



Anciens Combattants Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/16-2000

ISBN 0-660-61401-4



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Anciens Combattants

Rapport sur le rendement du Portefeuille

**Pour la période se terminant
le 31 mars 2000**



**L'honorable George Baker
Ministre des Anciens Combattants**

Table des matières

Acronymes utilisés	i
Liste des figures	ii
Sommaire	iii
Partie I : Le message	1
A. Le message du ministre	1
B. Le message du président	3
Partie II : Rendement du Portefeuille	4
A. Contexte sociétal	4
1.0 Objectifs	4
2.0 Priorités stratégiques	4
3.0 Principaux partenaires dans la prestation de services	5
4.0 Facteurs sociaux et économiques	5
B. Attentes en matière de rendement et tableau des principaux engagements	8
1.0 Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires	8
C. Réalisations en matière de rendement	12
1.0 Données financières sur le Portefeuille	12
2.0 Réalisations en matière de rendement par secteur d'activités ..	12
2.1 Secteur d'activités des avantages et des services	13
2.1.1 Secteur de services des pensions et allocations ...	20
2.1.2 Secteur de services des soins de santé	24
2.1.3 Secteur de services de la défense des droits	28
2.1.4 Secteur de services de la commémoration	29
2.1.5 Entente cadre sur l'Union sociale	33
2.1.6 Ressources financières du secteur d'activités des avantages et des services	37
2.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle	37
2.2.1 Ressources financières du secteur d'activités de l'administration ministérielle	41
2.3 Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	41
2.3.1 Ressources financières du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	45
D. Autres éléments à signaler en matière de rendement	45
1.0 Priorités à l'échelle de l'administration fédérale	45

2.0 Initiative d'amélioration du service	47
3.0 Rapport sur les résultats collectifs	57
3.1 Initiative de coordination des soins de santé	57
3.2 Gouvernement en direct	58
3.3 Partenariat dans l'économie du savoir	58
4.0 Examens, Vérifications et Évaluations clés	59
Partie III : Groupement des rapports	61
A. Modernisation de la fonction de contrôleur	61
B. Paiements de transfert	62
C. Développement durable	62
D. Réservoirs de stockage	67
E. Initiatives réglementaires	68
Partie IV : Rendement financier	69
A. Aperçu du rendement financier	69
B. Tableaux financiers récapitulatifs	70
Partie V : Aperçu du Portefeuille	81
A. Mandat et mission	81
B. Organisation du Portefeuille	81
1.0 Descriptions des secteurs d'activités	85
1.1 Programme des Anciens Combattants	85
1.1.1 Le Secteur d'activités des avantages et des services	85
1.1.2 Le Secteur d'activités de l'administration ministérielle	87
1.2 Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	87
1.2.1 Le Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	87
Partie VI : Renseignements supplémentaires	89
A. Personnes-ressources	89
B. Lois appliquées et règlements connexes	91
C. Liste des rapports annuels législatifs et d'autres rapports du Portefeuille	93
D. Index	94

Acronymes utilisés

AAC	allocation d'ancien combattant
AC	Anciens Combattants
ACC	Anciens Combattants Canada
ADRC	Agence des douanes et du revenu du Canada
AGC	allocation de guerre pour les civils
BSJP	Bureau de services juridiques des pensions
CAM	Centre des applications ministérielles
CFSE	Comité fédéral des systèmes environnementaux
CPDNAC	Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants
CPRRC	Cadre de planification de rapports et de reddition des comptes
DGTI	Direction générale de la technologie de l'information
EBSSAC	L'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants
ETP	équivalent temps plein
FC	Forces canadiennes
FS	Fonds du Souvenir
GI/TI	Gestion de l'information / Technologie de l'information
GRC	Gendarmerie royale du Canada
ICSS	Initiative de coordination des soins de santé
ISO	Organisation internationale de normalisation
LRC	Légion royale canadienne
LTDAC	Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
MDN	Ministère de la Défense nationale
PAAC	Programme pour l'autonomie des anciens combattants
PES	Partenariat dans l'économie du savoir
PRP	Projet de remaniement des prestations
RMR	Rapport ministériel sur le rendement
RPP	Rapport sur les plans et les priorités
RPSC	Réseau de prestation de services aux clients
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SIF	Système d'information financière
SSPT	Syndrome de stress post-traumatique
TACRA	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
TI	Technologie de l'information
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Y2K	An 2000

Liste des figures

Figure 1 : Anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre	5
Figure 2 : Anciens Combattants Canada - Clients uniques	6
Figure 3 : Nombre prévu de clients par type de client	7
Figure 4 : Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires	9
Figure 5 : Taux de satisfaction selon le résultat de la décision	48
Figure 6 : Résumé des données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000	50
Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000	51
Figure 8 : Buts et réalisations de rendement en 1999-2000	63
Figure 9 : Organisation d'Anciens Combattants Canada	83
Figure 10 : Organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	84

Sommaire

En 1999-2000, les programmes d'Anciens Combattants ont continué de refléter l'engagement du Canada de veiller au bien-être des anciens combattants, des membres et anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, des civils et des membres de leurs familles admissibles. Nous demeurons inébranlables dans notre résolution d'offrir des programmes et des services fondés sur la courtoisie, la rapidité et l'équité.

Engagements envers les Canadiens en matière de rendement :

- ▶ en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, une **prestation uniforme, équitable et opportune de services et d'avantages** visant à favoriser l'autonomie, la qualité de vie et un niveau de vie acceptable aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles;
- ▶ **la protection des droits des clients** par voie de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité;
- ▶ **un programme de commémoration** destiné à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des militaires canadiens qui se sont battus pour défendre la liberté ainsi qu'à l'importance historique de ces réalisations en regard du développement du Canada en tant que nation;
- ▶ **l'équité** dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité.

Défis :

En 1999-2000, le Portefeuille a dû faire face à plusieurs défis importants au chapitre de son cadre de fonctionnement : juridiction partagée dans certains secteurs de programmes; mise en oeuvre d'initiatives prioritaires du gouvernement fédéral; rythme rapide des changements technologiques, conjugué à la nécessité d'être prêt pour l'an 2000; et, enfin, réformes à différents niveaux (financier, législatif, administratif et du milieu de travail).

Anciens Combattants a en outre continué de composer avec deux défis majeurs liés à l'accomplissement de son mandat : *veiller sur nos clients* et *veiller sur nos employés*.

Principales réalisations :

- ▶ En 1999-2000, environ 208 000 clients (anciens combattants, membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, civils admissibles et leurs familles) ont profité d'avantages et de services d'une valeur totale de 2,08 milliards de dollars, fournis par un personnel représentant 3 257 équivalents temps plein.
- ▶ Le 13 avril 1999, le Centre MDN/ACC de soutien aux membres des Forces canadiennes blessés ou à la retraite et à leur famille a ouvert ses portes à Ottawa. Le Centre, dont le personnel est formé d'employés des deux ministères, fournit de l'information sur les avantages et les services offerts par ACC ainsi que des services d'aiguillage. En 1999-2000, le Centre a traité plus de **7 000 demandes de renseignements**.
- ▶ Des pèlerinages ont été organisés afin de marquer le **55^e anniversaire de la campagne de Normandie**, le **55^e anniversaire de la libération des Pays-Bas** et le **55^e anniversaire de la campagne d'Italie**. Pendant la Semaine des anciens combattants de 1999, des cérémonies ont eu lieu afin de commémorer les sacrifices consentis par les anciens combattants de la marine marchande et les membres des Forces canadiennes lors de la bataille du golfe Saint-Laurent entre 1942 et 1944.
- ▶ Le 1^{er} février 2000, le gouvernement a annoncé le versement d'indemnités forfaitaires non imposables aux **anciens combattants de la marine marchande** et aux conjoints survivants, en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ils n'ont pas eu droit à la fin de la guerre. Une somme de 50 millions de dollars a été affectée à ce poste.
- ▶ Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] a effectué un **sondage sur la satisfaction de la clientèle** afin de donner aux clients la possibilité de s'exprimer sur la qualité des services qu'il fournit. Le TACRA est le premier tribunal fédéral à effectuer un tel sondage. Soixante-douze pour cent des clients interrogés se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des services fournis par le TACRA et ce, malgré le fait que seulement 30 pour cent d'entre eux ont bénéficié d'une décision entièrement favorable à leur égard.
- ▶ En octobre 1998, dans le cadre du mois de l'histoire des femmes, le personnel du TACRA a conçu et coordonné, pour l'ensemble du Portefeuille, une activité intitulée ***Le journal de guerre de ma grand-mère***. Au cours de l'exercice visé, ces récits relatant les expériences vécues par des Canadiennes qui ont servi au front ou sur le front intérieur au cours de la Seconde Guerre mondiale ont été imprimés et mis à la disposition de la population canadienne sur le site Internet d'ACC, conformément au mandat de commémoration du Portefeuille.

- ▶ L'exercice 1999-2000 a été la première année complète où les cartes-commentaires ont été disponibles dans tous les bureaux de district d'ACC. Les clients ont de nouveau reconnu les efforts du personnel responsable de la prestation de services puisque, dans une proportion de 97 %, ils ont jugé **bonne ou très bonne la qualité du service** offert.
- ▶ Le 9 septembre 1999, le sous-ministre et le Conseil de régie du Ministère se sont engagés à préparer un **plan stratégique quinquennal** afin de permettre au Ministère de disposer d'une approche à la fois réaliste et innovatrice en matière de changement organisationnel. Le plan stratégique quinquennal d'ACC doit être prêt en décembre 2000.
- ▶ Le Ministère et le TACRA ont continué à répondre aux besoins des anciens combattants et des membres anciens et actuels des Forces canadiennes qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique et d'autres troubles psychiatriques. Le 17 février 2000, ACC a mis en application de nouveaux protocoles pour les décisions touchant les demandes de prestations de clients qui souffrent de **troubles psychiatriques et autres maladies apparentées**.
- ▶ Le Portefeuille a pris au sérieux les inquiétudes de la clientèle actuelle et des membres actifs ou à la retraite des Forces canadiennes, notamment en ce qui concerne les affections qui pourraient être liées à l'uranium appauvri. Dans ce cas précis, le ministère de la Défense nationale a accepté de payer le coût des **tests d'uranium appauvri** pour tous les membres actifs, et ACC a accepté de payer le coût des tests pour tous les membres libérés qui présentent une demande de pension d'invalidité.
- ▶ Le **projet de loi C-61** (L.C. 1999, c. 10), qui a modifié la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* ainsi que d'autres lois dont le ministre des Anciens Combattants assume la responsabilité, est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2000 afin d'apporter plusieurs améliorations aux avantages offerts aux anciens combattants. En 1999-2000, Anciens Combattants a également collaboré avec le ministère de la Justice afin d'élaborer un projet de loi destiné à moderniser les lois fédérales en ce qui concerne les avantages et les obligations des conjoints de fait. Ce **projet de loi (C-23)** a été déposé au Parlement le 11 février 2000. D'autres mesures législatives ont également été prises, dont l'élaboration d'un projet de loi visant à accroître les avantages offerts aux membres des Forces régulières et aux groupe de civils qui ont appuyé les forces armées outre-mer.

Partie I : Le message

A. Le message du ministre



J'ai le plaisir de présenter au Parlement et à la population du Canada le rapport de rendement du portefeuille des Anciens Combattants pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2000.

Au moment où nous entrons dans un nouveau millénaire, il convient de réfléchir à la contribution que notre pays – et, en particulier, nos militaires – ont apportée à la cause de la paix. Les conflits et les missions de maintien de la paix auxquels nous avons pris part au XX^e siècle nous ont permis d'accumuler un riche capital constitué de sacrifices méritoires et de réalisations dont nous pouvons être fiers – un capital grâce auquel le Canada a pu acquérir le statut de nation indépendante et devenir un membre respecté de la communauté internationale. Nous avons tous une immense dette de reconnaissance envers ces Canadiens dont le labeur, la détermination, l'énergie et les sacrifices ont contribué, encore et encore, à faire triompher la paix et la liberté. Durant la Semaine des anciens combattants, nous avons célébré « Un siècle de vaillance » en rendant hommage aux anciens combattants et aux casques bleus canadiens. C'est un honneur pour nous de pouvoir les servir.

Cette année encore, les fonctionnaires du Portefeuille se sont dévoués corps et âme aux clients, obtenant un taux de satisfaction très élevé pour le service offert tout en administrant de façon responsable les ressources du Portefeuille. J'aimerais souligner quelques-uns de nos succès. Au cours des douze derniers mois, des efforts considérables ont été consentis pour répondre aux préoccupations des clients des Forces canadiennes en matière de qualité de la vie. Plusieurs initiatives nous ont mis à même d'offrir à tous les clients un continuum de services amélioré, une évaluation plus complète des besoins et un meilleur soutien. La contribution des anciens combattants de la marine marchande a enfin été reconnue et nous avons pu annoncer le versement d'une indemnité forfaitaire aux membres de la marine marchande du Canada et de Terre-Neuve en reconnaissance des services rendus en temps de guerre. En mars 2000, nous avons annoncé l'élargissement de l'admissibilité aux prestations d'ancien combattant pour y inclure des groupes de civils, tels que ceux de l'Unité du Corps forestier outre-mer de Terre-Neuve et du Service transocéanique, qui ont servi outre-mer pour soutenir l'effort de guerre.

Comme toujours, nos clients demeurent notre priorité. Nous leur offrons le service personnalisé, de qualité et axé sur le client qu'ils sont en droit d'attendre. Nous continuerons de soutenir les clients plus âgés qui souhaitent demeurer des membres actifs et en bonne santé de leur collectivité, tout en nous efforçant d'améliorer les services que nous offrons aux membres des Forces canadiennes et à leurs familles.

Les données contenues dans le présent document témoignent de ce qui a été réalisé au cours de l'exercice 1999-2000. J'espère que nous ferons autant de progrès au cours des années à venir.

A handwritten signature in black ink, reading "George Baker". The signature is written in a cursive, flowing style.

L'honorable George Baker

B. Le message du président



J'ai le fait plaisir de présenter au Parlement le rapport de rendement de 1999-2000 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Je tiens tout d'abord à signaler que notre clientèle est en train de changer. Le nombre d'anciens combattants diminue, tandis que le nombre de requérants des Forces régulières augmente sensiblement, par suite des nombreuses missions de maintien de la paix auxquelles participe le Canada. Nous avons pris conscience de la nécessité d'être mieux renseignés sur les défis particuliers que doivent relever les casques bleus et d'y être davantage sensibilisés. Nous avons également insisté, d'une part, sur la nécessité de disposer d'éléments de preuve fiables et précis et, d'autre part, sur notre obligation de rendre des décisions claires et solides.

Nous avons conçu et réalisé un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Les requérants ont ainsi eu la possibilité de juger de la qualité de notre travail et de nous indiquer ce que nous devrions améliorer. Le taux de satisfaction extraordinairement élevé atteste de façon tangible que notre façon de faire est la bonne et que nous concentrons nos efforts aux bons endroits. Nous sommes très fiers de servir les militaires et les anciens combattants canadiens et nous continuerons de nous assurer, au mieux de nos capacités, qu'ils reçoivent le meilleur service possible et tous les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la Loi.

Le président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Brian W. Chambers'. The signature is fluid and cursive, with a large, stylized initial 'B'.

Brian W. Chambers

Partie II : Rendement du Portefeuille

A. Contexte sociétal

1.0 Objectifs

Les objectifs du Portefeuille reflètent aussi bien son mandat que sa mission :

Anciens Combattants Canada	TACRA
Fournir des avantages et des services qui favorisent le bien-être économique, psychologique, physique et social des anciens combattants et des autres personnes admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, et organiser des activités commémoratives dans le but de perpétuer le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations pour tous les Canadiens.	Offrir aux clients la possibilité de demander une révision (ou d'interjeter appel) d'une décision afin de s'assurer que le processus décisionnel, en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant, est juste et équitable.

2.0 Priorités stratégiques

Le Portefeuille a identifié les priorités stratégiques suivantes dans la *Partie III du Budget des dépenses de 1999-2000 – Rapport des plans et priorités*. Chaque priorité stratégique, ainsi que d'autres grandes priorités, sont exposées dans la présente partie II, sous la rubrique : Réalisations en matière de rendement (page 12 et suivantes).

Priorité stratégique	Secteur d'activités	Page
Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants (EBSSAC)	Avantages et services	15
Approche pour un service axé sur le client	Avantages et services	17
Hôpital Sainte-Anne	Avantages et services	18
Organisations d'anciens combattants	Avantages et services	19
Initiative de coordination des soins de santé (ICSS)	Avantages et services	57
Projet de remaniement des prestations (PRP)	Administration ministérielle	19
Projet An 2000	Administration ministérielle	37
Examen de l'infrastructure des Services ministériels (EISM)	Administration ministérielle	38
Partenariat dans l'économie du savoir (PES)	Administration ministérielle	58

3.0 Principaux partenaires dans la prestation de services

Les principaux partenaires d'ACC dans la prestation de services sont énumérés dans la **figure 4** (page 9 et suivantes).

4.0 Facteurs sociaux et économiques

Les influences qui s'exercent sur le Portefeuille¹ au niveau social et économique se reflètent dans les deux grands défis avec lesquels il doit composer : *veiller sur nos clients* et *veiller sur nos employés*.

Veiller sur nos clients

La clientèle d'Anciens Combattants Canada (ACC) se divise en deux groupes distincts : 1) les anciens combattants et leurs survivants; et 2) les anciens membres des Forces canadiennes et les membres de leur famille immédiate

Figure 1 : Anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre

Au Canada, environ 11% de toutes les personnes âgées sont des anciens combattants et 28% des anciens combattants bénéficient d'avantages et de services offerts par Anciens Combattants. Au 31 mars 2000, on estimait à 382 776 le nombre total d'anciens combattants au Canada.		Au 31 mars 2000	Âge moyen
	Première Guerre mondiale	435	100
	Seconde Guerre mondiale	365 014	78
	Guerre de Corée	17 327	69
	Total	382 776	78

Chacun de ces groupes de clients exige des services très différents. Soixante-quatorze pour cent des **anciens combattants** ont aujourd'hui entre 75 et 84 ans et ont des problèmes associés à la vieillesse. Les soins que nous leur dispensons sont plus complexes et coûtent plus cher que lorsqu'ils étaient plus jeunes. Ils souffrent de multiples affections incapacitantes qui obligent nos employés à communiquer plus fréquemment avec eux, avec leur famille, avec des professionnels de la santé ainsi qu'avec des dispensateurs de soins au sein de la communauté. Leur cas exige de plus fréquentes évaluations et des efforts plus considérables pour rendre et réexaminer les décisions – ce qui accroît les coûts. Par ailleurs, les **clients des Forces canadiennes**, dont le nombre croît sans cesse, sont plus

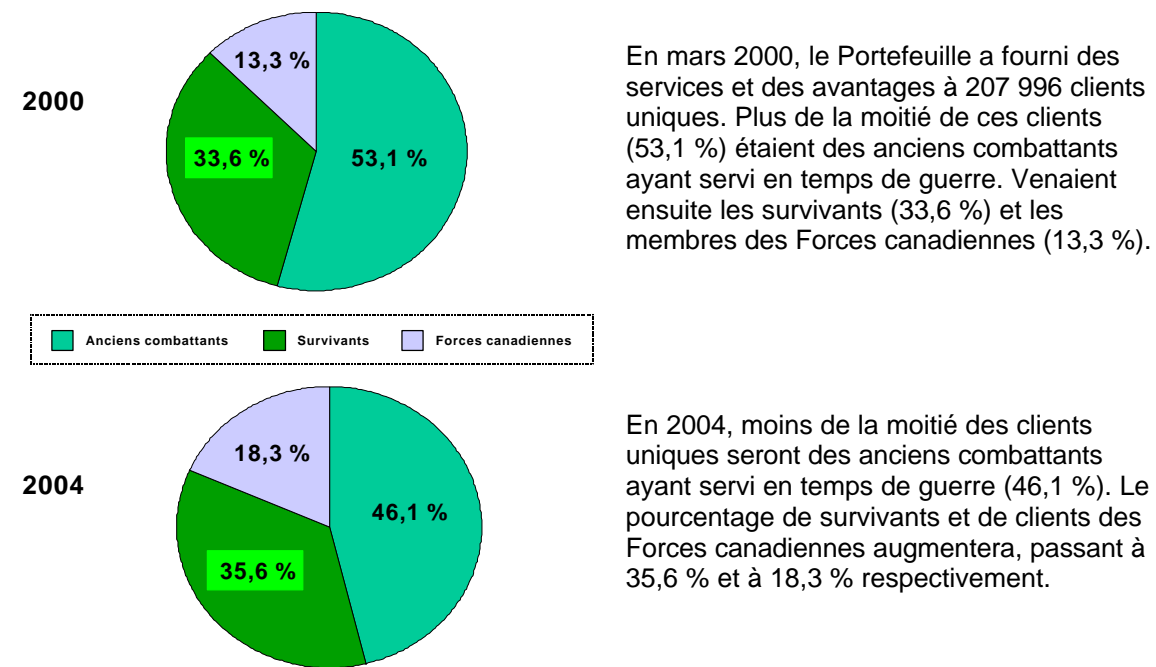
¹ Dans le texte, le terme « Anciens Combattants Canada » se rapporte au ministère des Anciens Combattants, tandis que les termes « Anciens Combattants » et « Portefeuille » se rapportent aux activités du Ministère et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

décisions – ce qui accroît les coûts. Par ailleurs, les **clients des Forces canadiennes**, dont le nombre croît sans cesse, sont plus jeunes et leurs attentes ainsi que leurs exigences en matière de service sont très différentes. Leurs demandes de prestations sont souvent plus complexes et il faut y consacrer d'importantes ressources en raison du volume de la documentation, du nombre croissant de demandes multiples et de la complexité des problèmes posés (ex.: maladies reliées au stress, etc.). Lorsqu'ils ne sont pas d'accord avec une décision rendue à l'égard d'une première demande de pension, ces clients sont deux fois plus susceptibles que les anciens combattants de demander une révision, et presque quatre fois plus susceptibles qu'eux d'interjeter appel.

