice générale reconnaît les progrès réalisés jusqu'à maintenant, et il est d'accord avec l'orientation des recommandations du présent chapitre. La réponse du Secrétariat précise les mesures prises ou prévues afin de donner suite aux recommandations qui ont été faites... »

Vérifications ou évaluations internes	Date Complété
<p><i>Programme de funérailles et d'inhumation</i> <i>vérification d'attestation de la qualité</i> Les objectifs de cette vérification étaient les suivants : - Déterminer le degré de conformité du Programme de funérailles et d'inhumation aux lois, règlements et politiques qui le régissent; - Évaluer l'efficacité du cadre de gestion des risques et du cadre de responsabilisation; - Évaluer la sécurité de l'information relative aux clients obtenue en accédant aux systèmes d'Anciens Combattants Canada; et - Évaluer l'intégrité de l'information utilisée aux fins du processus décisionnel et de la production de rapports.</p>	<p>Avril 2005</p>
<p><i>Rapport de vérification de la conformité</i> <i>des allocations aux anciens combattants</i> La vérification visait à fournir à la direction une évaluation indépendante du cadre de contrôle et des pratiques concernant l'administration du programme des AAC.</p>	<p>Avril 2005</p>
<p><i>Rapport de suivi (Examen de l'état des observations/ recommandations formulées dans six rapports)</i> La Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVÉ) effectue régulièrement un suivi de l'état des recommandations formulées dans les rapports de vérification antérieurs et des plans d'action soumis par les directions. L'objet du présent rapport de suivi concernait l'état de six rapports de vérification qui avaient été rédigés au cours des deux années précédentes.</p>	<p>Avril 2005</p>
<p><i>Volume II de l'Évaluation du Programme de pension</i> <i>d'invalidité</i> Cette vérification est le pendant du Volume I publié en 2004. L'objectif du volume II de l'Évaluation du Programme de pension d'invalidité est de fournir une analyse approfondie des questions de processus soulevées dans le volume I, de présenter certaines questions périphériques qui ont néanmoins des répercussions sur le Programme de pension, de traiter assez sommairement des orientations futures du programme, et de fournir les points de vue exprimés par les groupes de discussion représentant les clients.</p>	<p>Juillet 2005</p>

<p><i>Conformité des frais engagés : accueil et voyages</i> <i>Rapport de vérification de la conformité</i> La vérification avait pour but de donner à la haute direction l'assurance qu'Anciens Combattants (AC) se conforme aux directives sur les voyages et aux politiques sur l'accueil du gouvernement du Canada de même qu'aux normes de présentation uniforme pour l'affichage des frais de voyage et d'accueil des hauts fonctionnaires sur le site Web du Portefeuille.</p>	<p>Juillet 2005</p>
<p><i>Vérification de l'impartition du traitement des paiements relatifs aux demandes de soins de santé</i> La DGVÉ a effectué une vérification en fonction du risque du contrat concernant l'impartition du traitement des paiements relatifs aux demandes de soins de santé. La vérification avait pour but d'examiner l'optimisation des ressources du contrat (contrat de services professionnels), l'efficacité de l'accord de partenariat avec le MDN et la GRC, et la gestion et le contrôle du contrat par ACC.</p>	<p>Janvier 2006</p>
<p><i>Outils et techniques de vérification assistée par ordinateur (OTVAO) des soins de santé - phase IV</i> Ces OTVAO ont pour but de répondre aux critères de contrôle des activités clés du Ministère qui ont été établis par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVÉ). Les OTVAO ont été élaborés pour les principaux programmes d'ACC et ils sont en permanence mis à jour. Cet ensemble d'OTVAO renforce l'inventaire en examinant les programmes de soins de santé clés.</p>	<p>Mars 2006</p>
<p><i>Rapport de vérification de conformité du Programme des contributions aux partenaires (PCP)</i> La vérification avait pour objet de fournir à la direction une évaluation indépendante du cadre de contrôle du PCP, des pratiques de fonctionnement et de conformité, et des produits d'information associés à son administration.</p>	<p>Mars 2006</p>
<p><i>Évaluation de base du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) - phase II</i> L'évaluation avait pour objectif de donner un aperçu du processus des paiements du PAAC à la suite du transfert vers le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS), afin de faciliter la comparaison avec les résultats initiaux de l'Étude de base du PAAC qui ont été publiés en juin 2004.</p>	<p>Mars 2006</p>

Nos vérifications et évaluations internes peuvent être consultées sur le site Web suivant. Pour obtenir des informations plus détaillées, veuillez communiquer avec la Directrice générale, Direction générale de la vérification et de l'évaluation, en composant le 902-566-8018.