Dans ce contexte, Anciens Combattants poursuit ses efforts afin de : maintenir la tradition d'excellence en matière de service tout en répondant aux exigences de ses nouveaux clients; tirer le maximum des investissements effectués dans la technologie de l'information; et accroître sa visibilité au centre et, ainsi, contribuer davantage aux processus horizontaux.

La clientèle d'ACC a depuis toujours été répartie en trois groupes : les anciens combattants, les survivants et les membres des Forces canadiennes. La **figure 2** illustre la répartition actuelle des clients uniques ².

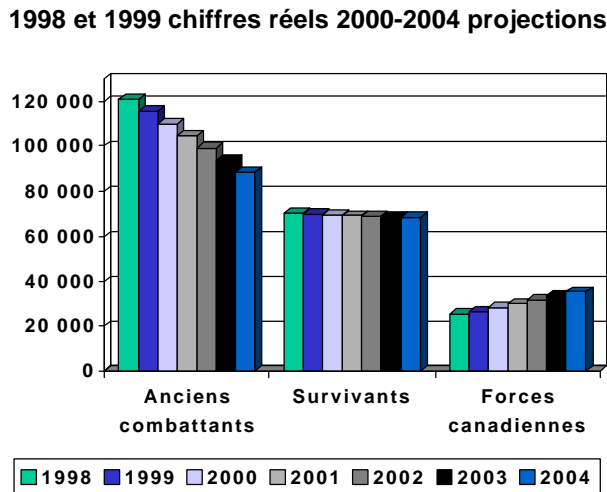
Figure 2 : Anciens Combattants Canada - Clients uniques



² Le nombre de clients uniques correspond au nombre total de clients inscrits aux programmes du Ministère, les clients inscrits à plus d'un programme n'étant comptés qu'une fois.

La diminution progressive de la population d'anciens combattants aura certes un impact considérable sur le nombre total de clients, mais d'autres facteurs démographiques auront aussi un rôle important à jouer pour ce qui est d'évaluer la participation à long terme au programme, les sommes nécessaires à obtenir à cet égard et les pressions exercées sur la charge de travail. La **figure 3** illustre l'évolution de la clientèle d'ACC par type de client.

Figure 3 : Nombre prévu de clients par type de client



Le nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre devrait diminuer de 5% par an et le nombre de survivants, de moins de 1% par an. La clientèle des Forces canadiennes a augmenté en moyenne de 9% par an depuis 1995. L'augmentation devrait se situer entre 5% et 7% au cours des cinq prochaines années, le nombre de clients atteignant 35 000 en 2004. En 2002, les clients des Forces canadiennes et les survivants représenteront plus de 50% de la clientèle.

Veiller sur nos employés

Anciens Combattants est une organisation axée sur le client. Son personnel, qui joue à la fois le rôle d'ami, de conseiller et de fournisseur de services, a appliqué toute son énergie à s'adapter aux changements importants survenus au niveau de la clientèle et de ses besoins. S'il faut féliciter les employés d'avoir réussi à relever ce défi professionnel, il est important de reconnaître aussi que ces changements ont constitué un énorme défi personnel, puisque l'adaptation aux besoins et aux attentes des clients a exigé d'eux, simultanément, qu'ils acquièrent de nouvelles compétences, établissent de nouvelles relations, supportent des pressions plus fortes et satisfassent à de nouvelles exigences.

Quatre-vingt-dix-sept pour cent des clients qui ont rempli la carte-commentaire ont estimé que le service offert par le Ministère est « bon » ou « très bon ». Notre objectif est de maintenir ce taux de satisfaction, alors que nous devons nous adapter aux exigences plus grandes des anciens combattants en matière de soins et aux besoins très différents – et, bien souvent, urgents – des clients des Forces canadiennes, dont le nombre augmente sans cesse.

Cet environnement de travail dynamique a entraîné une augmentation importante de la charge de travail pour les employés d'Anciens Combattants et ce, malgré l'utilisation accrue de la technologie. Ces fonctionnaires dévoués, qui continuent de se concentrer sur les besoins des clients, sont stressés et ont eux-mêmes besoin de soutien. Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, effectué en 1999 et auquel Anciens Combattants a participé, montrent que nos employés sont très préoccupés par diverses questions : la charge de travail et le temps supplémentaire; la formation et le perfectionnement; l'équilibre entre le travail et la vie personnelle; l'accroissement de la diversité au sein de l'effectif; la création d'un milieu de travail positif qui tient compte des besoins des familles; et le harcèlement et la discrimination. Anciens Combattants s'occupe activement de répondre à ces préoccupations. Le sondage a également révélé que l'immense majorité des employés du Portefeuille sont fiers de leur travail et des clients qu'ils servent.

Gérer le changement, le planifier et s'y adapter, alors que les ressources humaines et financières sont limitées, constitue un défi de taille pour le Ministère. S'il veut continuer à offrir un excellent service, il doit à tout prix, entre autres, attirer, former et maintenir en poste un personnel dévoué, d'un océan à l'autre.

B. Attentes en matière de rendement et tableau des principaux engagements

1.0 Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires

Dans le cadre de nos efforts continus visant l'amélioration de la communication des données sur le rendement, nous avons révisé le texte publié dans la *Partie III du Budget des dépenses - Rapport des plans et priorités de 1999-2000*. On trouvera dans la **figure 4** ci-après la liste des **principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires** du Portefeuille, ainsi que les domaines de réalisation qui soutiennent les résultats prévus et les principaux partenaires stratégiques ayant fourni des ressources à ACC dans différents secteurs. Nombre de réalisations comportent des résultats prévus additionnels qui s'appliquent particulièrement aux initiatives décrites dans la partie 2, section C (page 12 et suivantes).

Figure 4 : Principaux engagements, résultats prévus et principaux partenaires

Principal engagement	Résultats prévus	Rendement	Page	Partenaires principaux	
Anciens Combattants Canada					
<p>Avantages et services</p> <p>Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programme de pensions d'invalidité ✓ Indemnités forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande ✓ Projet de loi C-61 ✓ Projet de loi C-41 	<p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>23</p>	<p>Organisations d'anciens combattants</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ prestation de services équitable, en temps opportun 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes ✓ Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants ✓ Continuum de services ✓ Approche pour un service axé sur le client ✓ Projet de Table des invalidités ✓ Syndrome de stress post-traumatique ✓ Guerre du Golfe 	<p>13</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Organisations d'anciens combattants • Ministères de la santé des provinces et de territoires • Défense nationale • Santé Canada • Organismes bénévoles communautaires partout au Canada
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ autonomie des clients et mode de vie sain ▸ optimisation de la santé ▸ soins appropriés dans un milieu convenable ▸ qualité de vie améliorée 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hôpital Sainte-Anne ✓ Programme pour l'autonomie des anciens combattants ✓ Avantages médicaux et autres avantages pour soins de santé connexes ✓ Promotion et éducation en matière de santé ✓ Soins de longue durée 	<p>18</p> <p>25</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p>		

Principal engagement	Résultats prévus	Rendement	Page	Partenaires principaux
	▸ niveau de vie amélioré	✓ Programme d'allocations aux anciens combattants	21	Développement des ressources humaines Canada
Défense des droits Protéger les droits des clients d'ACC au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	▸ les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits	✓ Sondage sur la satisfaction des clients	28	
	▸ des professionnels s'occuperont de préparer les cas et de représenter les clients	✓ Présentation des cas et représentation des clients	29	Légion royale canadienne
Commémoration Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation.	▸ approfondissement des connaissances et de la sensibilisation des Canadiens et Canadiennes, surtout les jeunes, en ce qui concerne la commémoration	✓ Éducation ✓ Participation communautaire	29 29	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères de l'Éducation provinciaux et territoriaux • Musée canadien de la guerre • Organisations d'anciens combattants • STEM-Net
	▸ reconnaissance des anciens combattants de leur vivant et après leur décès	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Décorations et citations ✓ Pèlerinages et cérémonies ✓ Semaine des anciens combattants ✓ Célébrer le millénaire ✓ Funérailles et inhumations 	30 31 31 31	<ul style="list-style-type: none"> • Commission des sépultures de guerre du Commonwealth • Organisations d'anciens combattants • Gouvernements étrangers • Fonds du Souvenir • Patrimoine canadien • Défense nationale
	▸ maintien, conservation, mise en valeur et communication des ressources commémoratives du Canada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tombes, pierres tombales et cimetières ✓ Monuments commémoratifs 	31 32	<ul style="list-style-type: none"> • Commission des sépultures de guerre du Commonwealth • Travaux publics et Services gouvernementaux Canada • Gouvernements étrangers

Principal engagement	Résultats prévus	Rendement	Page	Partenaires principaux
Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA]				
Équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> ▸ processus d'appel et de révision indépendant, uniforme et opportun ▸ les clients sont informés de leurs droits 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sondage du TACRA ✓ Révisions et appels 	42 43	

C. Réalisations en matière de rendement

1.0 Données financières sur le Portefeuille

Portefeuille des Anciens Combattants Ressources financières en 1999-2000 (en millions de dollars)		
	Anciens Combattants Canada	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Dépenses prévues (Partie III du Budget)	1 961,5	81,0
<i>Autorisations totales</i>	<i>2 091,2</i>	<i>94,0</i>
Dépenses réelles	2 067,2	94,0
ETP réels (équivalents temps plein)	3 154	103

Le résumé des données financières a pour but d'indiquer : ce qui était prévu au début de l'exercice (dépenses prévues); les dépenses additionnelles approuvées par le Parlement afin de refléter les changements de priorités et les imprévus (autorisations totales) ; et, enfin, ce qui a été réellement dépensé (dépenses réelles 1999-2000). Nous avons ajouté le nombre total d'équivalents temps plein (ETP) pour l'exercice.

On trouvera des renseignements détaillés sur le rendement financier du Portefeuille pour l'exercice 1999-2000 à partir de la page 89 du présent document.

2.0 Réalisations en matière de rendement par secteur d'activités

Nos réalisations, durant l'exercice 1999-2000, montrent non seulement comment nous avons rempli nos engagements à l'égard des anciens combattants et des autres clients, mais aussi comment nous nous efforçons de mettre notre organisation mieux à même de satisfaire à l'avenir aux exigences multiples de notre clientèle.

Des normes de service ont été établies pour évaluer la qualité de notre service et notre rendement. Un rapport sommaire est fourni à partir de la page 50.

Programme des Anciens Combattants

2.1 Secteur d'activités des avantages et des services

Principal engagement	Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.
-----------------------------	--

Projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes (ACC-FC)

ACC, de concert avec le ministère de la Défense nationale (MDN), a conseillé le

Résultats prévus
Conseiller le gouvernement sur la suite à donner au rapport du CPDNAAC sur la qualité de vie des membres des Forces canadiennes (FC) ~~
Établir des liens solides entre les deux ministères afin de raffermir la volonté d'améliorer les services aux membres des FC ~~
Sensibiliser davantage le personnel d'ACC aux besoins des membres des FC ~~
Sensibiliser davantage les membres des FC aux services et avantages offerts par ACC

gouvernement sur la réponse aux recommandations tirées du rapport *Pour aller de l'avant - Plan stratégique pour l'amélioration de la qualité de vie dans les Forces canadiennes*, présenté par le **Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants** (CPDNAC) en octobre 1998. Les 89 recommandations visaient les salaires et allocations, la crise du logement, les militaires blessés et retraités, les anciens combattants, les familles des militaires et les étapes de transition. [Seize recommandations concernent ACC et ont trait aux soins donnés aux militaires blessés et retraités et aux anciens combattants.] Le 25 mars 1999, le

gouvernement a approuvé toutes les recommandations du CPDNAC et a présenté sa réponse dans une série exhaustive de mesures sur la **qualité de vie**.

En juin 1998, ACC a instauré officiellement le Projet ACC-FC, en vue d'orienter et de concentrer les efforts du Ministère sur l'amélioration des services offerts aux membres des Forces canadiennes (FC). Un programme d'échange de personnel - liaison entre le MDN et ACC - a également été établi afin de sensibiliser les employés aux programmes et services qu'offrent l'un et l'autre ministères et d'en favoriser la compréhension.

ACC a collaboré étroitement avec le MDN tout au cours de cette période. Au nombre des réalisations, il convient de mentionner, outre la mise sur pied de groupes de travail chargés de résoudre les problèmes relatifs à la rapidité de la transmission des documents, des dossiers électroniques et des rapports médicaux :

- ▶ l'ouverture à Ottawa, le 13 avril 1999, du *Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles*, dont le rapport d'évaluation de la première année d'activité est prévu pour septembre 2000;
- ▶ la remise, au personnel des régions, des lignes directrices sur l'utilisation des *centres régionaux d'évaluation postdéploiement*, y compris des instructions spéciales visant à faciliter l'accès à ces centres pour les anciens militaires ayant des problèmes de santé généraux liés au service en Croatie, ainsi que la description des nouveaux *centres de soutien pour traumatismes et stress reliés aux opérations*, gérés par le MDN et ouverts aux militaires actifs souffrant de traumatisme dû au stress et du syndrome de stress post-traumatique;
- ▶ *l'analyse de rentabilisation* visant la faisabilité de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'une *ligne d'écoute téléphonique* pour les anciens membres des FC et leurs familles, dont le plan de mise en oeuvre sera élaboré au cours de l'exercice 2000-2001;
- ▶ d'autres mesures en vue de *sensibiliser davantage les membres des FC aux programmes et services offerts par ACC et le personnel d'ACC aux problèmes touchant les membres des FC*, notamment l'accroissement de la présence d'ACC dans les principales bases des FC, l'élaboration de produits éducatifs, comme la vidéo et le dépliant *ACC au service des Forces canadiennes*, ainsi que des séances d'information et des séminaires à l'intention du personnel du MDN et de celui d'ACC.

Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants - *Priorité stratégique*

Cette initiative a pour but d'établir les besoins actuels des clients et la demande éventuelle de services, de déterminer si les programmes actuels sont adéquats, et d'établir des **partenariats** plus efficaces afin d'améliorer la prestation des services.

Résultats prévus

Orienter l'élaboration des programmes de soutien et de soins de santé au cours de la prochaine décennie :

en établissant les besoins futurs des anciens combattants en matière de soins de longue durée et en étudiant des moyens appropriés de répondre à ces besoins

~~

en remédiant à la majorité des anomalies au niveau de l'admissibilité, signalées par le personnel d'ACC et les organisations d'anciens combattants lors des consultations

~~

en trouvant des solutions permettant de satisfaire aux besoins des clients des FC en matière de soins de santé

~~

en proposant des solutions afin de mieux soutenir les dispensateurs de soins

La collecte de données aussi bien qualitatives que quantitatives a révélé que les structures de programmes, les critères d'admissibilité et la procédure administrative actuels entravent les efforts du personnel pour fournir des services aux clients et peuvent faire obstacle à l'obtention, par ces derniers, du soutien et des services dont ils ont besoin. Qui plus est, les programmes de soins de santé du Ministère ne reflètent pas intégralement les tendances récentes et ne comportent pas non plus l'éventail complet de services et de soins qu'il faut pour répondre aux besoins et pour promouvoir et maintenir une bonne santé, ce qui réduit la capacité d'ACC d'établir des partenariats en matière de prestation des services de santé.

L'Examen, qui a pris fin le 31 mars 2000, a permis de préciser les changements survenus dans les besoins des clients ainsi que les lacunes au niveau du soutien et des services. On a établi un profil des besoins des anciens combattants qui avancent en âge et de la clientèle des Forces canadiennes en matière de soins, formulé des solutions afin de répondre à ces besoins, proposé des changements aux exigences et aux procédures en matière de prestation de services ainsi qu'aux programmes qui font obstacle au service, et déterminé les besoins en matière d'information et de communication. On a également publié, dans le cadre de l'Examen, plusieurs documents de recherche, qui peuvent être consultés sur le site Internet d'Anciens Combattants.

Le Projet de continuum de services qui assurera le suivi de tous les éléments des recommandations découlant de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens

combattants afin d'éliminer les obstacles qui nuisent à la prestation d'un service de qualité pour les anciens combattants vieillissants ainsi que pour la clientèle des Forces canadiennes.

Dans le cadre du Projet ACC-FC et du Projet de continuum de services, le Ministère reste en liaison permanente avec le MDN et d'autres ministères et il consulte régulièrement ses clients, ses employés ainsi que les différents intervenants sur les résultats de l'Examen et les recommandations qui en découlent. Le Ministère élabore actuellement différents scénarios pour mettre en oeuvre les recommandations visant à éliminer les obstacles au service de qualité.

Continuum de services

L'établissement du Projet de continuum de services fait suite aux recommandations faites dans le cadre de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants. Cette approche, qui consiste à placer le client au centre de la prestation des programmes et des services, permet d'offrir le bon service au bon moment et au bon endroit, en mettant à contribution toutes les ressources disponibles aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère. Le continuum de services comprend un large éventail de programmes et de services axés sur la promotion et le maintien d'une bonne santé ainsi que sur l'amélioration de la qualité de vie. Comme les besoins des clients vont bien souvent au-delà des compétences d'ACC, il est nécessaire d'établir des relations plus étroites avec d'autres fournisseurs afin d'obtenir une prestation de services continue et homogène.

Le continuum de services est fondé sur un certain nombre de principes, dont les suivants : promouvoir un continuum de services préventifs et de traitement ; intégrer la prestation de services ; multiplier les partenariats avec les particuliers, les familles, les organismes bénévoles, etc. ; surveiller et évaluer les résultats des programmes ; et diffuser l'information ainsi que les pratiques exemplaires. Ces principes ont inspiré plusieurs propositions de changements aux programmes de santé et aux critères d'admissibilité touchant la population vieillissante d'anciens combattants. Certains de ces changements entreront en vigueur à l'automne 2000 ; les autres constituent le fondement d'un plan de mise en oeuvre progressif à plus long terme. Les mêmes principes s'appliqueront à l'élaboration de solutions visant à répondre aux besoins de la clientèle des Forces canadiennes.

L'élaboration de ce cadre stratégique a amené le Ministère à consulter d'autres ministères fédéraux, des spécialistes du vieillissement, des gérontologues et divers autres intervenants. Santé Canada a accepté de participer à l'évaluation du continuum de services pour les questions ayant un intérêt et un impact national (par exemple, l'intégration des services sociaux et le rapport coût-efficacité des soins à domicile).

À ACC, on se sert maintenant des principes sous-tendant le continuum de services pour chercher à répondre aux besoins des clients des Forces canadiennes. L'équipe de projet proposera des moyens de moderniser la gamme des avantages et des services à l'intention de cette clientèle particulière et présentera au ministre des options à soumettre au Cabinet.

Approche pour un service axé sur le client - *Priorité stratégique*

L'Approche pour un service axé sur le client (ASAC), qui sera mise en oeuvre partout au Canada d'ici décembre 2000, consiste à mettre l'accent, de façon globale, sur les besoins particuliers de l'ancien combattant et des personnes qui jouent un rôle important dans sa vie (membres de la famille et dispensateurs de soins), peu importe leur âge ou leur situation. En faisant de l'ASAC la règle de base de son service à la clientèle, le Ministère a choisi une approche qui consiste à offrir un

Résultat prévu

Adopter un modèle de prestation de services axé sur le client et des normes de service qui permettent d'obtenir des résultats positifs en matière de santé, et promotion de méthodes de travail normalisées

« service », même en l'absence de « prestations ». En outre, les clients participent activement au processus décisionnel.

Le modèle de prestation de services axé sur le client établit un **processus structuré, fondé sur les besoins**, auquel tous les clients qui entrent en contact avec ACC auront accès. Ce modèle comporte les étapes suivantes : prise de contact du client avec ACC ; examen préalable donnant lieu à une collecte d'information, à une évaluation ou à une assistance spécifique ; résolution des problèmes ; élaboration d'un plan d'action ; mise en oeuvre ; et suivi, au besoin. Ces étapes sont également à la base de l'élaboration de normes de service **fondées sur les résultats** ou de normes de service au client **mesurables et réalisables**.

Le Projet national de mise en oeuvre de l'ASAC, réalisé dans sept bureaux un peu partout au pays, a permis d'évaluer les ressources, les équipes et les compétences dont ACC aura besoin pour mettre en place l'ASAC à l'échelle nationale. Les sites choisis (St. John's/Cornerbrook, Peterborough, Québec, Calgary, Victoria et l'Administration centrale à Charlottetown) ont montré comment ACC organisera son fonctionnement pour améliorer les services fournis aux anciens combattants (dont les besoins évoluent rapidement) et à la clientèle plus jeune des Forces canadiennes (dont les besoins en matière de soins sont à la fois complexes et différents). ACC est maintenant bien positionné pour servir tout client ayant des besoins complexes et/ou différents.

Tous les engagements concernant l'ASAC ont été remplis avant la date prévue. La première évaluation a pris fin le 31 mai 1999 et les recommandations ont été mises en

oeuvre avant le 30 novembre 1999. De même, tous les constats du statut organisationnel ont été effectués avant l'échéance du 31 mars 1999.

L'ASAC permettra au Ministère de s'assurer que les clients obtiennent le niveau de service adapté à leurs besoins. Les clients dont les besoins sont plus importants recevront davantage de soutien de la part de personnel qualifié relevant du Ministère ou d'autres organismes. La mise en oeuvre de l'ASAC permettra aux anciens combattants âgés et aux autres clients ayant des besoins complexes de recevoir le bon service au bon moment et du bon intervenant.

Hôpital Sainte-Anne - *Priorité stratégique*

L'Hôpital Sainte-Anne occupe une superficie de 21 hectares et est situé à moins d'une demi-heure de Montréal.

L'établissement a pour mission d'offrir aux anciens combattants et aux personnes âgées

admissibles des soins gériatriques, psychogériatriques et gériopsychiatriques de qualité, dans le respect de leur dignité et de leur autonomie. Par l'entremise de son centre de jour, l'Hôpital offre aussi des services de soutien aux patients qui vivent encore dans leur propre domicile. L'établissement offre un large éventail de services : activités sociales et récréatives, physiothérapie, zoothérapie ainsi qu'un

Résultat prévu

Céder l'Hôpital Sainte-Anne tout en s'assurant que les anciens combattants admissibles continuent d'avoir accès à des soins de longue durée comparables à ceux fournis aux anciens combattants ailleurs au Canada

programme unique sur la dysphagie (difficulté à avaler). Pour traiter les patients atteints de démence – une affection souvent liée au vieillissement –, l'Hôpital a mis sur pied un programme psychogériatrique innovateur qui n'existe que dans une vingtaine d'établissements en Amérique du Nord. Qu'il s'agisse de soigner les troubles physiques (gériatrie), les troubles cognitifs (psychogériatrie) ou les maladies mentales chroniques (gériopsychiatrie), ou encore de fournir des services par le biais de son centre de jour, l'Hôpital s'efforce d'offrir à ses résidents la meilleure qualité de vie possible.

L'Hôpital utilise au mieux ses ressources pour tirer le maximum des programmes et des services qu'il offre, tout en les adaptant aux besoins d'une clientèle vieillissante. Les relations entre les employés et les résidents de l'établissement se caractérisent par la reconnaissance des réalisations exceptionnelles des anciens combattants et par le respect de leur intégrité.

En février 2000, des fonctionnaires du gouvernement du Québec ont informé Anciens Combattants Canada que le Québec n'était plus disposé à poursuivre les discussions et les négociations sur la cession de l'Hôpital. L'équipe d'ACC chargée du projet de cession, en poste à Montréal, a donc été dissoute. Le Ministère devrait examiner des projets de rénovation de l'établissement ainsi que la possibilité d'y admettre des personnes qui ne font pas partie de sa clientèle traditionnelle.

Projet de remaniement des prestations - *Priorité stratégique*

Le Projet de remaniement des prestations (PRP) a pour but d'élaborer et de mettre en place un Réseau intégré de prestation des services aux clients (RPSC) afin de soutenir la prestation des services et des avantages associés aux différents secteurs de programme du Ministère (pensions d'invalidité, soutien financier et soins de santé). La version 1 du nouveau logiciel a été mise en service en février 1999.

Résultat prévu

Mise en application d'une solution administrative rentable permettant d'assurer la continuité du service aux anciens combattants et de préparer l'organisation pour l'avenir

On a terminé la conception, l'élaboration et la mise à l'essai des principales composantes de la version 2.

On a élaboré et mis en service une partie de la fonctionnalité de la version 3 en juillet 1999 afin d'apporter un soutien automatisé à la mise en oeuvre nationale de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC). La mise en mode maintien

des systèmes pour le passage à l'an 2000 a retardé les versions 2 et 3. La version 2 ainsi que la fonctionnalité améliorée de la version 3 seront mises en place en 2000-2001.

Organisations d'anciens combattants - *Priorité stratégique*

Depuis longtemps, Anciens Combattants collabore étroitement et de façon efficace avec les organisations d'anciens combattants, notamment en les consultant sur les questions importantes pour elles et pour le Portefeuille.

Ces rapports étroits ont permis de mener à terme, à l'avantage des deux parties, plusieurs

Résultat prévu

Maintenir des rapports constructifs

initiatives importantes : indemnités forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande; mise en application avec succès des dispositions du projet de loi C-61; démarche aboutissant à

l'inauguration de la Tombe du Soldat inconnu; vague de deux minutes de silence partout au Canada, le 11 novembre 1999; réalisation de la phase III de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants; mise en oeuvre d'un projet qui durera plusieurs années et qui consiste à réviser complètement la Table des invalidités; et ouverture à Ottawa, en avril 1999, du Centre MDN/ACC de soutien aux membres des Forces canadiennes blessés ou à la retraite et à leur famille.



ACC et la Légion royale canadienne (LRC) ont signé un protocole d'entente qui permet à la LRC d'accéder aux données de ses clients par le biais du système informatique principal du Ministère, le Réseau de prestation de services aux clients. Grâce à cet accès électronique, la LRC sera mieux à même d'aider ses clients à préparer leurs demandes de pension (invalidité et autres) et à suivre de près leur traitement.

Nombre de réalisations exposées dans le présent document sont le fruit de consultations et d'une collaboration étroite avec les organisations d'anciens combattants à l'échelle nationale, régionale et des districts.

2.1.1 Secteur de services des pensions et allocations

Résultats prévus

Exécuter des programmes
d'indemnisation pour les sacrifices
consentis pour la patrie
~~
Améliorer le niveau de vie

Anciens Combattants Canada offre aux clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales, des allocations d'ancien combattant, ainsi que d'autres avantages financiers, y compris les avantages aux survivants et aux personnes à charge. Ces différents avantages s'accompagnent des services suivants : conseils, aide pour préparer les

demandes, examens médicaux, décisions, paiement, tenue de compte et réponses aux demandes de renseignements.

En 1999-2000, le secteur de services des pensions et allocations a identifié deux domaines précis où les réalisations ont un rôle essentiel à jouer pour démontrer l'engagement du Ministère à l'égard des Canadiens et des Canadiennes.

Programme de pensions d'invalidité : Anciens Combattants Canada consacre annuellement à ce programme environ 1,16 milliard de dollars, ce qui est en fait le programme le plus important du Ministère. En 1999-2000, des pensions d'invalidité ont été versées à environ 150 000 personnes – 63 500 anciens combattants, 59 000 survivants et 27 500 membres des Forces canadiennes.

Le nombre de clients devrait demeurer stable au cours des prochaines années. On prévoit une augmentation annuelle de 1% du nombre de survivants et de 5 % à 7 % du nombre de clients des Forces canadiennes, tandis que le nombre d'anciens combattants devrait diminuer de 5 % par année.

Une augmentation annuelle des dépenses se situant entre 1 % et 3 % est prévue au cours des cinq prochaines années. Comme par le passé, les dépenses devraient s'accroître plus rapidement que le nombre de clients. L'augmentation des dépenses sera en majeure partie attribuable à l'indexation des pensions au taux d'inflation. Contribueront également à cette hausse l'accroissement des sommes consacrées aux survivants et aux clients des Forces canadiennes, l'augmentation du nombre de bénéficiaires d'une allocation de soins et l'augmentation du nombre d'enfants. En ce qui concerne les survivants, la hausse est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de survivants d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de clients des Forces canadiennes – augmentation qui se trouve à annuler la diminution de survivants d'anciens combattants de la Première Guerre mondiale. L'augmentation du nombre de bénéficiaires d'une allocation de soins a été plus rapide que la diminution du nombre de bénéficiaires d'une allocation vestimentaire et elle devrait s'accélérer. En outre, le nombre de clients ayant des enfants s'est accru ces dernières années, en raison surtout de l'augmentation de la clientèle des Forces canadiennes, laquelle augmentation devrait entraîner un accroissement des dépenses dans ce secteur.

Programme des allocations aux anciens combattants : Le nombre de bénéficiaires de l'AAC de même que les dépenses liées au programme continuent de décroître. Cette tendance tient au taux de mortalité et au nombre croissant de clients qui tirent le soutien du revenu d'autres programmes fédéraux, comme la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada. De plus en plus, ce sont les survivants qui composent la clientèle du programme. Il y a près de dix ans, soit au cours de l'exercice 1991-1992, moins de la moitié des clients de l'AAC étaient des survivants; cependant, ces derniers composeront près de 70 % de la clientèle totale en 2000-2001. Au cours de l'exercice 1999-2000, 16 667 personnes ont touché cet avantage, et les versements annuels se sont élevés à environ 38 millions de dollars.

Indemnités forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande : Le 1^{er}

février 2000, le gouvernement a annoncé le versement de paiements non imposables aux anciens combattants de la marine marchande et aux conjoints survivants. Sont admissibles tous les anciens combattants de la marine marchande du Canada et de Terre-Neuve, qui ont servi durant les deux guerres mondiales et la guerre de Corée et qui n'étaient pas membres des Forces armées. Ces indemnités sont offertes en compensation des prestations de démobilisation auxquelles ces personnes n'ont pas eu droit à la fin de la guerre. Une somme de 50 millions de dollars a été affectée à ce poste. Les paiements, établis selon l'ancienneté, se situent entre 5 000 \$ et 20 000 \$ (un supplément de 20 % est également versé aux prisonniers de guerre.) Les anciens combattants de la marine marchande et les survivants ont jusqu'au 31 juillet 2000 pour présenter une demande. Comme le Ministère ne connaîtra ses obligations totales qu'à cette date, les requérants dont la demande a été acceptée n'ont reçu jusqu'ici que 60 % du paiement admissible.

Au 31 mars 2000, on avait reçu 225 demandes d'anciens combattants de la marine marchande et 706 paiements, d'une valeur totale de 5,5 million \$, avaient été effectués.

Projet de la Table des invalidités : Au printemps de 1999, le Ministère a entrepris des

consultations auprès d'un large éventail d'intervenants – y compris les organisations d'anciens combattants et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) – afin de revoir et de mettre à jour la Table des invalidités.

Résultat prévu

Exécuter de façon opportune, équitable et uniforme les programmes d'indemnisation

La révision de la Table des invalidités permettra d'obtenir un guide plus moderne et mieux adapté à l'évaluation des états indemnisés. La mise à jour consistera également à établir, pour chaque niveau d'invalidité, des critères d'évaluation plus descriptifs. On réexaminera aussi la relativité du niveau d'invalidité ainsi que les indemnités qui s'y rattachent pour les différents systèmes somatiques. On se propose en outre de procéder à une révision des lignes directrices existantes relatives à l'admissibilité, afin d'établir plus facilement le lien entre les invalidités faisant l'objet d'une demande et le service militaire.

La révision et la mise à jour des lignes directrices existantes concernant l'admissibilité et l'évaluation permettront d'offrir un soutien plus solide à la prise de décision. ACC sera ainsi mieux à même d'informer et de conseiller ses clients, ce qui facilitera la communication, la coopération et la transparence au moment de recueillir les éléments de preuve. L'établissement de critères plus faciles à comprendre pour les clients rendra le processus de décision plus transparent. On propose également de publier les lignes directrices sur le réseau Internet.

L'étape de la collecte d'information et de la conception du projet a été franchie. L'élaboration d'une première version révisée de la Table des invalidités a débuté en juin 2000.

Les *lignes directrices sur l'admissibilité à une pension* seront mises en oeuvre graduellement de septembre 2000 à mars 2001. Les *lignes directrices sur l'évaluation* de la nouvelle Table des invalidités devraient être terminées d'ici mars 2001.

Projet de loi C-61 : Suite à l'entrée en vigueur des dispositions prévues, le 1^{er} mai 1999, les survivants de bénéficiaires de pensions d'invalidité peuvent demander et obtenir une augmentation de leur pension, s'ils peuvent démontrer que l'invalidité de leur conjoint était sous-évaluée au moment de son décès. Les critères d'admissibilités à une allocation de soins ont été élargis à l'intention des anciens combattants qui ne touchent qu'une indemnité de prisonnier de guerre, et les critères d'admissibilité à l'allocation d'incapacité exceptionnelle ont été élargis afin d'inclure les anciens combattants qui touchent à la fois une pension d'invalidité et une indemnité de prisonnier de guerre. Enfin, les dispositions de la loi touchant les anciens combattants de la marine marchande ont été incluses dans la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à la *Loi sur les pensions*.

Syndrome de stress post-traumatique (SSPT) : Le 17 février 2000, ACC a mis en application de nouveaux protocoles pour les décisions touchant les demandes de prestations de clients qui souffrent de troubles psychiatriques et autres maladies apparentées. On a utilisé, pour établir ces protocoles, une approche de gestion de cas afin de s'assurer que les personnes souffrant du SSPT ou de troubles psychiatriques obtiennent, en temps opportun, les avantages et les services dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit.

On a révisé le chapitre de la Table des invalidités concernant les troubles psychiatriques afin de prendre en compte les effets du SSPT dans tous les domaines de l'existence. On a également amélioré les critères d'évaluation. Une équipe d'arbitres des pensions, épaulée par un conseiller médical, a été chargée de rendre les décisions en matière d'admissibilité et d'évaluation pour tous les cas de SSPT et autres troubles psychiatriques, ce qui permettra d'obtenir des décisions uniformes et de qualité.

Projet de loi C-41 : En mars 2000, le gouvernement a annoncé son intention d'élargir les critères d'admissibilité aux avantages accordés aux anciens combattants à l'intention des membres des groupes civils qui ont étroitement soutenu les forces armées en temps de guerre. Ces groupes, qui ont participé à l'effort de guerre outre-mer, n'ont pas, à l'heure actuelle, plein accès aux avantages offerts aux anciens combattants. Ils comprennent notamment l'Unité du corps forestier outre-mer de Terre-Neuve, les infirmières

auxiliaires et autres membres de la Croix-Rouge canadienne et de la Brigade de l'Ambulance Saint-Jean, ainsi que le personnel du Service transocéanique (pilotes qui ont transporté des avions outre-Atlantique). Les modifications législatives ont été présentées au Parlement en juin 2000, dans le cadre du projet de loi C-41.

Guerre du Golfe : ACC donne la priorité aux clients de la guerre du Golfe pour ce qui est de la préparation et du traitement des demandes de pension, de la fourniture d'avantages médicaux et de la préparation des appels.

- ▶ Un **comité de travail interne sur la guerre du Golfe** a été mis sur pied officiellement en juin 1999. Ce comité, qui a été chargé de coordonner toutes les activités, communications, études et initiatives du Ministère afin d'améliorer les services et les avantages fournis aux clients de la guerre du Golfe, consulte le MDN et les organisations d'anciens combattants et échange des renseignements avec eux sur les questions générales concernant la gestion des dossiers de ces clients. ACC est également représenté au sein du Comité consultatif sur la maladie de la guerre du Golfe, mis sur pied par le MDN.
- ▶ ACC et le MDN continuent de **suivre de près les recherches et les progrès réalisés dans le domaine médical** afin de déterminer s'il existe une cause sous-jacente aux affections dont souffrent les anciens combattants de la guerre du Golfe.
- ▶ Lorsqu'une demande de pension d'invalidité porte sur une maladie inexplicée pour laquelle aucun diagnostic médical ne peut être établi, et qu'il est évident que le client souffre d'une affection ou d'une invalidité chronique, le Ministère **conseille et aide le client à recueillir de la documentation à l'appui de sa demande.**
- ▶ Lorsqu'un ancien membre des FC ayant servi dans une zone de service spécial (y compris le golfe Persique) souffre d'une affection difficile à diagnostiquer, ACC peut aiguiller le client vers une clinique régionale post-déploiement du MDN aux fins de **recherche de diagnostic** ou encore **d'évaluation clinique et d'examen.**
- ▶ Afin de dissiper les inquiétudes des membres des FC qui ont servi dans le golfe Persique et qui croient avoir été exposés au rayonnement de l'uranium appauvri (UA), **le MDN a accepté de payer le coût du test d'UA pour tous les membres actifs** qui veulent le subir. **ACC a accepté de payer le coût du test pour tous les membres libérés** qui font une demande de pension d'invalidité.

Au 31 mars 2000, 378 demandes de pension avaient été soumises par des clients de la GG

2.1.2 Secteur de services des soins de santé

En 1999-2000, plusieurs réalisations dans le secteur de services des soins de santé nous ont aidés à remplir nos engagements vis-à-vis des Canadiens.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) : Le PAAC aide les

Résultats prévus
Autonomie des clients et mode de vie sain ~~
Meilleure santé possible ~~
Amélioration de la qualité de vie

clients à rester autonomes et en bonne santé dans leur maison ou au sein de leur collectivité en fournissant un large éventail de services aux personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité. En 1999-2000, environ 69 620 clients ont eu accès à ce programme, auquel le Ministère a consacré 156 millions de dollars. En analysant les dépenses, on constate que, si le nombre de clients

diminue, le nombre de services utilisés et les sommes consacrées à chaque client augmentent, ce qui fait que les dépenses totales demeurent à peu près stables.

Traitements et autres avantages en matière de santé : Les clients admissibles ont droit à des traitements et à différents autres avantages (médicaments d'ordonnance, soins médicaux et dentaires, prothèses, appareils acoustiques et pour la vue, oxygénothérapie) directement reliés à leur état indemnisé. Certains avantages médicaux ont également été fournis à des clients pour des états non indemnisés, lorsque ces avantages n'étaient pas couverts par le régime d'assurance-maladie provincial et que le client recevait des services fournis dans le cadre du PAAC ou encore lorsqu'il ne dépassait pas les limites de revenu fixées par la *Loi sur les allocations pour anciens combattants*. En 1999-2000, environ 139 000 clients étaient admissibles aux avantages médicaux, 85 % d'entre eux ayant utilisé au moins un avantage ou un service au cours de l'exercice. En 1999-2000, le Ministère a traité plus de 3,4 millions de demandes concernant des médicaments et 1,4 million de demandes concernant d'autres avantages.