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

Tableau 13 : Stratégie de développement durable

Alors que les ministères fédéraux se rapprochent de la dernière année de leurs stratégies de développement durable pour les exercices 2004-2006, Anciens Combattants continue à suivre attentivement l'avancée des divers engagements qu'il a pris relativement à sa Stratégie de développement durable (SDD). Ces engagements reposent sur les quatre thèmes suivants : Soutien des opérations gouvernementales; soutien des connaissances et de l'information; soutien de la santé et du bien-être de nos clients; soutien de la santé et du bien-être de nos employés. De ces quatre thèmes découlent dix-neuf objectifs, vingt-sept objectifs immédiats et quatre-vingt-trois étapes. L'ensemble de ces engagements de SDD appuient les résultats stratégiques d'Anciens Combattants puisqu'ils ont été mis au point afin d'améliorer les services que nous offrons à nos anciens combattants qui ont servi en temps de guerre, aux militaires et vétérans des Forces canadiennes, aux membres de la GRC, aux survivants et à nos autres clients, et d'aider les Canadiens et les Canadiennes à reconnaître et à perpétuer le souvenir de ces hommes et de ces femmes qui ont courageusement servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix.

Après la fin de l'exercice, l'état de tous les engagements a été mis à jour. L'information concernant cette mise à jour est disponible dans la section intitulée « Rapports sur le rendement » de « Notre parcours vers le développement durable » sur le site Web d'Anciens Combattants Canada. En date du 31 mars 2006, environ 45 p. cent de toutes les étapes avaient été franchies. Les étapes qu'il restait à franchir étaient soit incomplètes, soit en cours, soit retardées. Sur le petit nombre d'étapes ayant des dates d'échéances antérieures à la fin de l'exercice 2005-2006, nombreuses sont celles qui n'ont pu être atteintes, et cela pour plusieurs raisons, notamment le manque de ressources financières ou humaines, le fait que le franchissement d'une étape peut être conditionné par le franchissement de celle qui la précède, et l'existence de priorités conflictuelles. L'état de ces engagements de SDD vient alimenter nos précieuses « Leçons apprises » pour la prochaine SDD des exercices 2007-2009. Par exemple, nous concentrerons nos efforts sur plusieurs engagements plus maniables. Nous mettrons en oeuvre un système approfondi de surveillance et de mesure du rendement. De plus, nos prochains engagements de SDD seront plus concrets et plus facilement mesurables. En gardant cela à l'esprit, nous sommes convaincus qu'Anciens Combattants pourra renforcer ses initiatives de développement durable.

Tableau 14 : Amélioration des services

Dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services qu'il a lancée en 2000, et dans une perspective axée sur les citoyens, le gouvernement du Canada a établi à 10 p. cent l'objectif minimal d'accroissement de la satisfaction des clients d'ici 2005. Pour relever ce défi, ACC a effectué trois sondages nationaux sur la satisfaction des clients (en 2001, 2003 et 2005), il a publié la mise à jour de sa brochure intitulée *À votre service*, qui précise les normes de service du Portefeuille d'Anciens Combattants qui s'appliquent à la plupart de ses programmes et services, et, à la suite des résultats de l'analyse du sondage national sur la satisfaction des clients de 2001, il a élaboré son *Plan d'amélioration des services et son Répertoire des plans d'action*, qui a guidé ses initiatives d'amélioration des services de 2002 à 2005.

Le troisième sondage national d'ACC sur la satisfaction des clients a été effectué en mai et en juin 2005 et les points saillants du rapport correspondant ont été publiés dans le rapport ministériel sur le rendement de l'année dernière. Pour les trois sondages consécutifs (2001, 2003 et 2005), les questions posées sont restées relativement les mêmes, avec l'utilisation de l'outil de mesures communes. Le tableau suivant récapitule la cote de satisfaction globale de nos clients concernant les services d'ACC au fil des ans :

Sondages national sur la satisfaction des clients	2001	2003	2005
Niveaux de satisfaction générale de tous nos clients	85 p. cent	87 p. cent	84 p. cent

De 2001 à 2003, la cote de satisfaction globale des clients d'ACC s'était accrue de 2 p. cent; cependant, le sondage de 2005 révèle qu'elle a diminué de 1 p. cent par rapport à celle de 2001 et de 3 p. cent par rapport à celle de 2003. Si on prend en considération la marge d'erreur pour le sondage de 2005, évaluée à +/- 2,4 p. cent, 95 p. cent du temps, la différence entre les résultats de 2003 et de 2005 est normale. La communauté de recherches corrobore le fait qu'il peut être difficile d'améliorer une cote de satisfaction qui oscille entre 85 p. cent et 89 p. cent, mais certains facteurs ont contribué à faire diminuer la cote de satisfaction des clients en 2005, notamment :

- Une plus forte représentation des militaires et vétérans des Forces canadiennes, lesquels ont toujours tendance à être moins satisfaits;
- La fusion des lignes téléphoniques sans frais d'ACC;
- La participation au sondage des membres actifs et retraités de la Gendarmerie royale du Canada pour la première fois, en 2005, ces clients n'étant pas admissibles à l'ensemble de la gamme des services offerts par ACC; etc.