- ▶ **Projet d'examen du Programme des médicaments :** La mise en oeuvre à l'échelle nationale des composantes du projet a été complétée en mai 1999 avec le lancement du système de points de service (PDS) dans la région des Prairies. En 1999-2000, on a terminé l'examen de plus de 4 200 dossiers de clients, ce qui permettra d'appliquer les normes établies à tous les bénéficiaires du programme.
- ▶ **Soins dentaires :** Le personnel de l'Administration centrale chargé de rendre les décisions en matière de soins dentaires a dû faire face à une augmentation importante des demandes (premières demandes et demandes de révision). Plus de 7 300 demandes ont été reçues en 1999-2000. L'arriéré d'environ huit mois au niveau des premières demandes a été rattrapé au cours de l'exercice. On s'attaque actuellement à l'arriéré tout aussi important qui existe au niveau des révisions.

La Direction générale des soins de santé participe toujours à l'ICSS, principalement dans le domaine des médicaments, des soins de l'ouïe et des soins de la vue. Elle est en train de négocier des ententes avec des groupes de fournisseurs dans ces trois domaines.

Promotion et éducation en matière de santé : La promotion et l'éducation en matière de santé jouent un rôle important dans l'amélioration de la qualité de vie de nos clients et

Résultat prévu

Mettre en place à l'échelle nationale, en matière de promotion de la santé, une approche axée sur le maintien de l'autonomie, la prévention des maladies et l'amélioration de la santé et de la qualité de vie

et dans le maintien de leur autonomie. Le vieillissement de la population d'anciens combattants a fait de la promotion de la santé un secteur **hautement prioritaire**. En plus de veiller sur cette clientèle qui vieillit, nous devons remplir notre engagement d'améliorer les services fournis aux clients des Forces canadiennes. Or, la promotion de la santé est le fer de lance du continuum de services – elle constitue en effet le point d'entrée du

processus, notre espoir étant qu'en favorisant chez nos clients le bien-être personnel, une meilleure connaissance en matière de santé, des activités saines et une sensibilisation à la sécurité, nous contribuerons à maintenir l'état de santé et l'autonomie des personnes et des familles, à prévenir ou à retarder l'apparition des maladies et à **améliorer la qualité de vie**.

Au cours du dernier exercice, des progrès importants ont été accomplis dans la réalisation des objectifs que nous nous sommes fixés. En **partenariat** avec d'autres paliers de gouvernement et avec des organisations non gouvernementales, Anciens Combattants Canada a élaboré une stratégie de promotion de la santé qui est décrite dans ses grandes lignes dans le **Cadre de promotion et d'éducation en matière de santé**, auquel on a mis la dernière main à l'automne de 1999. Cette approche nationale, fondée sur l'expérience acquise dans le cadre des projets-pilotes mis en oeuvre un peu partout au Canada en 1997-1998, ainsi que sur les résultats de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants, met l'accent sur le maintien de l'autonomie, la prévention des maladies ainsi que l'amélioration de la santé et de la qualité de vie.

Plusieurs initiatives ont été menées à terme, dont les suivantes :

- ▶ nous avons mis la dernière main au Cadre de promotion et d'éducation en matière de santé, à l'automne de 1999 ;
- ▶ deux projets-pilotes ont été réalisés en 1999 dans six sites, en collaboration avec les directions de la LRC de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard – il s'agissait d'utiliser la technologie pour permettre aux anciens combattants d'accéder plus facilement à l'information sur la santé (on projette actuellement d'étendre cette

initiative à d'autres directions provinciales de la LRC en partenariat avec Industrie Canada) ;

- ▶ nous avons mis la dernière main à un protocole d'entente qui définit l'**alliance stratégique** conclue avec Santé Canada en vue de mettre en oeuvre des projets communautaires de prévention des chutes – ces initiatives seront financées par Anciens Combattants Canada à même le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada ;
- ▶ nous avons mis en place un mécanisme d'évaluation permettant de s'assurer que la raison d'être, le processus, les impacts et les résultats des projets de la LRC sont évalués et que des lignes directrices relativement aux pratiques exemplaires sont établies pour soutenir l'engagement du Ministère à l'égard des objectifs en matière de promotion de la santé ;
- ▶ nous avons organisé deux symposiums nationaux (« Prestation de soins » à Winnipeg et « Bien-être » à Charlottetown) afin de résoudre les problèmes soulevés par le (EBSSAC); et
- ▶ nous avons continué de participer au Comité interministériel sur les questions relatives au vieillissement et aux personnes âgées, et contribué à l'élaboration du Cadre national sur le vieillissement et de la base de données sur les programmes et les politiques relatifs aux aînés.

Soins de longue durée : On a élaboré une **stratégie sur les soins en établissement** afin

de répondre aux besoins des anciens combattants canadiens en matière de soins de longue durée. En 1999-2000, plus de 7 millions de dollars ont été consacrés aux différentes initiatives mises en oeuvre dans le cadre de cette stratégie, dont celles-ci :

Résultat prévu

Les soins qui conviennent sont fournis à l'endroit pertinent

- ▶ mise sur pied d'un programme de jour au foyer de Broadmead à Victoria – ce programme, qui permet d'offrir, un ou deux jours par semaine, un service de relève aux membres des familles qui prennent soin d'un ancien combattant à la maison, a également l'avantage de servir de transition entre la maison et le foyer et de réduire considérablement le stress associé au changement de cadre de vie, lorsque les besoins de l'ancien combattant en matière de soins de santé exigent le placement en établissement ;
- ▶ élaboration d'un programme de certificat en soins de santé aux personnes âgées, à Camp Hill (Halifax) – ce programme vise à offrir une formation en gériatrie et les personnes qui obtiennent le certificat sont mises à la disposition du personnel médical à titre de ressources communautaires (on projette d'étendre ce type de programme à toutes les régions) ;

- ▶ mise sur pied d'un projet-pilote à l'intention des anciens combattants ayant servi outre-mer à Camp Hill (Halifax), au foyer Perley-Rideau (Ottawa) et au foyer de Broadmead (Victoria) – ce projet permet d'offrir des soins à domicile ainsi que l'accès au programme de traitement d'ACC aux anciens combattants qui habitent chez eux dans l'attente d'un placement dans un établissement offrant des lits d'accès prioritaire ;
- ▶ organisation en 1999 d'une conférence sur les pratiques exemplaires à laquelle ont participé dix établissements importants offrant des lits d'accès prioritaires dans les quatre provinces de l'Ouest ainsi que l'Hôpital Sainte-Anne. Voilà un exemple de collaboration fédérale-provincial. De plus amples détails sur la conférence figure à la page 34 du présent rapport ; et
- ▶ collaboration avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé en vue de faire agréer tous les établissements offrant des lits d'accès prioritaires à ACC, conformément à la nouvelle norme nationale du Conseil.

On projette actuellement d'investir plus de 14 millions de dollars dans l'amélioration des établissements situés dans les Maritimes (principalement au Nouveau-Brunswick).

2.1.3 Secteur de services de la défense des droits

Principal engagement	Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.
-----------------------------	---

Afin de déterminer le degré de satisfaction des clients à l'égard du service fourni par le Bureau de services juridiques des pensions, on a élaboré et envoyé à 840 clients un **questionnaire sur la satisfaction de la clientèle**. Cinq cent soixante-neuf clients (ou 67,7 % de l'échantillon) ont répondu. Le questionnaire visait à établir le degré de satisfaction des clients sur trois questions fondamentales : le service est-il

professionnel, personnalisé et fourni au moment opportun?

Pour ce qui est d'être bien informés du processus et de leurs droits, les clients ont répondu, dans une proportion de 84,3 %, qu'on leur avait expliqué le processus d'audition et, dans une proportion de plus de 80 %, qu'ils estimaient avoir été bien préparés à l'audition; **91,5 % des clients étaient contents que le personnel du Bureau ait pris le temps de leur expliquer les choses.**

On a aussi voulu évaluer un autre aspect du service professionnel – à savoir la « confidentialité des dossiers » – en cherchant, dans 207 dossiers du Ministère, des preuves de dénonciation du rapport client/avocat. Or, aucune transgression grave du privilège client/avocat n’a été constatée.

Résultat prévu

Préparation des dossiers et
représentation par des
professionnels

En 1999-2000, le Bureau a présenté les cas de clients – et représenté ceux-ci – à **4 929 auditions de révision**. Il a également travaillé en collaboration avec la Légion royale canadienne lors de **251 autres auditions de révision**. Par ailleurs, la LRC s’est chargée seule de présenter les

cas de clients – et de représenter ceux-ci – à **161 auditions de révision**.

- ▶ Le délai moyen de traitement des cas dont le Bureau s’est occupé a été de **95 jours**.
- ▶ En 1999-2000, le Bureau a présenté les cas de clients – et représenté ceux-ci – à **2 145 auditions d’appel** (délai moyen de traitement de **92 jours** pour l’ensemble des cas). La LRC s’est chargée seule de présenter les cas de clients – et de représenter ceux-ci – à **146 auditions d’appel**.

En 1998-1999, le Ministère avait établi plusieurs normes de service concernant le rôle de l’avocat-conseil afin que tous les clients aient droit à des décisions justes et équitables. On trouvera à la page 50 une liste de ces normes ainsi que les résultats obtenus par le Bureau.

2.1.4 Secteur de services de la commémoration

Principal engagement

Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l’importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation.

Ce programme, axé sur l’éducation et les activités de participation communautaire, fournit le cadre nécessaire au déploiement d’efforts renouvelés en matière de commémoration.

Éducation et participation communautaire : Nous avons concentré nos efforts dans le domaine de l’éducation sur l’élaboration de produits innovateurs pour les jeunes Canadiens, y compris une nouvelle trousse éducative sur la Seconde Guerre mondiale. Nous sommes en phase de préproduction d’une trousse documentaire sur la « Tombe du Soldat inconnu » et nous avons continué à distribuer notre trousse éducative ainsi que le cédérom interactif sur la Première Guerre mondiale. Le Ministère a présenté une

exposition interactive intitulée « Chronique du soldat inconnu » au Québec et en Nouvelle-Écosse. Nous avons concentré nos efforts dans le domaine de la participation communautaire sur l'élaboration de produits, de publications et d'expositions, sur la tenue de cérémonies et autres manifestations spéciales ainsi que sur l'élaboration de la section « commémoration » du site Internet du Portefeuille. Deux nouveaux documents ont été publiés : *La bataille du golfe Saint-Laurent* et *Le Journal de guerre de ma grand-mère*.

Une étape importante a été franchie lorsqu'on a mis en place une nouvelle base de données afin de soutenir la composante « Monument virtuel canadien à la guerre » du site Internet d'Anciens Combattants Canada. Créée en partenariat avec le Programme des collections numérisées d'Industrie Canada, la base de données englobe tous les dossiers existants sur la Première et la Seconde Guerre mondiale et fournit en outre un accès électronique aux données sur les Canadiens décédés figurant dans les Livres du Souvenir de Terre-Neuve, de la guerre des Boërs, de la guerre de Corée et de la marine marchande. Une autre entente de partenariat très fructueuse a été conclue avec le Programme des collections numérisées et la société STEM~Net, une entreprise de Terre-Neuve. Le projet pilote vise à établir un lien entre les noms inscrits dans le Livre du Souvenir de Terre-Neuve et des images numériques donnant un aperçu de leur vie, de leur service militaire et de leurs sacrifices. Une entente a aussi été conclue avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth afin de faciliter les ajouts et les corrections à apporter aux registres des morts de la guerre.

Décorations et citations : Au cours du dernier exercice, 7 460 décorations ou médailles ont été remises (dont 4 951 nouvelles et 2 509 de remplacement).

Le 4 novembre 1999, lors d'une cérémonie au Sénat, Son Excellence le gouverneur général du Canada a approuvé la création de la Distinction commémorative du golfe Saint-Laurent, destinée à rendre hommage au courage, à la force d'âme et au professionnalisme des marins canadiens et terre-neuviens de la marine marchande durant la bataille du golfe Saint-Laurent, entre 1942 et 1944.

Résultat prévu

Reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort

Le 8 novembre 1999, lors d'une cérémonie à Port-aux-Basques (T.-N.), le ministre des Anciens Combattants, accompagné de représentants de la Chancellerie des ordres et décorations du Canada, a présenté le fanion comprenant la Distinction commémorative du golfe Saint-Laurent au traversier *M.V. Caribou*, qui perpétue le souvenir du *S.S. Caribou*, un navire marchand terre-neuvien coulé durant la Bataille du golfe Saint-Laurent.

Pèlerinages et cérémonies : En 1999-2000, d'importants pèlerinages ont été organisés outre-mer afin de marquer le *55^e anniversaire de la campagne de Normandie* et le *55^e anniversaire de la campagne d'Italie*. Des cérémonies spéciales ont également été organisées durant la Semaine des anciens combattants de 1999 afin de marquer officiellement le *55^e anniversaire de la bataille du golfe Saint-Laurent*. Des cérémonies ont aussi eu lieu en France, comme chaque année, à Beaumont-Hamel en juillet et à Vimy en novembre. Le Ministère a organisé des cérémonies à l'occasion des visites du premier ministre au Japon en septembre (campagne de Hong Kong et guerre de Corée) et en Afrique du Sud en novembre (guerre des Boërs). Ont participé à ces activités des anciens combattants, des jeunes et des cadets ainsi que des parlementaires.

Célébrations du nouveau millénaire : En 1999-2000, le Ministère a continué de collaborer avec la Légion royale canadienne et avec d'autres organisations d'anciens combattants à l'élaboration de différents projets pour le nouveau millénaire, dont celui de la Tombe du Soldat inconnu et la Vague de silence de deux minutes.

Semaine des anciens combattants : Depuis cinq ans, la semaine précédant le jour du Souvenir est la *Semaine des anciens combattants*. Le thème de 1999 était « Un siècle de vaillance ». Des Canadiens, d'un océan à l'autre, ont participé à la Vague de silence de deux minutes.



Funérailles et inhumation : Le transfert du programme de funérailles et d'inhumation au Fonds du Souvenir n'était toujours réalisé au 31 mars 2000. On attend de pouvoir régler les dispositions législatives concernant les prestations aux conjoints de même sexe.

Tombes, pierres tombales et cimetières : Le Ministère continue d'assurer l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays, et de quelque 300 000 tombes situées dans environ 15 000 cimetières canadiens, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes inhumés aux frais de l'État. D'importants projets de restauration de cimetières ont

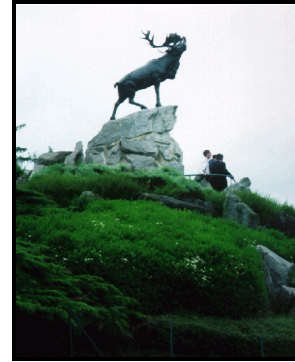
été mis en oeuvre au cimetière des anciens combattants d'Esquimalt, et au cimetière de Wawota. L'entretien futur des 261 tombes et monuments canadiens datant de la guerre des Boërs a été assuré grâce à une entente conclue l'an dernier entre ACC et le *National Monuments Council* d'Afrique du Sud.

Résultat prévu

Maintenir, conserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration

Monuments commémoratifs : En 1999-2000, des efforts considérables ont été déployés afin de relever les défis que pose l'intégrité structurelle du monument de Vimy. On a ainsi effectué une évaluation de la pierre, réparé le système de drainage et mis en oeuvre un projet pilote visant à régler les problèmes d'infiltration d'eau. On a également élaboré un programme en plusieurs étapes de réhabilitation du monument, qui devrait débuter au début de 2000-2001.

D'autres mesures ont été prises pour évaluer, rétablir ou améliorer l'intégrité de nos lieux commémoratifs européens – y compris la restauration du paysage, la gestion de la forêt et la surveillance des champs de bataille. Des efforts considérables ont de nouveau été consacrés aux recherches historiques et sur place, aussi bien à Vimy qu'à Beaumont-Hamel. En 1999-2000, ces efforts ont permis de documenter, consolider et conserver de nombreux artefacts. Les travaux visant à créer un centre d'interprétation au parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel ont progressé. On a ainsi mis la dernière main aux plans du centre (bâtiment et expositions). Le processus d'appel d'offres devrait être complété à temps pour une ouverture le 1^{er} juillet 2001.



Au début de mars 2000, la Direction générale des activités commémoratives a été l'hôte, au monument commémoratif du Canada à Vimy ainsi qu'au monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel, du premier atelier international pluridisciplinaire sur la conservation des champs de bataille. Cet atelier, intitulé "Lest We Forget: Preserving Meaning and Emotion through Battlefield Terrain", a permis d'ébaucher un certain nombre de lignes directrices pour la conservation des sites, y compris des recommandations précises qui seront mises en application immédiatement. Une « Charte de Vimy », qui établit les principes fondamentaux de la conservation des champs de bataille à l'échelle internationale, a également été élaborée. La charte a suscité l'intérêt – et obtenu l'appui – des autorités françaises, australiennes, sud-africaines, espagnoles, britanniques et américaines.

Nombre de visiteurs aux monuments commémoratifs en 1999-2000



2.1.5 Entente cadre sur l'Union sociale

Les activités suivantes sont conformes à l'esprit de l'Entente cadre sur l'Union sociale.

Tous les Canadiens sont égaux

Peuples autochtones du Canada

On organise présentement une Table ronde nationale sur les questions concernant les anciens combattants des Premières Nations afin d'examiner les plaintes formulées par ces vétérans concernant le traitement qui leur aurait été réservé ainsi qu'à leur famille pendant et après les guerres (en particulier, la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée).

La Table ronde nationale donnera aux anciens combattants des Premières Nations et à leurs représentants la possibilité, d'une part, d'examiner comment différents ministères – dont le ministère des Affaires indiennes et du Nord, ACC et le MDN – ont traité leurs demandes de prestations et, d'autre part, de décrire leur propre expérience et d'exposer leurs griefs en ce qui concerne le traitement reçu. On envisage d'instaurer un processus semblable à la Table ronde nationale (mais distinct de celle-ci) pour les Métis et les Indiens non inscrits qui ont servi durant la guerre.

Travailler en partenariat pour les Canadiens

Politique relative au continuum de services

L'objectif de la politique d'ACC concernant les services aux clients est d'offrir un continuum holistique de services qui permet de combler les besoins des clients en matière de soins de santé et de services, dans le cadre d'un partenariat avec les organismes de santé et les organismes sociaux et bénévoles des provinces et des collectivités dans l'ensemble du pays.

Cet objectif vise la prestation d'un continuum de services aux clients admissibles, indépendamment des divers critères d'admissibilité des programmes. Le continuum de services ne tient pas compte des limites de compétences et de programmes, et il permet de dépister les besoins des clients qui peuvent être à risque et d'offrir à ces derniers un plan de soins et un suivi plus intensifs, en fonction des besoins décelés.

Portail pour les aînés

Les gouvernements sont en train de réinventer leurs façons de faire en se concentrant davantage sur le service aux citoyens et en établissant des guichets uniques pour toute une gamme de services afin de mieux répondre aux besoins de groupes de clients précis. L'extraordinaire attrait exercé par le réseau Internet a créé des possibilités de communication et de prestation de services uniques, qui permettent de lever les obstacles traditionnels liés à la distance, au temps et aux structures organisationnelles. Il est dorénavant possible de réaliser une intégration « virtuelle » des services aussi bien pour les citoyens que pour les fournisseurs de services. Les personnes âgées ont toutefois certains obstacles à surmonter.

Le gouvernement fédéral est en train d'élaborer une stratégie désignée Accès Canada pour les aînés (ACPA) – un portail Internet axé sur le citoyen et qui donnera accès aux services gouvernementaux à tous les niveaux. Il ne s'agit là que de la première étape (et de la pierre d'assise) d'un projet global visant à créer des partenariats interorganisations en vue de fournir des services axés sur le citoyen, en combinant les modes de communication traditionnels et en direct dans un environnement multicanaux permettant d'offrir des services aux aînés, à leur famille, aux dispensateurs de soins et aux fournisseurs de services. Le portail des aînés offre des possibilités nouvelles et uniques en matière de collaboration interorganisations, de partenariats stratégiques et de prestation de services innovatrice.

Faire partager les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée

ACC a été l'hôte récemment, à Calgary, d'une réunion portant sur les pratiques exemplaires dans le domaine des soins de longue durée. Ont participé à cette réunion, qui a connu beaucoup de succès, des professionnels de la santé de dix des plus importants établissements de soins de longue durée des quatre provinces de l'Ouest, avec lesquels ACC a signé des contrats de lits d'accès prioritaire pour les anciens combattants. Des employés de l'Hôpital Sainte-Anne (le dernier établissement appartenant au Ministère), de l'Administration centrale et des bureaux régionaux de l'Ouest étaient également présents. La réunion a donné aux participants la possibilité d'exposer leurs pratiques exemplaires dans le domaine de la démence, des soins palliatifs et des services de relève, et d'établir des contacts avec des collègues d'autres établissements de soins de longue durée et d'autres provinces. Tout le monde s'est dit intéressé à poursuivre ce type d'apprentissage et de réseautage. ACC participe actuellement aux premières étapes de la planification d'un symposium national de ce type, qui devrait avoir lieu plus tard au cours de l'an 2000.

Projet de la Légion royale canadienne sur les autres choix de logement

ACC a lancé, en collaboration avec la Légion royale canadienne, un projet visant à élaborer et mettre en oeuvre un programme de logement permettant de répondre aux besoins actuels et à long terme des anciens combattants et des aînés du Canada.

Le projet, réalisé de concert avec la Direction nationale, les directions provinciales et les différentes filiales de la LRC, partout au Canada, vise : 1) à déterminer les besoins en matière de logement pour les anciens combattants et les aînés ainsi que l'intérêt pour ce type de logement; 2) à coordonner les recherches et à faire enquête au besoin; et 3) à aider les filiales à déterminer les besoins des aînés en matière de logement dans leur région. Le projet consistera également à tenir à jour l'actuel « répertoire des logements » afin d'y inclure les nouvelles constructions et les structures existantes rénovées, en y ajoutant les nouvelles constructions ou les rénovations réalisées dans le cadre du Projet de logement pour personnes âgées de la LRC.

Le projet consistera aussi à examiner les possibilités de financement de projets de logements pour les aînés (sources de financement régionales et fédérales puis, provinciales et institutionnelles).

Intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants

ACC s'est engagé à réaliser, en partenariat avec les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard et de l'Ontario, un projet-pilote d'intégration des services aux personnes âgées et aux anciens combattants, dans le cadre de l'initiative du Conseil du Trésor désignée Service Canada. L'objectif de cette initiative est d'offrir aux citoyens un guichet unique pour un large éventail de services gouvernementaux et ce, de façon rapide, fiable, pratique et rentable.

Les sites choisis pour le projet-pilote – Charlottetown (Î.-P.-É.) ainsi qu'Owen Sound et London (Ontario) – offrent aux anciens combattants et aux aînés un point de service à partir duquel ils peuvent accéder, de façon efficace, fiable et opportune, aux différents programmes de santé et de services sociaux. Le projet-pilote consiste à examiner la viabilité d'un modèle d'intégration des services aux clients destiné aux anciens combattants et aux aînés et à offrir les services suivants : accès, examen préalable et évaluation grâce à une approche axée sur le client et à une collaboration dans la prestation des soins de santé. Le projet-pilote encourage, dans la mesure du possible, le regroupement des services sous un même toit.

L'un des principaux objectifs de Service Canada est d'élargir les réseaux de prestation de services et de créer un contenu plus large et mieux adapté aux besoins. Des liens peuvent être créés aussi bien horizontalement que verticalement avec d'autres ministères fédéraux,

comme Développement des ressources humaines Canada ainsi qu'avec des ministères et organismes provinciaux.

Le pouvoir de dépenser du fédéral - Améliorer les programmes sociaux pour les Canadiens

La stratégie de soins en établissement d'Anciens Combattants Canada (ACC) constitue le cadre de gestion – actuel et futur – des besoins de la clientèle admissible en matière de soins de longue durée. Par cette stratégie, le Ministère veut montrer qu'il se préoccupe des soins aux anciens combattants sans faire double emploi avec les processus d'assurance de la qualité existants, conformément aux principes directeurs suivants :

- ▶ veiller à ce que les besoins principaux sont satisfaits (par ex. les soins aux personnes atteintes de démence, le soutien aux dispensateurs de soins et un choix plus large d'établissements de soins de longue durée);
- ▶ respecter les juridictions provinciales en matière de prestation de services de santé, tout en s'assurant que les anciens combattants ont toujours droit à un « plus » par rapport aux autres citoyens (frais d'hébergement et de repas moins élevés et admissibilité plus large aux avantages médicaux);
- ▶ réagir rapidement et avec souplesse aux nouveaux besoins des anciens combattants (en particulier : offrir davantage de solutions de rechange en matière de soins de longue durée ou encore augmenter le nombre de lits – ou réaffecter des lits – au sein de la communauté);
- ▶ mettre l'accent sur la qualité (et sur les activités de contrôle) des soins dispensés aux anciens combattants ainsi que sur les résultats de ces soins aux différents endroits où ils sont dispensés;
- ▶ optimiser le savoir-faire acquis par les professionnels des soins de longue durée dans les plus grands établissements de soins de longue durée d'ACC et où ACC a des lits d'accès prioritaire et en faire profiter les établissements communautaires ; et
- ▶ encourager les anciens combattants, s'il y a lieu, à participer à la gestion des établissements où des lits leur sont réservés en priorité.

2.1.6 Ressources financières du secteur d'activités des avantages et des services

Secteur d'activités des avantages et des services 1999-2000 Ressources financières (en millions de dollars)	
Dépenses prévues (Budget des dépenses, Partie III)	1 915,2
<i>Autorisations totales</i>	<i>1 971,4</i>
Dépenses réelles	1 950,1
ETP réels (Équivalents temps plein)	2 606

Nota : L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la page 69.

2.2 Secteur d'activités de l'administration ministérielle

Le secteur d'activités de l'administration ministérielle propose une orientation générale et fournit des services de soutien opérationnel permettant de répondre aux besoins particuliers du Portefeuille dans l'accomplissement de son mandat. Les activités suivantes ont été réalisées afin de soutenir les priorités du gouvernement, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Projet An 2000 - *Priorité stratégique*

ACC a terminé le travail de mise en conformité aussi bien à l'interne qu'avec ses partenaires dans la prestation de services. Les systèmes du Portefeuille ont franchi le cap de l'an 2000 grâce à un plan officiel de passage au nouveau millénaire. Aucun problème important ne s'est posé et les systèmes d'ACC ont bien fonctionné au cours des premiers mois de la nouvelle année. Les systèmes, appareils médicaux et installations de l'Hôpital Sainte-Anne ont été mis en conformité et ont franchi le

cap de l'an 2000 sans problèmes.

- ▶ Le portefeuille des Anciens Combattants a atteint les objectifs qu'il s'était fixés en ce qui concerne le niveau de conformité de chaque catégorie de systèmes.
- ▶ Le portefeuille Anciens Combattants a élaboré des plans de contingence et rempli avec succès sa fonction de surveillance des imprévus.
- ▶ La version 1 du RPSC est à présent tout à fait conforme à l'an 2000. Les systèmes utilisés dans l'ensemble du Portefeuille ont été mis en mode maintien afin d'assurer leur stabilité lors du passage à l'an 2000.

Examen de l'infrastructure des services ministériels - Priorité stratégique

Les objectifs suivants de l'Examen ont été atteints :

Résultats prévus
Des services ministériels modernes permettant au client de choisir où, quand et comment bénéficier de services de qualité uniforme ~~
Des mesures du rendement intégrées aux processus de prestation de services

- ▶ Les plates-formes technologiques utilisées pour fournir les services ministériels au sein du Portefeuille ont été actualisées;
- ▶ Un nouveau Réseau de prestation de services aux clients (RPSC) a été mis en place et est maintenu à l'intérieur de l'infrastructure actuelle; et
- ▶ Les systèmes informatiques d'ACC ne sont pas tombés en panne lors du

passage à l'an 2000. Les deux dernières versions du RPSC entrent présentement dans la phase de mise en oeuvre.

Ressources humaines

Le système d'information sur les ressources humaines PeopleSoft a été mis en place dans les temps, sans dépassement de budget et bien avant l'échéance fixée pour satisfaire aux exigences du Portefeuille concernant l'an 2000.

On a révisé la stratégie du Portefeuille baptisée « La Relève » afin de s'assurer que les activités associées à cette initiative soutiennent les objectifs établis, à savoir : renforcer le leadership, créer un milieu de travail favorable et assurer un développement durable de l'effectif – tous des éléments de succès essentiels, décrits dans le Cadre pour une saine gestion des ressources humaines. Ces objectifs ont été atteints grâce aux initiatives suivantes : dialogue structuré entre les gestionnaires et les employés; mise en place d'un service d'information et de soutien pour les employés; revitalisation du programme de

reconnaissance et de récompenses du Portefeuille; mise sur pied d'un programme d'équité en emploi pour les étudiants; et élaboration d'un modèle d'apprentissage sur le leadership et la gestion.

Technologie de l'information

La première version (V1) du RPSC a été mise en service et intégrée avec succès aux opérations courantes de la Direction générale de la technologie de l'information. Le RPSC constitue dorénavant le système utilisé pour les paiements d'AAC. Le plan opérationnel de mise en service de la version 2 a été élaboré en février 2000, le plan de mise en oeuvre a été établi en mars 2000 et un plan d'urgence de gestion des risques a également été élaboré. Des mesures ont été prises afin d'assurer un soutien et un entretien optimisés du RPSC.

- ▶ Les recommandations et les ajustements organisationnels proposés à la suite de l'Examen ministériel de la technologie de l'information ont été approuvés en mai 1999. De nombreuses séances d'information ont été tenues au cours de l'année 1999. Un nouveau modèle a été élaboré et la nouvelle organisation (Gestion de l'information/Technologie de l'information – GI/TI) a commencé à fonctionner officiellement le 3 avril 2000.
- ▶ Un partenariat fructueux avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (anciennement Revenu Canada) a permis de loger les serveurs de réseaux nationaux d'ACC dans un centre informatique sécurisé. ACC a participé aux étapes initiales du projet-pilote de prestation de services électroniques de Postes Canada pour les services aux clients fournis à partir du réseau Internet. Une entente signée avec les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique permettra à ACC de jouer le rôle d'agent d'accréditation pour tous les ministères fédéraux installés à l'Île-du-Prince-Édouard.

Stratégie d'information financière (SIF)

Le document sur la stratégie d'information financière d'ACC a été approuvé. Un logiciel ciblé pour les systèmes financiers a été installé au Centre des applications ministérielles (CAM). Un permis d'utilisation du logiciel FreeBalance a été obtenu et on projette de passer à cette version du logiciel au début du prochain exercice. Un plan de projet détaillé concernant la SIF est en cours d'élaboration. La stratégie d'information financière a été liée au projet de modernisation de la fonction de contrôleur, mis en oeuvre par le Portefeuille. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a accordé un financement préliminaire pour la SIF. Une révision centrale interne portant sur la version 1 du RPSC a été

effectuée. Des recommandations ont été envoyées aux gestionnaires de programme et un plan d'action a été établi.

Services de soutien de la gestion

On essaie de trouver des solutions basées sur l'informatique afin de faciliter le gestion des dossiers des clients de la marine marchande. On a entrepris un projet visant à effectuer un examen plus approfondi d'autres types de dossiers.

Planification ministérielle

En 1999-2000, le personnel de la Planification ministérielle a rédigé le Rapport sur le rendement du Portefeuille ainsi que le Rapport sur les plans et les priorités, et il est en train de préparer pour le Portefeuille une mise à jour de la stratégie de développement durable (le document doit être déposé au Parlement en décembre 2000).

Le 9 septembre 1999, le sous-ministre et le Conseil de régie du Ministère (CRM) se sont engagés à mettre au point un plan stratégique quinquennal afin de répondre au besoin de planifier longtemps à l'avance. Le processus de planification qui a été adopté est transparent, il encourage la participation des différents intervenants, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur, et il fait appel à des méthodes innovatrices comme les consultations des employés par voie électronique. Le plan stratégique fait fond sur les solides réalisations du passé tout en prenant en compte les nombreuses initiatives récentes visant à préciser les besoins de nos clients en matière de service, et il servira de cadre à l'excellence future. Le plan définitif fournira aux employés un point de référence commun et une indication claire des priorités futures, tout en montrant à tous les contribuables canadiens comment ACC entend utiliser l'argent durement gagné de leurs impôts pour offrir un soutien bien mérité aux citoyens très particuliers que nous sommes si fiers de servir.

2.2.1 Ressources financières du secteur d'activités de l'administration ministérielle

Secteur d'activités de l'administration ministérielle 1999-2000 Ressources financières (en millions de dollars)	
Dépenses prévues (Budget des dépenses, Partie III)	46,3
<i>Autorisations totales</i>	119,8
Dépenses réelles	117,1
ETP réels (Équivalents temps plein)	548

Nota : L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la page 69.

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

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

Principal engagement	Équité dans les programmes d'allocation pour anciens combattants et de pension d'invalidité
-----------------------------	---

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] est un organisme indépendant, quasi-judiciaire, qui prend les décisions relatives aux demandes de révision et d'appel concernant les dossiers de pension d'invalidité, et qui entend les cas d'appel au dernier palier pour les demandes d'allocation d'ancien combattant. Le Tribunal a également le pouvoir de réexaminer les décisions au niveau de révision et d'appel. Il assure une application régulière de la loi par le biais de décisions quasi-judiciaires solides, opportunes et efficaces, conformément aux lois en vigueur.

Sondage sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] a effectué un **sondage sur la satisfaction de la clientèle** afin de donner aux clients la possibilité de s'exprimer sur la qualité des services qu'il fournit. Le TACRA est le premier tribunal fédéral à effectuer un tel sondage. Les clients ont été très réceptifs et ont saisi cette occasion de communiquer information et commentaires afin d'aider le Tribunal dans ses efforts soutenus pour améliorer son service. Le sondage a également permis de bien faire comprendre aux clients que le Tribunal est un organisme autonome qui fonctionne indépendamment du ministère des Anciens Combattants. Le taux de réponse (83 %) a été très élevé. Soixante-douze pour cent des clients interrogés se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des services fournis par le TACRA, même si 30 % seulement d'entre eux ont eu droit à une décision entièrement favorable.

Je suis satisfait de la façon dont la révision a été effectuée et je crois que le TACRA fait tout ce qu'il peut pour le requérant.
Merci.

Commentaire d'un client

Journal de guerre de ma grand-mère

Dans le cadre des activités d'équité en emploi, de commémoration et du Mois de l'histoire des femmes, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a conçu et coordonné une initiative intitulée *Le Journal de guerre de ma grand-mère*, qui a suscité la participation de tout le Portefeuille. On a demandé aux employés d'ACC de soumettre les histoires de guerre de leur mère, de leur grand-mère et de leurs amies pour faire connaître leurs expériences de service de guerre pendant la Seconde Guerre mondiale, soit sur le front intérieur soit à l'étranger. Le but était de donner un aperçu du « service pour son pays ». Nous avons été étonnés du nombre de personnes qui ont soumis des récits. Nous en avons reçu d'un peu partout au Canada. La plupart ont été communiqués aux employés d'ACC par courriel au cours du mois. Même si l'initiative a été réalisée en 1998, ce n'est que durant le présent exercice que les récits ont été réunis dans un recueil et mis à la disposition des Canadiens sur le site Internet d'ACC.



Décisions annulées par la Cour fédérale

En vertu de l'article 18 de la *Loi sur la Cour fédérale*, un appelant insatisfait peut demander que son cas soit examiné par la Cour fédérale. En 1999-2000, quatorze des

7 742 cas soumis au Tribunal (ou 0,2%) ont abouti à la Cour fédérale. Neuf de ces cas ont été examinés par la Cour. Trois seulement ont été renvoyés au Tribunal pour être réexaminés.

La section du contentieux du TACRA a analysé tous les cas examinés par la Section de première instance de la Cour fédérale en 1999-2000. L'objectif visé était d'analyser les propos du juge concernant le processus décisionnel, d'examiner les problèmes identifiés par la Cour et de mettre en lumière les sujets de préoccupation.

Audiences de révision et d'appel

En 1999-2000, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre afin de continuer d'améliorer la qualité des services offerts à nos clients.

Résultats prévus
Les clients ont droit à un processus d'appel et de révision indépendant, uniforme et opportun
~~
Les clients sont informés de leurs droits

Le Tribunal s'est engagé à offrir un service axé sur le client et a mis l'accent sur les éléments que les clients ont jugé les plus importants – en particulier, la qualité des décisions. Au cours de l'exercice, le Tribunal s'est attaché à satisfaire à cette exigence. Il s'efforce de maintenir l'équilibre entre les attentes des clients et les engagements qu'il a pris envers eux en

matière de service. En 1999-2000, le TACRA a rendu une décision dans 5 275 causes de révision et dans 2 245 causes d'appel et il a entendu 222 demandes de réexamen. Le TACRA a rendu une décision dans 15 causes d'appel relatives à des demandes d'allocation d'ancien combattant.

L'an dernier, nous avons commencé à publier des données sur le rendement par rapport aux normes de service publiées dans la brochure *À votre service*. Les résultats obtenus au cours de l'exercice sont, dans certains cas, meilleurs que l'an dernier alors que, dans d'autre cas, nous avons mis davantage l'accent sur la complexité accrue des dossiers et concentré nos efforts sur la qualité des décisions, tout en nous efforçant de continuer de remplir nos engagements en matière de prestation de services. Les résultats obtenus sont reproduits dans la **figure 7** (page 51 et suivantes).

Formation des membres

Le TACRA offre à ses membres une formation approfondie sur tous les aspects du processus de décision, y compris la loi, le droit administratif, les questions d'ordre juridique et médical, le déroulement des audiences, le règlement des conflits et la rédaction des décisions. L'objectif principal du programme de formation est de permettre aux membres d'aborder de façon uniforme les questions liées aux audiences, au processus décisionnel et à la rédaction des décisions sans toutefois entraver l'exercice de leur pouvoir discrétionnaire.

Les membres doivent entendre entre 24 et 30 causes par semaine au niveau de révision, et entre 24 et 32 causes par semaine au niveau d'appel

Des conférences sont organisées chaque année, au cours desquelles les membres du tribunal peuvent échanger de l'information, identifier les problèmes et entendre des experts en droit ou en médecine sur des questions pertinentes et sur les nouveautés qui se rapportent à leur travail. On jumelle les nouveaux membres avec des membres plus anciens et des analystes des pensions et des allocations afin qu'ils puissent se familiariser avec la complexité des processus de décision et d'audience et améliorer leur technique de rédaction des décisions. Un comité permanent de la politique, composé de six membres en poste à l'Administration centrale et en région, conseille le président du Tribunal et lui fait des recommandations sur différentes questions – qualité, uniformité, formation, stratégies politiques, etc. Les recommandations du comité sont communiquées à l'ensemble des membres.

Formation en droit administratif

Le personnel de la section du contentieux possède des connaissances techniques en droit administratif, qu'il fait partager non seulement aux membres du TACRA, mais aussi à d'autres tribunaux, y compris des tribunaux provinciaux des Maritimes.

Uniformité

Afin d'assurer l'uniformité au niveau de la rédaction des décisions, la section d'assurance de la qualité examine la plupart des ébauches de décisions rendues par le Tribunal, et communique ensuite aux membres ses réactions concernant leurs textes. Le rôle de cette section est de favoriser l'uniformité en matière de rédaction des décisions, sans entraver l'indépendance et le pouvoir discrétionnaire des membres. Des échantillons aléatoires de textes sont également prélevés dans chaque unité opérationnelle afin d'assurer l'uniformité des procédures, identifier les tendances et mettre l'accent sur la qualité. Une version révisée des *Uniformité - Directives du TACRA* a été publiée au cours du présent exercice. Ce document a été rédigé afin d'établir des normes unifiées à usage général en

matière de présentation, de style et de terminologie dans les textes des décisions rendues par le Tribunal. Les lignes directrices sont mises à jour régulièrement et appliquées par l'ensemble du personnel. En février 2000, on a révisé le *Manuel des ordonnances*, un outil de travail qui vise à uniformiser l'utilisation des décisions et des dates d'entrée en vigueur des indemnités accordées par le Tribunal. Ce document, utilisé par tout le personnel du Tribunal, constitue une compilation exhaustive de toutes les décisions d'ordre juridique qui peuvent être rendues par le TACRA en vertu de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, de la *Loi sur les pensions* et de toutes les autres lois pertinentes.