Un quatrième sondage national sur la satisfaction des clients est programmé pour 2007.

La grande majorité des deux cents initiatives prévues par le *Plan d'amélioration des services et son Répertoire des plans d'action* ont été menées à leur terme. Plusieurs d'entre elles ont conduit à une plus grande uniformité des programmes et des services offerts à l'échelle nationale et au lancement de la

nouvelle Charte des anciens combattants. Les travaux visant l'élaboration d'un nouveau plan d'amélioration des services du Ministère ont été reportés en attendant l'analyse des résultats du sondage national sur la satisfaction des clients de 2007. Celle-ci permettra à ACC de déterminer quelles sont les possibilités principales et secondaires dont il dispose pour améliorer ses services et de déterminer l'incidence des améliorations réalisées et de la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants sur la satisfaction des clients.

En plus de mesurer la satisfaction des clients, l'Initiative d'amélioration des services comprend l'établissement de normes de services et la mesure du rendement à la lumière de ces normes. Les normes de services d'ACC ont été publiées pour la première fois en 1995, dans la brochure intitulée *À votre service*. Cette brochure a été mise à jour en 1998 et une nouvelle fois en 2005. Pour mesurer le rendement à la lumière des normes d'ACC régissant la prestation des services, on a utilisé les résultats du sondage national sur la satisfaction des clients de 2005. Des taux de satisfaction élevés, allant de 85 p. cent à 97 p. cent, ont été enregistrés à l'égard des éléments de la prestation des services liés à la langue officielle choisie, à la courtoisie, au respect de la vie privée et à la confidentialité des renseignements, à la clarté des communications orales et écrites, et aux heures de service. Les autres aspects de la prestation des services comme les services par téléphone (76 p. cent), et le temps d'attente pour obtenir une réponse écrite (71 p. cent) ont besoin d'être améliorés. En outre, de nouveaux systèmes de mesure ont besoin d'être élaborés ou améliorés, y compris ceux qui sont utilisés pour les principaux programmes et services d'ACC.

La cote de satisfaction globale concernant les services du Bureau de services juridiques des pensions était de 96 p. cent pour le niveau de la révision et de 89 p. cent pour le niveau d'appel; 88 p. cent des clients étaient satisfaits voire très satisfaits du temps qu'on a mis à répondre à leurs demandes d'informations par téléphone. Toutefois, les normes de services n'ont pas été respectées en ce qui concerne les demandes de révision ministérielle, les audiences de révision et d'appel. Cela s'explique principalement par une charge de travail accrue.

En ce qui concerne le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), 90 p. cent des 4 870 révisions ont été finalisées en 31 jours civils, et 90 p. cent des 1 532 appels ont été finalisés en 29,1 jours civils. La norme de service du Tribunal prévoit la communication d'une décision écrite dans les 30 jours de la date d'audience. Dans 388 des cas au total, le Tribunal n'a pu compléter les demandes dans les 60 jours de la date d'audience. Pour 79 d'entre elles, les appelants ont reçu une communication écrite les informant que le prononcé de la décision serait retardé. Dans 117 cas, les décisions ont été rendues peu de temps après que le délai de 60 jours a été écoulé.

Les détails concernant le rendement à la lumière des normes de services seront accessibles sur le site Web du Ministère.

Du fait de la mise en oeuvre du cadre de prestation intégrée des services, toutes les lignes téléphoniques sans frais d'ACC ont été fusionnées en janvier 2004. Selon le sondage national consécutif sur la satisfaction des