2.3.1 Ressources financières du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 1999-2000 Ressources financières (en millions de dollars)	
Dépenses prévues (Budget des dépenses, Partie III)	8,1
<i>Autorisations totales</i>	9,4
Dépenses réelles	9,4
ETP réels (Équivalents temps plein)	103

Nota : L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la page 69.

D. Autres éléments à signaler en matière de rendement

1.0 Priorités à l'échelle de l'administration fédérale

Depuis 1944, Anciens Combattants Canada collabore avec d'autres ministères fédéraux, avec des organisations bénévoles, avec les gouvernements provinciaux et le secteur privé pour servir ses clients et soutenir les initiatives de l'administration fédérale exposées dans le *Discours du Trône*. Cette tradition se maintient alors que le Portefeuille cherche de nouveaux moyens de satisfaire aux exigences en matière de service d'une population d'anciens combattants âgés et d'une clientèle plus jeune composée de membres admissibles, anciens et actuels, des Forces canadiennes.

Compte tenu du contexte fiscal dans lequel évolue ACC et de la nécessité de satisfaire aux nouvelles exigences de notre clientèle, la promotion et le maintien de bons rapports

avec d'autres organisations constituent des pratiques de saine gestion. Le cadre stratégique d'ACC baptisé *continuum de services* est fondée sur la prestation pluridisciplinaire de services et d'avantages dans le cadre de **partenariats** avec des organismes provinciaux, communautaires et bénévoles. Il s'agit d'une approche globale qui vise à répondre aux besoins de notre clientèle et qui exige la participation du personnel d'autres organismes **sociaux, communautaires et de santé** partout au Canada. Le maintien de partenariats fructueux constitue par conséquent une condition préalable à la réalisation des objectifs du Ministère.

ACC établit des partenariats pour diverses raisons en rapport avec l'amélioration de sa capacité de prestation de services, mais ces activités lui permettent aussi, dans bien des cas, d'identifier ou de créer des *synergies en matière de service*. Une synergie existe lorsque la *collaboration* avec d'autres intervenants (organismes fédéraux, gouvernements provinciaux et municipaux, organisations bénévoles et secteur privé) permet de faire davantage ressortir les compétences des employés du Portefeuille. Nous pouvons faire partager aux autres nos points forts et créer des synergies en matière de service de concert avec d'autres fonctionnaires.

ACC a en outre établi une série de *partenariats stratégiques*. Mentionnons, entre autres : l'Initiative de coordination des soins de santé; l'Équipe de coordination ACC/Forces canadiennes; le partenariat avec le MDN et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en vue du traitement des demandes de soins de santé; ainsi que plusieurs autres initiatives réalisées en collaboration avec la Légion royale canadienne. En 1999-2000, le Programme de commémoration s'est associé à plus de 250 organisations, réparties dans huit pays, afin de réaliser des activités commémoratives un peu partout dans le monde.

Le Portefeuille s'est engagé à améliorer les *soins de santé et la qualité des soins* dispensés à sa clientèle, notamment en établissant un Centre ACC/MDN qui offre des services d'information, de consultation, d'aiguillage et de gestion de cas pour les membres des Forces canadiennes blessés et leur famille. De concert avec nos partenaires de Santé Canada, nous faisons la promotion d'un style de vie plus équilibré et plus sain pour nos clients et pour les Canadiens en général. Nous avons signé avec Santé Canada un protocole d'entente portant sur le financement de projets destinés à nos anciens combattants âgés ainsi qu'à d'autres clients et aînés admissibles, projets qui permettront de maintenir l'autonomie des Canadiens et d'améliorer leur *qualité de vie*.

Le Ministère fait la promotion de **l'unité canadienne** en organisant différentes activités commémoratives ainsi que par le biais du site Internet qu'il a créé afin d'*encourager les jeunes* (et aussi les autres citoyens) à mieux connaître les sacrifices et les réalisations des Canadiennes et des Canadiens lors des guerres et des activités de maintien de la paix auxquelles notre pays a participé et qui ont contribué à créer une conscience nationale et à établir notre réputation au sein de la *communauté internationale*.

Anciens Combattants Canada s'applique toujours à remplir les engagements exposés dans la stratégie de développement durable élaborée en 1997 et à suivre de près les résultats qui contribuent à la *qualité de l'environnement*. Cette stratégie sera mise à jour en décembre 2000.

Le Portefeuille continue de réexaminer les lois et de proposer des modifications destinées à rendre l'accès à nos programmes et nos services plus *juste et plus équitable*.

Anciens Combattants Canada collabore avec le Secrétariat du Conseil du Trésor à la modernisation de ses pratiques de gestion. S'inspirant des principes d'une *fonction de contrôle moderne*, le Ministère met davantage l'accent sur les participants de l'organisation et sur leur comportement et, notamment, sur des moyens efficaces de motiver le personnel à atteindre les objectifs organisationnels et à accroître l'efficacité des organisations, tout en assumant les responsabilités qui lui ont été confiées par le Parlement. Pour satisfaire les besoins actuels et futurs de la clientèle dans un contexte technologique en constante évolution, ACC continue de s'orienter vers une intégration des données financières et non financières et de se concentrer davantage sur les *résultats et les valeurs* en attachant moins d'importance au contrôle et à la conformité.

2.0 Initiative d'amélioration du service

À l'aube du nouveau millénaire, nous nous efforçons toujours de maintenir l'équilibre entre les investissements dans les progrès technologiques (afin d'améliorer le service) et les investissements dans notre personnel (afin de répondre au souhait de nos clients d'avoir des contacts personnels avec ceux qui savent et comprennent ce qu'ils ont vécu). Pour ce faire, nous profitons de toutes les occasions qui s'offrent à nous de recueillir l'opinion de notre clientèle. En 1999-2000, nous avons mis en oeuvre plusieurs initiatives qui ont souligné à la fois l'importance que nous accordons à nos clients et notre volonté d'améliorer constamment la qualité des services que nous offrons.

Activités d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

En 1999-2000, deux sondages sur la satisfaction de la clientèle ont été réalisés au sein du Portefeuille, l'un par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et l'autre par le Bureau de services juridiques des pensions. Même s'ils ont été effectués au même moment (début du printemps 2000), les deux sondages ont été réalisés de façon indépendante et aucun client n'a eu à remplir les deux questionnaires. On trouvera ci-après un résumé des résultats.

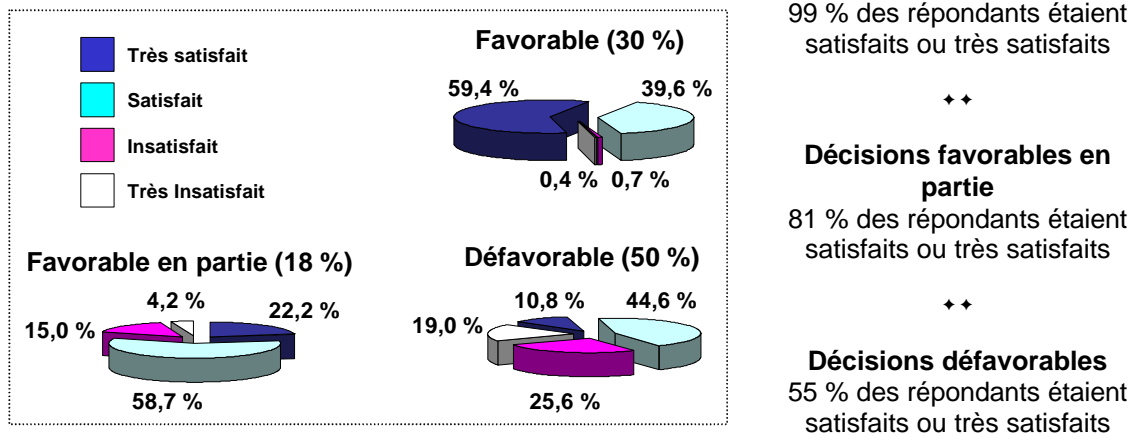
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Dans le cadre de ses efforts destinés à aider ses membres à rendre de bonnes décisions, le TACRA a réalisé cette année un sondage national auprès de sa clientèle. Le but visé était de donner l'occasion aux clients, aux niveaux de révision et d'appel, de s'exprimer sur la qualité des services reçus, afin de permettre au Tribunal de connaître leur opinion et d'apporter des changements destinés à améliorer le service. Le sondage a également permis de faire prendre conscience aux clients que le Tribunal est un organisme autonome qui fonctionne indépendamment du Ministère.

Neuf cent quarante-huit des 1 142 questionnaires envoyés ont été remplis, ce qui représente un taux de réponse de 83 %. Ce taux est très supérieur aux prévisions et démontre bien la volonté des clients de communiquer leur évaluation du service et leur opinion sur le Tribunal.

Le taux de satisfaction varie en fonction du résultat de la décision (voir la **figure 5** qui suit).

Figure 5 : Taux de satisfaction selon le résultat de la décision



Bureau de services juridiques des pensions

Afin de déterminer dans quelle mesure les clients sont satisfaits des services fournis par le Bureau de services juridiques des pensions, un questionnaire a été élaboré et envoyé à 840 clients. Cinq cent soixante-neuf clients (ou 67,7 %) ont répondu au questionnaire.

Quatre-vingt-deux pour cent (82 %) des répondants avaient eu la possibilité de discuter de leur cas avant l'audience (en revanche, 67,5 % seulement des répondants estimaient que leur avocat leur avait consacré assez de temps avant l'audience.) Par ailleurs, 92,5 % des répondants étaient contents qu'on leur ait indiqué le nom de la personne qui les représenterait; 85,7 % étaient contents qu'on leur ait donné une estimation du temps qu'il faudrait pour présenter leur cas; et 79,6 % estimaient que le laps de temps écoulé entre leur demande d'appel et la date de l'audience était raisonnable.

Voici quelques autres résultats :

- ▶ 96 % des répondants étaient satisfaits du personnel du Bureau en ce qui concerne la confidentialité et la protection des renseignements personnels.
- ▶ Un taux de satisfaction se situant entre 73,2 % et 98,1 % a été observé pour les onze questions portant sur la communication et l'accessibilité. Le taux de satisfaction était plus élevé pour ce qui est de la clarté des communications et des rappels de la date de l'audience, mais il était moins élevé pour ce qui est de la disponibilité de l'information requise et du temps qu'il fallait au client pour rencontrer son avocat.
- ▶ Un taux de satisfaction se situant entre 83 % et 93,5 % a été observé pour les cinq questions portant sur les services personnels (par ex. la courtoisie et le respect).

Cartes-commentaires

Pour la première fois cette année, la carte-commentaire *Aidez-nous à vous servir* était disponible dans tous les points de service au pays. Les cartes donnent la possibilité aux clients d'évaluer la qualité des services reçus et de mettre par écrit leurs commentaires. Au cours de l'exercice, nous avons reçu 1 222 cartes. Quatre-vingt-dix-sept pour cent des répondants ont estimé que la qualité du service est bonne ou très bonne. On trouvera un résumé des résultats dans la **figure 6**, page 50.

Normes de service du Portefeuille

De nouvelles normes de service sont entrées en vigueur en 1998-1999. Elles figurent dans la brochure *À votre service*, qui est disponible dans tous nos bureaux, partout au pays. Cette brochure porte sur la qualité de service que les clients peuvent s'attendre d'obtenir lorsqu'ils communiquent avec nous. On trouvera les résultats de nos activités d'évaluation des normes dans la **figure 7**, page 51.

Figure 6 : Résumé des données des cartes-commentaires remplies par les clients dans les bureaux de district d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000

Critère de qualité	Oui	Non	Très bon	Bon	Assez bon	Médiocre	s.o.	Pas de réponse
Qualité du service dans l'ensemble			82,4 %	14,2 %	1,4 %	0,4 %	0,3 %	1,3 %
Courtoisie			85,1 %	12,7 %	0,9 %	0,1 %	0,2 %	1,0 %
Obligeance			84,3 %	12,3 %	1,1 %	0,4 %	0,2 %	1,7 %
Rapidité			71,7 %	21,4 %	3,4 %	1,1 %	0,7 %	1,7 %
Confidentialité			83,2 %	13,8 %	0,6 %	0 %	1,3 %	1,1 %
Clarté des informations/explications			77,7 %	17,8 %	2,1 %	0,8 %	0,3 %	1,1 %
A obtenu toute l'information, l'aide et la documentation demandées	94,7 %	3,0 %						2,3 %
A été servi dans la langue officielle de son choix	98,1 %	0,5 %						1,4 %
Bureau facile d'accès	87,6 %	3,4 %						9,0 %
Heures d'ouverture pratiques	90,6 %	1,1 %						8,3 %

Figure 7 : Résultats de l'évaluation des normes de service d'Anciens Combattants Canada en 1999-2000

Norme de service	Résumé	Résultats
Heures de service	Les bureaux sont ouverts au moins huit heures par jour chaque journée ouvrable. Un avis indiquant les heures d'ouverture est affiché dans chaque bureau.	<p>Huit heures d'ouverture : 39 sites : 36 sites (ou 92 %) ont respecté la norme (3 sites sont occupés conjointement par ACC et DRHC et ne sont ouverts au public que 7,5 heures/jour.)</p> <p>Heures d'ouverture affichées : 39 sites: 37 (ou 95 %) ont respecté la norme.</p>
Préférence linguistique	Nous offrons des services dans la langue officielle de votre choix dans plusieurs de nos bureaux. (La liste des bureaux est reproduite dans la brochure À votre service.)	<p>Préférence linguistique : Le Portefeuille a utilisé différents moyens (vérifications ponctuelles, cartes-commentaires des clients et plaintes) pour surveiller son rendement à ce niveau. Le commissaire aux langues officielles n'a reçu que 2 plaintes; ACC a servi 208 000 clients durant l'exercice 1999-2000.</p>
Visites au bureau	Si vous vous présentez à un de nos bureaux, vous pourrez discuter de votre cas avec un employé qui sera en mesure d'y donner suite immédiatement ou de vous diriger vers quelqu'un qui pourra s'en charger.	<p>Discussion des besoins avec un employé d'AC : 39 sites : on a respecté la norme dans 96 % des cas.</p>
Confidentialité	Tous les renseignements personnels que vous nous confiez seront traités de façon strictement confidentielle et utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été fournis.	<p>Confidentialité : Aucune plainte ou violation de la confidentialité n'a été signalée par Anciens Combattants Canada au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; ACC a traité 1 433 demandes liées à la confidentialité et 196 demandes d'accès à l'information durant l'exercice 1999-2000.</p>
Paiements mensuels	Votre chèque mensuel de pension d'invalidité ou d'allocation d'ancien combattant sera expédié à votre domicile (ou déposé dans votre compte en banque) au plus tard l'avant-dernier jour ouvrable bancaire du mois.	<p>Versement des paiements mensuels : Entre avril 1999 et le 31 mars 2000, ACC a émis 457 913 chèques et effectué 1 495 442 virements automatiques par l'entremise de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et ce, dans les délais prévus, conformément à la norme de service publiée.</p>

Norme de service	Résumé	Résultats
Pensions d'invalidité	Si vous présentez une demande pour une pension d'invalidité, nous vous ferons connaître notre décision dans les 18 semaines qui suivent la date où vous et votre représentant aurez rempli votre demande et fourni l'information médicale et autres documents requis	Décisions relatives aux pensions d'invalidité : Dans 9 759 cas sur 10 827 (ou 90,1 %), la décision a été rendue en moins de 18 semaines..
	Si vous avez un état indemnisé et pensez qu'il s'est détérioré, nous la réévaluerons et vous communiquerons les résultats dans les 15 semaines qui suivent la date de réception de votre demande, à moins que la consultation d'un spécialiste ne s'impose, ou que l'examen ait lieu à l'extérieur du Canada.	Décisions relatives aux réévaluations : Dans 5 813 cas sur 7 905 (ou 73,5 %), la décision a été rendue en moins de 15 semaines.
	Si vous présentez une demande d'allocation pour soins, d'allocation vestimentaire ou d'allocation pour incapacité exceptionnelle, nous vous ferons connaître notre décision dans les huit semaines.	Décisions relatives aux compensations spéciales : Dans 4 176 cas sur 5 433 (ou 76,9 %), la décision a été rendue en moins de 8 semaines.
	Si vous avez de nouveaux éléments justificatifs et demandez au Ministère une révision de la décision initiale, nous vous communiquerons les résultats de la révision dans les quatre semaines.	Décisions relatives aux révisions ministérielles : Dans 380 cas sur 529 (ou 71,8 %), la décision a été rendue en moins de 4 semaines.
Demande d'allocation d'ancien combattant	Lorsque vous présentez votre demande d'allocation, la décision vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent la réception de votre demande et de tous les documents nécessaires.	Décisions relatives à l'allocation d'ancien combattant : Au cours de l'exercice 1999-2000, des décisions ont été rendues relativement à 4 695 demandes d'allocation d'ancien combattant, le délai de traitement moyen étant de 27 jours.
Examen du revenu aux fins des avantages de soins de santé	Si vous présentez une demande d'avantage pour soins de santé qui nécessite un examen du revenu, nous vous communiquerons les résultats de cet examen dans les sept semaines qui suivent la date de réception de votre demande et de tous les documents nécessaires. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision relative à votre demande d'allocation ou d'examen du revenu et demandez une révision, la décision subséquente vous sera communiquée dans les sept semaines qui suivent.	Décisions relativement à l'évaluation des revenus : Dans 4 561 cas sur 4 904 (ou 95 %), la décision a été rendue en moins de 7 semaines. Révision des décisions : Dans 184 des 202 cas (ou 94 %), la décision a été rendue en moins de 7 semaines.

Norme de service	Résumé	Résultats
Rendez-vous et entrevues avec le BSJP	<p>Si vous désirez rencontrer un avocat, une réponse à votre demande de rendez-vous sera fournie dans un délai d'une semaine, et un rendez-vous sera fixé à une date qui convient de part et d'autre. Si le BSJP vous représente à une audience de révision ou d'appel, vous pourrez au préalable discuter de votre dossier avec votre avocat, en personne ou par téléphone, selon les circonstances.</p>	<p>Rendez-vous dans un délai d'une semaine :</p> <p>Révisions 17 sites : 13 sites (ou 76 %) ont respecté la norme 2 sites (ou 12 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 2 sites (ou 12 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas</p> <p>Appels 18 sites : 13 sites (ou 72 %) ont respecté la norme 2 sites (ou 11 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 3 sites (ou 17 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas</p> <p>Possibilité offerte de discuter du cas : 18 sites : 11 sites (ou 61 %) ont respecté la norme 4 sites (ou 22 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 3 sites (ou 17 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas</p>

Norme de service	Résumé	Résultats
Communications avec le BSJP	<p>On vous communiquera le nom de la personne qui vous représentera, du processus qui s'appliquera à votre cas et du délai approximatif prévu avant l'audition de votre cas pour révision ou appel.</p>	<p>Clients informés du nom du représentant : 18 sites : 17 sites (ou 94 %) ont respecté la norme 1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 95 à 99 % des cas</p> <p>Clients informés de la façon dont l'avocat instruira l'affaire : 18 sites : 14 sites (ou 78 %) ont respecté la norme 1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 3 sites (ou 17 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas</p> <p>Clients informés du délai approximatif : 18 sites : 9 sites (ou 50 %) ont respecté la norme 2 sites (ou 11 %) ont respecté la norme dans 95 à 99 % des cas 4 sites (ou 22 %) ont respecté la norme dans 76 à 94 % des cas 1 site (ou 6 %) a respecté la norme dans 50 à 75 % des cas 2 sites (ou 11 %) a respecté la norme dans 0 à 49 % des cas</p>
	<p>Nous nous engageons à faire entendre votre cas aux fins de révision par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dans les quatre mois qui suivent la réception de votre demande d'audience, et à faire entendre votre appel dans les trois mois qui suivent votre demande.</p>	<p>Présentation des cas de révision au TACRA dans les 4 mois : 3 802 (ou 77,1 %) des 4 929 cas ont été présentés par le Bureau en moins de quatre mois.</p> <p>Présentation des cas d'appel au TACRA dans les 3 mois : 924 (ou 43,1 %) des 2 145 cas ont été présentés par le Bureau en moins de trois mois.</p> <p>Une autre tranche de 970 cas (pour un total de 88,3 %) ont été présentés en moins de quatre mois suivant la prise de contact par le client.</p>

Norme de service	Résumé	Résultats
Demandes de révision ou d'appel présentées au TACRA	Lorsque vous présentez une demande de révision ou d'appel au TACRA, on vous communiquera la décision dans un délai d'un mois suivant la tenue de l'audience.	Révision des décisions : 2 484 (ou 50 %) des 4 968 cas présentés ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,9 mois à 1,3 mois. Appel des décisions : 1 296 (ou 62 %) des 2 090 cas présentés ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,7 mois à 1,3 mois.
	Si vous présentez par écrit votre demande de révision ou d'appel au TACRA, votre cas sera traité et vous serez informé de la décision dans un délai d'un mois.	Révision des décisions : 59 (ou 90 %) des 66 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,3 mois à 1,0 mois. Appel des décisions : 28 (ou 33 %) des 84 demandes présentées par écrit ont respecté la norme. Pour l'ensemble des cas, le délai moyen de traitement variait de 0,8 mois à 2,4 mois.
Décisions et demandes de remboursement relatives aux soins de santé	Si vous communiquez avec nous concernant un avantage lié à des soins de santé auxquels vous croyez avoir droit, ou si vous soumettez une demande de remboursement pour un avantage dont vous bénéficiez actuellement : nous vous informerons de notre décision ou nous traiterons votre demande dans les quatre semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.	Décisions ou demandes de remboursement relatives aux soins de santé : Les données ne sont pas disponibles, parce la mise en oeuvre de la base de données de rapports a été différée. Une analyse sera effectuée afin de déterminer la façon dont les données seront saisies.
Appels relatifs aux soins de santé	Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision, vous pouvez faire appel, et vous serez informé de la décision subséquente dans les huit semaines qui suivent la date de réception de tous les documents nécessaires.	Appels relatifs aux soins de santé : Les données ne sont pas disponibles, parce la mise en oeuvre de la base de données de rapports a été différée. Une analyse sera effectuée afin de déterminer la façon dont les données seront saisies.

Norme de service	Résumé	Résultats
Établissements de soins de longue durée	Le ministère des Anciens Combattants offre une aide financière aux clients ayant besoin de soins de longue durée, à l'égard de soins dans un établissement qui satisfait aux normes établies par le Conseil canadien d'agrément des services de santé, ou aux normes provinciales ou territoriales, ou aux directives du Ministère.	Soins de longue durée : Aucun mécanisme d'évaluation n'est en place. Tous les clients d'ACC subventionnés par le Ministère sont placés dans des établissements correspondant à l'une des trois catégories définies dans la norme de service.
Aide aux frais de funérailles et d'inhumation	<p>Vous recevrez une décision dans les cinq semaines suivant la date à laquelle vous aurez soumis toute la documentation nécessaire.</p> <p>Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Fonds du Souvenir concernant votre demande, vous avez le droit de demander un examen de celle-ci et une réponse vous parviendra dans les quatre semaines.</p>	<p>Décisions relatives à l'aide aux frais de funérailles et d'inhumation : 10 402 (ou 99 %) des 10 507 décisions ont respecté la norme.</p> <p>Révision des décisions : Aucun mécanisme d'évaluation n'est en place.</p>

3.0 Rapport sur les résultats collectifs

3.1 Initiative de coordination des soins de santé - *Priorité stratégique*

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS), mise sur pied en 1994, consiste à élaborer et mettre en oeuvre, pour les clients du gouvernement fédéral, une stratégie d'achat de produits et de services de santé au plus bas coût possible, grâce à une conjugaison des efforts entre les ministères et les organismes. Dix ministères et organismes ont constitué un **partenariat** dans le but de réduire au minimum l'inefficacité et les doublons dans la prestation des programmes de soins de santé, tout en maintenant (ou en améliorant) la qualité des services offerts. Anciens Combattants Canada est le ministère principal de l'ICSS et il exerce son leadership par l'entremise du Secrétariat de l'ICSS.

L'ICSS et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont élaboré un cadre redditionnel qui prévoit la publication d'un rapport annuel sur les coûts et les résultats des activités de l'Initiative. Le premier rapport (1998-1999), publié à l'automne de 1999, et a clairement démontré les avantages, aussi bien quantitatifs que qualitatifs, de la gestion horizontale en matière de soins de santé. Le rapport montre également que l'ICSS est très en avance sur son calendrier pour ce qui est d'apporter une contribution positive aux résultats essentiels des ministères participants. Le flux de trésorerie net réel de l'ICSS (c.-à-d. les économies moins les coûts), pour la première année du plan d'activités triennal, dépasse les projections de 3,1 millions de dollars.

À l'heure actuelle, des ententes sur les soins de la vue sont en vigueur en Saskatchewan et dans les quatre provinces de l'Atlantique; une entente sur les produits pharmaceutiques est en vigueur en Saskatchewan; une entente a été conclue à l'échelle nationale pour l'achat d'appareils auditifs et un plan a été mis en place pour le recyclage des instruments médicaux. Ces initiatives (ainsi que les autres initiatives qui ont été mises en place) permettront aux ministères participants de réaliser des économies de plus de 9 millions de dollars par an.

Les ministères ont également participé à des activités ayant pour but d'améliorer la gestion des programmes. La mise sur pied des comités consultatifs mixtes prévus pour les soins dentaires et les produits pharmaceutiques a été approuvée – le comité des produits pharmaceutiques se réunit déjà depuis un an. Suite aux examens conjoints des politiques effectués pour les programmes d'audiologie et d'oxygénothérapie, le Ministère a apporté certains changements à ses politiques.

Les ministères qui participent à l'ICSS ont commencé à planifier l'étape suivante de leur collaboration, à savoir l'élaboration d'un plan d'activités triennal qui prendra la relève du plan actuel, qui vient à échéance en mars 2001.

3.2 Gouvernement en direct

Anciens Combattants Canada a mis sur pied un bureau ainsi qu'une structure de gestion matricielle pour le projet Gouvernement en direct. Le Portefeuille devrait pouvoir satisfaire aux exigences du volet 1 d'ici décembre 2000. On a identifié plusieurs initiatives qui pourraient constituer des étapes vers la réalisation du projet gouvernement en direct pour les documents de stratégie ministérielle et du projet en cours d'élaboration. Anciens Combattants Canada a commencé à collaborer avec d'autres ministères et joue un rôle de chef de file dans la composante Accès Canada pour les aînés du service en direct.

3.3 Partenariat dans l'économie du savoir - *Priorité stratégique*

En 1999-2000, le comité de direction du PES a approuvé huit projets – cinq autres projets

Résultats prévus
Renforcer les liens entre les citoyens et tous les paliers de gouvernement ~~
Rendre les services gouvernementaux plus accessibles ~~
Supprimer la paperasserie, les chevauchements et les dédoublements de services ~~
Stimuler la croissance économique ~~
Accroître les compétences de la main-d'oeuvre locale ~~
Créer un modèle adaptable de gestion publique coopérative

avaient débuté au cours de l'exercice précédent. ACC a parrainé plusieurs projets, dont l'Innovative Solutions Agency, la Conférence sur la qualité et fierté dans la prestation de services, et la Semaine de la technologie de l'information à l'Î.-P.-É. 1999. L'évaluation globale du PES, effectuée par Conseils et Vérification Canada, a donné de très bons résultats. On est en train d'élaborer un plan d'action afin de mettre en application les recommandations. Un travail de planification stratégique a été accompli, qui a permis d'identifier trois priorités stratégiques : 1) la prestation de services axée sur le citoyen; 2) l'identification

d'opportunités et de partenaires éventuels permettant de réaliser des progrès dans l'économie du savoir et la technologie de l'information à l'Î.-P.-É.; 3) le capital humain : en quoi l'économie du savoir influe sur la main-d'oeuvre et en quoi la main-d'oeuvre influe sur l'économie du savoir. Des comités ont été mis sur pied pour défendre chacune de ces priorités stratégiques.

4.0 Examens, Vérifications et Évaluations clés

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation a mené plusieurs études au cours de l'exercice 1999-00 sur divers éléments des Programmes et des Opérations. Les recommandations qui ont découlé de chaque étude ont été soumises aux hauts fonctionnaires et chaque rapport a, par la suite, été approuvé par le Conseil de régie du Ministère aux fins de mise au point définitive.

Examen	Recommandations	Réponse
Examen du Réseau de prestation des services aux clients et évaluation à mi-mandat du RPSC	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Établir une structure de l'autorité pour le RPSC ▶ Nommer un gestionnaire de la transition ▶ Nommer un gestionnaire d'exécution pour la conception, l'élaboration, la mise en oeuvre et l'opérationnalisation de la version 2 dur RPSC ▶ Établir un projet en vue de préciser la portée de l'élaboration de la version 3 ▶ Élaborer une stratégie et un plan pour terminer le travail sur le PRP 	Le Ministère fait actuellement la mise en oeuvre du modèle de la structure d'autorité du Secteur DPI pour ses fonctions de GI/TI. Ce modèle comprend un Plan de transition coordonnée de la TI qui tiendra compte du fond des recommandations faites par IBM au sujet de la maintenance du RPSC et de l'élaboration des versions futures du RPSC

Vérification	Conclusion	Réponse
Vérification du cadre du contrôle financier	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Divers niveaux de potentiel de contrôles financiers déjà en place 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conformément à l'initiative de la fonction de contrôleur modernisée, le personnel financier de l'Administration centrale et des régions a commencé la normalisation du processus d'évaluation des activités financières dans les bureaux de district ▶ Contrôler l'efficacité du contrôle financier dans le Portefeuille à l'aide d'un agencement de méthodes telles que l'auto-évaluation, la supervision, l'échantillonnage et l'examen du contrôle interne

Évaluation	Conclusions	Réponse
Évaluation de la mise en oeuvre du projet-pilote de l'ASAC	<ul style="list-style-type: none"> ▶ L'ASAC tient compte des besoins holistiques du client ▶ Les clients contribuent au plan de soins et aux décisions ▶ L'ASAC appuie le client quelque soit sa situation au niveau de la pension ou des prestations ▶ Habilitation des employés, les employés acceptent des rôles de direction 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ACC continuera à supporter les méthodes de gestion avancées ▶ La prestation des services par des équipes favorise les intérêts fondamentaux des clients

Partie III : Groupement des rapports

A. Modernisation de la fonction de contrôleur

La modernisation de la fonction de contrôleur est l'une des six priorités du gouvernement canadien visant à moderniser les méthodes de gestion du 21^e siècle. Ce projet vise une saine gestion des ressources et représente un effort de longue durée en vue d'élaborer des normes et des méthodes dans le but d'intégrer l'information sur le rendement de nature financière et non financière, d'évaluer et de gérer correctement les risques et d'assurer la mise en place de systèmes de contrôle appropriés. La modernisation de la fonction de contrôleur appuie un gouvernement adapté aux besoins par la promotion d'une gestion vigoureuse des ressources publiques.

Au cours de l'exercice 1999-2000, Anciens Combattants Canada a réalisé deux étapes importantes vers de meilleures fonctions de contrôleur au Ministère. À l'automne 1999, ACC s'est joint à d'autres ministères afin de mettre à l'essai des innovations dans le cadre du projet de Modernisation de la fonction de contrôleur et, par la suite, a entamé un processus d'évaluation de la fonction de contrôleur du Ministère en regard des points de référence et d'une norme commune. Les résultats de cette vérification serviront de base pour établir un « programme de travail de la direction » ou un plan d'action de la fonction de contrôleur.

Tandis que le « programme de travail de la direction » deviendra la cadre obligatoire d'ACC afin d'améliorer les méthodes de gestion du Ministère, diverses mesures clés ont déjà été prises lesquelles contribuent directement au projet de modernisation de la fonction de contrôleur. Par exemple, le Ministère a préparé un document de travail sur la gestion du risque qui servira de base sur laquelle un régime permanent de gestion du risque pourra être érigé; le travail de mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière est déjà commencé ce qui aidera à l'intégration de l'information sur le rendement de nature financière et non financière; un processus a été entamé en vue de la mise en place d'un cadre pour une saine gestion des ressources humaines; et un comité d'éthique axé sur les clients a été mis sur pied pour améliorer la politique et le processus décisionnel reliés aux programmes et à la prestation de services.

B. Paiements de transfert

Programme des Anciens Combattants Avantages et services - Subventions et contributions (en millions de dollars)					
	1997-1998 Réelles	1998-1999 Réelles	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Subventions					
Pensions d'invalidité	1 150	1 154	1 167	1 189	1 182
Allocations d'anciens combattants et allocations pour les civils	52	43	41	41	38
Fonds du Souvenir	10	12	16	16	14
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	7	7	7	7	7
Contributions					
Contributions versées aux anciens combattants dans le cadre du PAAC pour les aider à payer les soins de santé complémentaires non couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux.	150	153	151	160	156

Seules les subventions et les contributions supérieures à 5 millions de dollars ont été mentionnées. Toutes les subventions et contributions versées à ACC sont prévues par des textes législatifs. On trouvera les résultats prévus de ces subventions et contributions dans la section « Secteur d'activités des avantages et services » à partir de la page 13.

C. Développement durable

L'engagement du Portefeuille envers le Développement durable est décrit dans le document de stratégie qui a été déposé au Parlement en 1997. Conformément aux modifications apportées à la *Loi sur le vérificateur général* adoptées en 1995, nous rédigeons actuellement une deuxième stratégie qui décrira les buts, les objectifs et les cibles du Portefeuille dans le cadre d'un plan d'action en vue de l'intégration du développement durable aux politiques, aux programmes et aux opérations du Portefeuille. Cette seconde stratégie sera cruciale pour l'avancement du calendrier du développement durable et pour la mesure du progrès que fera le Portefeuille au cours des années à venir.

L'un des principaux enjeux pour Anciens Combattants Canada est non seulement de veiller à tenir compte des volets environnemental, économique et social du développement durable dans ses activités quotidiennes, mais également de les favoriser. La **figure 8** de la page 63 donne un aperçu du rendement d'ACC à ce titre au cours de l'exercice 1999-2000.

Figure 8 : Buts et réalisations de rendement en 1999-2000

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
Objectif n° 1 : Intégrer le développement durable aux processus décisionnels et à la culture du programme des Anciens Combattants			
Améliorer la prestation des services et des avantages en utilisant des technologies propres pour dispenser les services à ses clients, de façon à éliminer les déchets, à réduire la consommation d'énergie et à améliorer l'efficacité du service.	Procéder à un examen des procédures et du rendement du Ministère en matière d'évaluation environnementale, veiller au respect des dispositions de la <i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> et favoriser le recours à l'évaluation environnementale comme outil général et valable d'aide aux prises de décisions.	Inclure le plan d'examen à la fin de l'an 2000. Nommer le gestionnaire de l'examen à la fin de l'an 2000.	Travail en cours. Intervenant au niveau de la consultation en vue de l'examen quinquennal de la <i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> . Rationalisation des opérations. Plan d'action déterminé en fonction de la gestion des évaluations environnementales.
	Mettre en place des mécanismes pour mesurer avec plus d'exactitude les impacts environnementaux des opérations d'ACC.	Installer des compteurs d'eau et d'électricité là où cela est possible d'ici 1999-2000.	Compteurs installés à titre expérimental dans des sites choisis. Enquête initiale complète mise à jour annuellement.
	Inclure une disposition concernant le DD dans tous les contrats, y compris des objectifs de réduction des emballages s'il y a lieu.	Mettre en oeuvre deux campagnes de sensibilisation pour réduire les emballages d'ici 1999-2000.	Politique sur les approvisionnements écologiques en place. 2000-2001 est la date visée d'achèvement des campagnes de sensibilisation.

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
	Effectuer un examen des programmes de formation du Portefeuille afin de s'assurer que le personnel a toutes les compétences nécessaires pour passer à des opérations durables, en particulier dans le domaine de la gestion des installations, des acquisitions et de l'élaboration des politiques.	<p>Dès que la SDD aura été déposée et que les éléments de compte rendu du SGE auront été définis, procéder à un examen des besoins de formation.</p> <p>Intégrer aux programmes de formation actuels du Ministère les besoins de formation dans le domaine du développement durable.</p>	<p>Engagement financier envers la trousse de formation du Comité fédéral sur les systèmes environnementaux (CFSE).</p> <p>Les négociations sont entamées en vue de l'incorporation du DD à la formation.</p> <p>CD de formation fait présentement l'objet d'une évaluation pour déterminer sa compatibilité au système.</p>
Intégrer le développement durable aux processus décisionnels et à la culture du programme des Anciens Combattants.	Mettre sur pied un programme de vérification et d'évaluation du développement durable et mettre en oeuvre des moyens internes afin d'assurer une gestion proactive et une diligence raisonnable.	<p>Ajouter l'aspect « environnement » à la liste de contrôle de la vérification interne courante.</p> <p>Le personnel responsable de la vérification interne aura droit à une formation officielle sur les procédures ISO 14 000.</p>	<p>Liste de vérification élaborée mais non incorporée.</p> <p>Participation à un cours sur la vérification environnementale donné par Environnement Canada.</p>
	Mettre sur pied un système de gestion de l'environnement du Portefeuille, basé sur le modèle ISO 14 001.	Mise en oeuvre complète d'ici l'été 1999.	Guide du SGE terminé en juin 2000. Équipes d'écologisation, champions écologiques en place.
	Adopter une politique de développement durable comprenant un cadre de responsabilité pour sa mise en oeuvre.	<p>Approbation de la politique par la direction.</p> <p>Élaboration et mise en application du cadre d'évaluation du programme d'ici le 1^{er} octobre 1999.</p>	Cadre provisoire du SGE établi et circulé aux fins de discussion, mise en oeuvre en 2000-2001.

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
Objectif n° 2 : Maintenir et améliorer l'état de santé - ainsi que la qualité de vie et le bien-être en résultant - des clients du Portefeuille et de leurs familles.			
	<p>Mettre sur pied un programme de recherche systématique aux niveaux ministériel, national et international afin d'accroître les connaissances sur le vieillissement.</p>	<p>Mettre sur pied un Conseil consultatif d'ACC sur la gérontologie chargé de fournir des conseils spécialisés sur l'élaboration de politiques et de programmes permettant de répondre aux besoins des anciens combattants.</p> <p>Assister à la Conférence des Nations Unies organisée à Montréal en 1999, à l'occasion de l'Année internationale des personnes âgées.</p> <p>Accroître les interactions avec le réseau de recherche et de fournisseurs de service dans le domaine de la gérontologie.</p> <p>S'assurer que le personnel d'ACC est au courant des derniers progrès au niveau des soins aux personnes âgées.</p> <p>Établir des partenariats avec Santé Canada et avec les ministères provinciaux de la Santé.</p>	<p>Depuis 1997, un conseil de 12 membres s'est rencontré environ cinq fois.</p> <p>Organisé un symposium à trois entre les ministères d'anciens combattants des États-Unis, de l'Australie et du Canada lors d'une conférence.</p> <p>Nombreuses présentations lors d'activités et de réunions professionnelles et publiques.</p> <p>Connaissances les plus récentes intégrées à la formation nationale du personnel. (RPSC, etc.)</p> <p>Informe actuellement Santé Canada, Agenda de la santé au Canada, des implications provinciales.</p>
	<p>Publier de l'information, des conseils et des résultats de recherche (et en faire la promotion) sur les programmes et les modèles de services permettant de répondre aux besoins particuliers des anciens combattants.</p>	<p>Présenter et publier les documents découlant des activités associées au programme de recherche d'ACC et aux travaux du Conseil consultatif sur la gérontologie.</p>	<p>Dix documents publiés dans des revues révisées par des pairs.</p>

Objectifs	Cibles pour la période visée	Indicateurs de rendement	Progrès jusqu'ici
<p>Contribuer à l'aspect culturel du développement durable en organisant des activités commémoratives qui sensibilisent la collectivité à l'histoire militaire du pays et aident à définir l'héritage légué par les anciens combattants.</p>	<p>Essayer de formuler les valeurs sociales liées aux conflits mondiaux de manière à créer des valeurs plus durables.</p>	<p>D'ici le 1^{er} avril 2000, se servir des technologies numériques pour diffuser des entrevues avec des anciens combattants de la Première et de la Seconde Guerres mondiales.</p> <p>D'ici le 1^{er} octobre 1999, se servir des médias électroniques pour mettre au point des visites virtuelles des monuments et des cimetières situés au Canada et à l'étranger.</p>	<p>Entrevues avec des clients anciens combattants disponibles sur le site Web.</p> <p>Visites virtuelles sur le site Web.</p>
	<p>Profiter de toutes les occasions d'améliorer les activités de promotion qu'offrent les nouvelles technologies de l'information.</p>	<p>À partir de documents d'archives, créer des produits « virtuels » qui simulent les conditions dans lesquelles se trouvaient les combattants en temps de guerre.</p> <p>Mettre les documents électroniques de sensibilisation à la disposition des internautes.</p> <p>Communiquer les messages des anciens combattants par l'entremise du site Web d'ACC.</p> <p>Se servir de la technologie de l'information pour rationaliser les demandes de renseignements généalogiques.</p>	<p>Visite du Monument virtuel canadien à la guerre sur le site Web.</p> <p>Non réalisé</p> <p>Entrevues orales et communiqués de presse disponibles sur le site Web.</p> <p>Liens entre le site Web d'ACC et les sites généalogiques.</p>

D. Réservoirs de stockage

État des réservoirs de stockage de pétrole sur les terres appartenant au ministère des Anciens Combattants

Rapport annuel pour le 30 avril 2000

Conformément à la partie IV de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement, Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domaniale*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 1999.