clients, le téléphone était le moyen préféré des clients pour communiquer avec ACC. En 2001, 59 p. cent des clients interrogés disaient préférer ce moyen de communication; en 2005, ce nombre est passé à 61 p. cent et on s'attend à ce que ce nombre continue de grimper. Le Réseau national des centres d'appels (RNCA) a été mis en oeuvre afin de pouvoir servir le nombre annuel d'appelants qui dépasse un million. Il permet aux membres du personnel de notre bureau de district de passer plus de temps avec les clients qui en ont le plus besoin. L'ancien système automatisé de message téléphonique a été remplacé par un numéro national d'appel sans frais permettant aux clients d'obtenir directement une réponse à leurs questions auprès d'un employé d'ACC. Que ce soit les clients ou les membres du personnel, ils ont tous éprouvé des difficultés certaines au cours de la transition vers ce nouveau modèle de prestation de services, ce qui peut avoir contribué au changement du taux de satisfaction relevé en 2005. Depuis le début de la mise en service des lignes d'appel sans frais du RNCA, environ un million d'appels téléphoniques ont été enregistrés chaque année pour le réseau. En moyenne le temps pour répondre à ces appels est de 45 secondes et 70 p. cent des questions obtiennent une réponse satisfaisante lors du premier appel.

Le 13 mai 2005, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* a obtenu la sanction royale. Cette nouvelle Charte des anciens combattants représente l'initiative de modernisation des programmes et des services à l'intention des anciens combattants du Canada la plus exhaustive depuis soixante ans, et vient modifier fondamentalement la façon de travailler d'ACC. En 2005-2006, ACC a élaboré et mis en oeuvre de nouveaux programmes, outils et services destinés à faciliter le bien-être et à limiter la dépendance des membres et vétérans des Forces canadiennes et de leurs familles.

Grâce à la mise oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants en avril 2006, nous espérons que les cotes de satisfaction de nos clients vétérans et membres actifs des Forces canadiennes augmenteront. ACC est également en train de négocier avec la Gendarmerie royale du Canada pour étoffer la gamme de services qui s'adresse à ce groupe de clients.

Tableau 15 : Politiques concernant les voyages

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

Tableau 16 : Réservoirs de stockage

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

Rapport annuel au 30 avril 2006

Conformément à la partie IV de la LCPE, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2005.

Le nombre suivant de systèmes de stockage hors sol :

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

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

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

Le nombre suivant de systèmes de stockage souterrains :

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

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

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Modernisation des ressources humaines

Le Ministère a géré efficacement la mise en oeuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP) et entre désormais dans une période de transformation et de changement culturel. Des séances d'information à l'intention des employés et une formation spécialisée ont été mises en place. Un site Web sur la modernisation de la gestion des ressources humaines (RH) a été créé et permet d'accéder aux informations actualisées au fur et à mesure que la modernisation évolue.

La récente entrée en vigueur de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* a encouragé une meilleure utilisation de la planification intégrée des RH et des activités. Les gestionnaires et les praticiens en RH ont reçu des outils et une formation visant à les aider à accroître notre capacité de planification des RH. Cette planification intégrée tient compte des besoins futurs, avec un recrutement et un maintien en poste efficaces, la planification de la relève, l'apprentissage et la diversité, et constitue un élément essentiel de la réussite de la mise en oeuvre de la LMFP.

Le Ministère continuera à travailler avec la perspective de mettre en place un système modernisé de gestion des ressources humaines afin que les Canadiens et les Canadiennes soient bien servis par une fonction publique axée sur les résultats, fondée sur des valeurs, représentative, en apprentissage permanent et parmi les meilleures au monde.

Technologie d'information et Télécommunications

La Direction générale de la technologie de l'information et des télécommunications (DGTIT) a procédé au lancement de plusieurs nouveautés au niveau des caractéristiques du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), notre « vedette » auprès des clients qui souhaitent déposer une demande de prestations, et qui a valu à la DGTIT d'être félicitée plusieurs fois tout au long de l'année, la plupart du temps par les utilisateurs du système eux-mêmes. De grandes avancées ont été réalisées concernant les technologies offertes sur le Web, avec le lancement des évaluations en ligne, des demandes de pension en ligne et la mise en oeuvre réussie d'une authentification facile d'utilisation et destinée à protéger les informations qui sont échangées entre les clients, les membres du personnel et les médecins praticiens lorsqu'ils traitent avec ACC par l'entremise du Web.

La DGTIT a supervisé la transformation et le perfectionnement des systèmes nécessaires à l'exécution des nouveaux programmes en conformité avec la nouvelle Charte des anciens combattants. La stratégie adoptée consistait à réutiliser, optimiser et étendre les systèmes à la clientèle primés d'ACC, soit le RPSC et le Système des prestations et des services de santé en direct. Les

réseaux ont été améliorés, et le matériel informatique indispensable au traitement des demandes a été rajeuni pour être adapté au nouveau volume de travail. La DGTIT a créé un Groupe de travail sur la modernisation afin d'appuyer la modernisation des avantages et des services que nous offrons à nos anciens combattants.

Afin d'améliorer la capacité en technologie téléphonique d'ACC, la DGTIT a entrepris une initiative visant à simplifier et à améliorer les communications vocales au sein du Ministère. Cette initiative a abouti à l'unification complète du réseau des services ministériels de télécommunications sous l'autorité de la DGTIT qui a démarré en avril 2006.

ACC a formé un partenariat avec la province de l'Ontario et vingt-trois petites municipalités rurales ontariennes dans le but d'élargir le Réseau du Portail commun des aînés (RPCA). L'objectif du RPCA consiste à garantir que, sans égard au site Web préféré des aînés, si ce site est membre du RPCA, l'information régulièrement mise à jour de tous les paliers d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux y sera présentée de façon sûre et constante.

Cadre de responsabilité de la gestion

Le Ministère

ACC met en application un Cadre de responsabilité de la gestion (CRG) qui englobe les principes de la Modernisation de la fonction de contrôleur et qui s'appuie sur ces derniers. Ce Cadre définira et précisera les attentes de la saine gestion, évaluera le rendement de la gestion ministérielle et intégrera les cadres existants comme la Modernisation des ressources humaines, les Initiatives d'amélioration des services, les Codes de valeur et d'éthique de la fonction publique et la gestion intégrée des risques. Anciens Combattants Canada démontre l'engagement pris envers l'excellence des services fournis à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes en prenant des mesures pour renforcer ses processus de gestion des ressources et de prise de décisions. Au cours de l'exercice, ACC a réalisé des progrès dans le cadre de plusieurs initiatives liées au CRG. Tout d'abord, ACC a réalisé des progrès en ce qui concerne la gestion du changement et la formation, et continuera à concentrer ses efforts dans cette voie étant donné les modifications législatives qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2006. Ensuite, ACC a travaillé sur l'intégration de la planification des RH et des activités et continuera à le faire au cours du prochain exercice. Enfin, le Ministère a préparé un Cadre de gestion et de responsabilisation fondé sur les risques et axé sur les résultats pour la mise en oeuvre et l'exécution de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Le Tribunal

Le programme d'amélioration de la gestion mettait notamment l'accent sur la planification stratégique, l'évaluation des risques, la responsabilisation, le soutien des membres en formation et la gestion du changement. En établissant ses priorités pour les années 2006–2009, le Tribunal s'est concentré sur l'intégration des cycles de planification et de rapport. Ses engagements sont intégrés dans un cadre de gestion et examinés trimestriellement avec un aperçu des réalisations et des priorités communiquées au sein du Tribunal. Les plans et décisions d'ordre opérationnel sont appuyés par des informations

détaillées en ce qui concerne la charge de travail et le rendement. Un examen de l'organisation et un plan de ressources humaines ont été mis en oeuvre pour la première fois afin de s'assurer que le Tribunal dispose de ressources suffisantes efficacement affectées aux secteurs du programme et qu'il offre des services exemplaires aux demandeurs. Pendant que le Tribunal se préparait aux modifications législatives en mettant en place ses initiatives du Plan stratégique, ses employés ont suivi une formation poussée, avec un soutien mis en place sur leur lieu de travail pour assimiler les changements.

Sites Web

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

Anciens combattants Canada :

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

Clients :

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

Fournisseurs et professionnels :

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

Gendarmerie Royale du Canada :

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

Hôpital Sainte-Anne :

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

Initiative d'amélioration des services :

[http://www.vac-acc-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sii05_performance](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sii05_performance)

La nouvelle charte des anciens combattants :

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

Le Canada se Souvient :

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

Le Centre MDD-ACC pour le soutien des militaires et anciens combattants blessés et leurs familles :

http://www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home_f.asp

Les jeunes et les éducateurs :

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

Plan stratégique (Anciens combattants Canada) :

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

Plan stratégique (Tribunal des anciens combattants (révision et appel)) :

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

Plan stratégique quinquennal des ressources humaines :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports#03

Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation :

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

Règlements :

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

Santé mentale :

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

Services en direct :

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

Sondage national sur la satisfaction de la clientèle :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/ncs05

Stratégie de développement durable :

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

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :

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

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1 866 522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1 877 368-0859 (service en français) ou le 1 800 450-8006 (service en anglais) .

Publications du Portefeuille

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

Le personnel de la Planification des politiques et Liaison est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur les plans et priorités*, et de nombreux autres rapports ministériels. On peut consulter ces rapports à l'adresse suivante :

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

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Ken Gairns

Gestionnaire, Priorités stratégiques et Planification

Planification des politiques et Liaison

Anciens Combattants Canada

C.P. 7700

Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Téléphone : (902) 626-2921

Télécopieur : (902) 368-0437

Courriel : plan@vac-acc.gc.ca