1. Le nombre suivant de systèmes de stockage hors sol :

Sont inscrits auprès du ministère des Anciens Combattants : **6**

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

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

Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* :

a) **0** en 2000.

b) **0** en 2001.

2. Le nombre suivant de systèmes de stockage souterrains :

Sont inscrits auprès du ministère des Anciens Combattants : **0**

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

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

Devraient être améliorés conformément à l'annexe I des *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* :

a) **0** en 2000.

b) **0** en 2001.

E. Initiatives réglementaires

Initiative	Résultats prévus	Résultats obtenus
« Omnibus » - diverses modifications à la législation sur les anciens combattants	Amélioration de l'efficacité au niveau de la prestation des programmes; compatibilité avec la jurisprudence et les politiques gouvernementales actuelles; correction des anomalies et des incohérences; éclaircissement des définitions et des dispositions; retrait des dispositions qui ne servent plus; conversion à un langage non sexiste.	Le projet de loi C-61, étant le chapitre 10 des Lois du Canada, 1999, est entré en vigueur le 1 ^{er} mai 1999 et a mis en oeuvre environ la moitié des modifications prévues. On trouve à la page 21 d'autres renseignements sur les résultats obtenus par le biais du projet de loi C-61. Une version préliminaire de la deuxième partie, soit l'achèvement de tous les résultats prévus de cette initiative, a été rédigée en 1999-2000 et déposée par le ministre des Anciens Combattants sous le titre de projet de loi C-41 le 15 juin 2000. Sous réserve de l'approbation du Parlement, les résultats du projet de loi C-41 seront réalisés à une date ultérieure.
Divers projets réglementaires	Diverses modifications aux règlements sur les anciens combattants pour retirer les dispositions désuètes, apporter des changements découlant de la réforme des pensions et autres initiatives législatives, et donner suite aux observations faites par le Comité d'enquête minutieuse.	Des progrès importants ont été réalisés dans le cadre de diverses initiatives réglementaires au cours de 1999-2000. Des modifications préliminaires au <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i> ont été rédigées et soumises au ministère de la Justice aux fins d'examen statutaire. Des modifications préliminaires au <i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i> , au <i>Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles</i> et au <i>Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants</i> ont été rédigées.
	Des dispositions sur les avantages médicaux concernant les anciens combattants gravement handicapés et le recalcul annuel des droits à des prestations basés sur le revenu.	Une version préliminaire des nouvelles dispositions sur les avantages médicaux a été préparée mais a été retirée étant donné qu'on a dû donner priorité à d'autres lois, tout particulièrement le projet de loi C-23 mettant en oeuvre la décision de la Cour suprême sur les avantages prévus par la loi pour les partenaires de même sexe. Ces dispositions font présentement l'objet d'une nouvelle rédaction et tiendront compte des avantages et obligations des partenaires de même sexe.

Partie IV : Rendement financier

A. Aperçu du rendement financier

Anciens Combattants Canada

Les autorisations totales de dépenses pour le Programme des Anciens Combattants en 1999-2000 ont été de 2 091,2 millions de dollars, soit 129,7 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le **Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000**. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais du Budget des dépenses supplémentaire ainsi que par le recours aux crédits 5, 10 et 15 du Conseil du Trésor (éventualités et programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- ▶ financement additionnel de 50 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux anciens combattants de la marine marchande;
- ▶ financement additionnel net de 31 millions de dollars au titre des subventions et contributions;
- ▶ augmentation de 17,5 millions de dollars du budget de fonctionnement pour terminer le Projet An 2000 et pour d'autres dépenses liées à la TI;
- ▶ financement additionnel de 11,8 millions de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées;
- ▶ augmentation de 4,7 millions de dollars du budget de fonctionnement pour mettre en oeuvre le volet Anciens Combattants de l'initiative « Qualité de vie dans les Forces canadiennes »;
- ▶ budget de fonctionnement de 3,9 millions de dollars, reporté de 1998-1999;
- ▶ financement additionnel de 3 millions de dollars pour les paiements forfaitaires aux prisonniers de guerre canadiens;
- ▶ prime de 1,8 million de dollars sur le transfert de fonds du poste « salaires » à d'autres postes de fonctionnement;
- ▶ autres autorisations de dépenses de 6 millions de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

En 1999-2000, les dépenses réelles du Programme des Anciens Combattants ont été inférieures aux autorisations totales. La différence de 24 millions de dollars représente un écart de 1,1 %. Le gros de cette somme – 18,7 millions – provient de légers écarts de pourcentage dans les différentes subventions et contributions. Le reste provient d'un écart de 5,3 millions entre les crédits de fonctionnement du Programme et le budget autorisé de 638 millions.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Les autorisations totales de dépenses pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 1999-2000 ont été de 9,4 millions de dollars, soit 1,3 millions de plus que ce qui avait été prévu dans le **Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000**. Les autorisations supplémentaires ont été obtenues par le biais du Budget des dépenses supplémentaire ainsi que par le recours aux crédits 5, 10 et 15 du Conseil du Trésor (éventualités et programmes financés par l'administration centrale) et comprennent les postes suivants :

- ▶ augmentation de 0,5 million de dollars du budget de fonctionnement pour mettre en oeuvre le volet Anciens Combattants de l'initiative « Qualité de vie dans les Forces canadiennes »;
- ▶ budget de fonctionnement de 0,3 million de dollars, reporté de 1998-1999;
- ▶ financement additionnel de 0,2 million de dollars à titre de compensation pour les conventions collectives signées;
- ▶ autres autorisations de dépenses de 0,3 million de dollars, y compris des ajustements aux autorisations législatives.

B. Tableaux financiers récapitulatifs

	Table	Page
1	Sommaire des crédits approuvés	71
2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	72
3	Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	73
4	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activités	74
5	Recettes non-disponibles	75
6	Paiements législatifs	75
7	Paiements de transfert	76
8	État des grands projets de l'État	77
9	Prêts, investissements et avances	79
10	Passif éventuel	79

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				

1999-2000				
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Programme des Anciens Combattants				
1	Dépenses de fonctionnement	543,7	637,8	632,5
5	Subventions et contributions	1 389,4	1 420,4	1 401,8
(S)	Ministre des Anciens Combattants - traitement et allocation pour automobile	--	--	--
(S)	Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la <i>Loi sur les indemnités de service de guerre</i> , de redressements de compensation effectués en conformité avec la <i>Loi sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,3	0,3
(S)	Utilisation de produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	--	0,1	0,1
(S)	Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	--	--	--
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	28,2	32,5	32,5
Total pour le programme		1 961,5	2 091,2	2 067,2
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
10	Dépenses du programme	6,8	8,0	8,0
(S)	Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	1,2	1,4	1,4
Total pour le programme		8,0	9,4	9,4
Total pour le Portefeuille		1 969,6	2 100,6	2 076,6

Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé achetés.
 2. Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au budget des dépenses principal et supplémentaires et des autres autorisations.
 3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités (en millions de dollars)							
Secteurs d'activités	ÉTP	Fonction-nemen	Capital	Subven-tions et contri-butions votées	Total des dépenses brutes	Moins: recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Avantages et services	2 773	523,1	2,5	1 389,6	1 915,2	--	1 915,2
<i>(autorisations totales)</i>	2 773	548,2	2,5	1 420,7	1 971,4	--	1 971,4
<i>(réelles)</i>	2 606	545,8	2,2	1 402,1	1 950,1	--	1 950,1
Administration ministérielle	462	44,3	2,0	--	46,3	--	46,3
<i>(autorisations totales)</i>	462	117,8	2,0	--	119,8	--	119,8
<i>(réelles)</i>	548	115,3	1,8	--	117,1	--	117,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	105	8,1	--	--	8,1	--	8,1
<i>(autorisations totales)</i>	105	9,4	--	--	9,4	--	9,4
<i>(réelles)</i>	103	9,4	--	--	9,4	--	9,4
Total Portefeuille	3 340	575,5	4,5	1 389,6	1 969,6	--	1 969,6
<i>(autorisations totales)</i>	3 340	675,4	4,5	1 420,7	2 100,6	--	2 100,6
<i>(réelles)</i>	3 257	670,5	4,0	1 402,1	2 076,6	--	2 076,6
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles**							(34,8)
<i>(autorisations totales)</i>							(34,8)
<i>(réelles)</i>							(33,5)
Coût des services offerts par d'autres ministères							
<i>(autorisations totales)</i>							23,4
<i>(réelles)</i>							21,9
Coût net du programme							
<i>(autorisations totales)</i>							1 958,2
<i>(réelles)</i>							2 089,2
							2 065,0

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »

** Anciennement « Recette affectées au Trésor »

Nota: 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les autres services de santé ainsi que les postes suivants prévus par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.
2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1997-98	Dépenses réelles 1998-99	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Avantages et services	1 879,9	1 915,6	1 915,2	1 971,4	1 950,1
Administration ministérielle	47,1	72,7	46,3	119,8	117,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	7,8	8,5	8,1	9,4	9,4
Total Portefeuille	1 934,7	1 996,8	1 969,6	2 100,6	2 076,6

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

Tableau 4 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activités

Comparaison des dépenses prévues de 1999-2000 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activités (en millions de dollars)						
Organisation	Programme / Secteurs d'activités					
	Programme des Anciens Combattants			Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
	Secteur d'activités Avantages et services	Secteur d'activités Administration ministérielle	Total Programme des Anciens Combattants	Secteurs d'activités Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille	
Secteur des services aux anciens combattants	1 887,3	--	1 887,3	--	1 887,3	
<i>(Autorisations totales)</i>	1 923,0	--	1 923,0	--	1 923,0	
<i>(réelles)</i>	1 902,1	--	1 902,1	--	1 902,1	
Services ministériels	1,0	41,6	42,6	--	42,6	
<i>(Autorisations totales)</i>	1,0	114,9	115,9	--	115,9	
<i>(réelles)</i>	1,0	112,4	113,4	--	113,4	
Commémoration et relations publiques, et Bureau de services juridiques des pensions	13,3	--	13,3	--	13,3	
<i>(Autorisations totales)</i>	21,4	--	21,4	--	21,4	
<i>(réelles)</i>	21,0	--	21,0	--	21,0	
Remaniement des prestations	13,6	--	13,6	--	13,6	
<i>(Autorisations totales)</i>	26,0	--	26,0	--	26,0	
<i>(réelles)</i>	26,0	--	26,0	--	26,0	
Services exécutifs du Portefeuille	--	1,5	1,5	--	1,5	
<i>(Autorisations totales)</i>	--	1,5	1,5	--	1,5	
<i>(réelles)</i>	--	1,4	1,4	--	1,4	
Vérification et évaluation	--	1,9	1,9	--	1,9	
<i>(Autorisations totales)</i>	--	2,1	2,1	--	2,1	
<i>(réelles)</i>	--	2,1	2,1	--	2,1	
Planification ministérielle	--	1,3	1,3	--	1,3	
<i>(Autorisations totales)</i>	--	1,3	1,3	--	1,3	
<i>(réelles)</i>	--	1,2	1,2	--	1,2	
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	8,1	8,1	
<i>(Autorisations totales)</i>	--	--	--	9,4	9,4	
<i>(Total réelles)</i>	--	--	--	9,4	9,4	
Total Portefeuille	1 915,2	46,3	1 961,5	8,1	1 969,6	
<i>(Autorisations totales)</i>	1 971,4	119,8	2 091,2	9,4	2 100,6	
<i>(Total réelles)</i>	1 950,1	117,1	2 067,2	9,4	2 076,6	
% du total	93,9%	5,6%	99,5%	0,5%	100,0%	

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

Tableau 5 Recettes non disponibles *

Recettes non disponibles par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Recettes réelles 1997-98	Recettes réelles 1998-99	1999-2000		
			Recettes prévues	Autorisa- tions réelles	Recettes réelles
Avantages et services	38	37,2	33,8	33,8	32,3
Administration ministérielle	7,4	1,6	1	1	1,2
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total partiel	45,4	38,8	34,8	34,8	33,5
Dépenses non prévues	--	--	--	--	--
Total des recettes non disponibles	45,4	38,8	34,8	34,8	33,5

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »

Tableau 6 Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1997-98	Dépenses réelles 1998-99	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisa- tions totales	Dépenses réelles
Avantages et services	0,3	0,3	0,2	0,3	0,3
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Total des paiements législatifs	0,3	0,3	0,2	0,3	0,3

Tableau 7 Paiements de transfert

Paiements de transfert par secteur d'activités (en millions de dollars)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 1997-98	Dépenses réelles 1998-99	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisa- tions totales	Dépenses réelles
Subventions					
Avantages et services	1 221,9	1 219,1	1 236,1	1 257,9	1 244,1
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Total des subventions	1 221,9	1 219,1	1 236,1	1 257,9	1 244,1
Contributions					
Avantages et services	152,1	158,0	153,5	162,5	157,7
Total des contributions	152,1	158,0	153,5	162,5	157,7
Total des paiements de transfert	1 373,9	1 377,2	1 389,6	1 420,4	1 401,8

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

Tableau 8 État des grands projets de l'État

Projet de remaniement des prestations	
1. Aperçu	
<p>Dans le cadre du Projet de remaniement des prestations (PRP), on est en train d'élaborer et de mettre en place un nouveau Réseau intégré de prestation des services aux clients (RPSC) qui permettra de soutenir la prestation des services et des avantages associés à trois secteurs de programme du Ministère : les pensions d'invalidité, le soutien financier et les soins de santé. Le RPSC est mis en place par étapes (ou versions). La mise en oeuvre a débuté en février 1999 (première version) et devrait être terminée en 2000-2001.</p> <p>Le RPSC – la solution technologique retenue pour la prestation des services et des avantages d'ACC – permet de rendre plus rapidement des décisions équitables et uniformes; d'obtenir un traitement plus rapide et plus fiable des dossiers et des paiements; et d'offrir des services plus complets aux clients.</p>	
2. Ministères responsables et participants	
Ministère promoteur :	Anciens Combattants Canada
Autorité contractante :	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ministères participants :	Secrétariat du Conseil du Trésor Travaux publics Services gouvernementaux Canada Un comité consultatif supérieur, composé de représentants de tous les ministères qui pourraient être touchés, a également été créé
3. Principal entrepreneur et principaux sous-traitants et adresses	
EDS	45, rue O'Connor, suite 5000, Ottawa (Ontario) K2P 1A4
AGRA Monenco	1145, chemin Hunt Club, suite 600, Ottawa (Ontario) K1V 0Y3
4. Principaux jalons	
Lancement du projet	avril 1993
Initiation (concept)	août 1993
Approbation préliminaire du projet - Définition	février 1995
Approbation effective du projet - Mise en oeuvre	octobre 1997
- Étape 1 Homologation	novembre 1998
- <i>Version 1</i>	<i>février 1999</i>
- Étape 2 Homologation	novembre 1999
- <i>Version 2</i>	<i>dernier trimestre de 2000-2001</i>
- Étape 3 Homologation	dernier trimestre de 2000-2001
- <i>Version 3</i>	<i>dernier trimestre de 2000-2001</i>
- Fin du projet	dernier trimestre de 2000-2001

Projet de remaniement des prestations

5. Rapport d'étape et explication des écarts

Le PRP a débuté en 1993. Le 30 octobre 1997, le Ministère a obtenu du Conseil du Trésor l'autorisation de parachever le projet à un coût approximatif de 95,2 millions de dollars. Le Ministère et le Conseil du Trésor se partagent le financement du projet. Le Conseil du Trésor contribue au financement par un prêt à intérêt de 60 millions de dollars.

Conformément à la politique relative aux grands projets de l'État et au *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, un certain nombre d'étapes ont été établies par le Conseil du Trésor. Les crédits sont débloqués par étapes lorsque les exigences établies pour une étape donnée sont remplies.

Les exigences des deux premières étapes ont été remplies en novembre 1998 et en novembre 1999 respectivement. Le Conseil du Trésor a alors débloqué les sommes nécessaires pour se rendre à l'étape suivante.

Le 15 février 1999, la version 1 du RPSC est devenue le système officiel utilisé pour verser l'allocation d'ancien combattant (AAC) et pour déterminer si les anciens combattants ayant servi au Canada sont admissibles aux programmes et aux services de soins de santé. On utilise dorénavant le RPSC pour traiter les paiements mensuels d'AAC. Les anciens systèmes d'AAC ont été désactivés.

La version 2, qui soutiendra l'exécution du Programme des pensions d'invalidité, devrait être mise en service au dernier trimestre de l'exercice 2000-2001. Le Ministère a établi qu'il serait plus rentable d'exécuter la fonctionnalité du Programme pour l'autonomie des anciens combattants par le biais d'ententes relatives à d'autres modes de prestation de services (cette fonctionnalité devait, à l'origine, être répartie entre les versions 3 et 4.)

On a donc modifié la portée de la version 3 de façon à soutenir plutôt le modèle de gestion de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC) ainsi que les nouveaux processus administratifs. On a intégré les premiers résultats de la version 3 à la version 1 afin d'offrir le soutien informatique nécessaire aux sites du projet de l'ASAC. On devrait pouvoir satisfaire aux exigences additionnelles de la version 3 en plusieurs étapes, la fonctionnalité requise étant en place avant la fin du projet.

Les retards nous ont obligé à modifier les dates de mise en oeuvre des versions, mais ils n'ont eu qu'un impact très faible sur le coût estimatif total du projet, qui est passé à 98,6 millions de dollars – une augmentation de 3,4 millions de dollars par rapport à l'estimation originale établie en 1997.

6. Avantages pour l'industrie

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

Tableau 9 Prêts, investissements et avances

Prêts, investissements et avances (en millions de dollars)			
Secteur d'activités	Dépenses réelles		
	1997-98	1998-99	1999-2000
Administration ministérielle - Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	1 763	1 089	558
Solde	4,2	2,4	1,3
Montants dus - versements et arriérés *	2,2	1,4	--
Montants perçus	2,1	1,3	1,1
Pourcentage perçu *	95,3%	93,2%	--

* Information non disponible pour 1999-2000.

Tableau 10 Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
Liste des éléments de passif éventuel	Montant des éléments de passif éventuel		
	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	Courant au 31 mars 2000
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litiges	600	600	480
Non litigieux	--	--	--
Total	600	600	480

La législation du portefeuille des Anciens Combattants fait actuellement l'objet d'un litige dans un certain nombre de cas. Les points soulevés sont importants et des décisions en faveur des plaignants pourraient avoir de graves conséquences financières pour le gouvernement.

Partie V : Aperçu du Portefeuille

A. Mandat et mission

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose du ministère des Anciens Combattants, connu sous le nom d'Anciens Combattants Canada (ACC), et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).



Le Ministère comprend trois secteurs : Services aux anciens combattants, Services ministériels et Commémoration, Relations publiques et Bureau de services juridiques des pensions. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un organisme quasi-judiciaire indépendant qui a été créé par le Parlement en 1995.

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

Le **mandat d'Anciens Combattants Canada** consiste à fournir des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays lors des conflits armés ou des activités de maintien de la paix, et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens combattants*, de quinze autres lois du Parlement et de trente séries de règlements et de décrets.

Le **mandat du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**, en ce qui a trait à la compétence exclusive pour réviser toute décision rendue en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, et pour statuer sur toute question liée à la demande de révision, découle de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

B. Organisation du Portefeuille

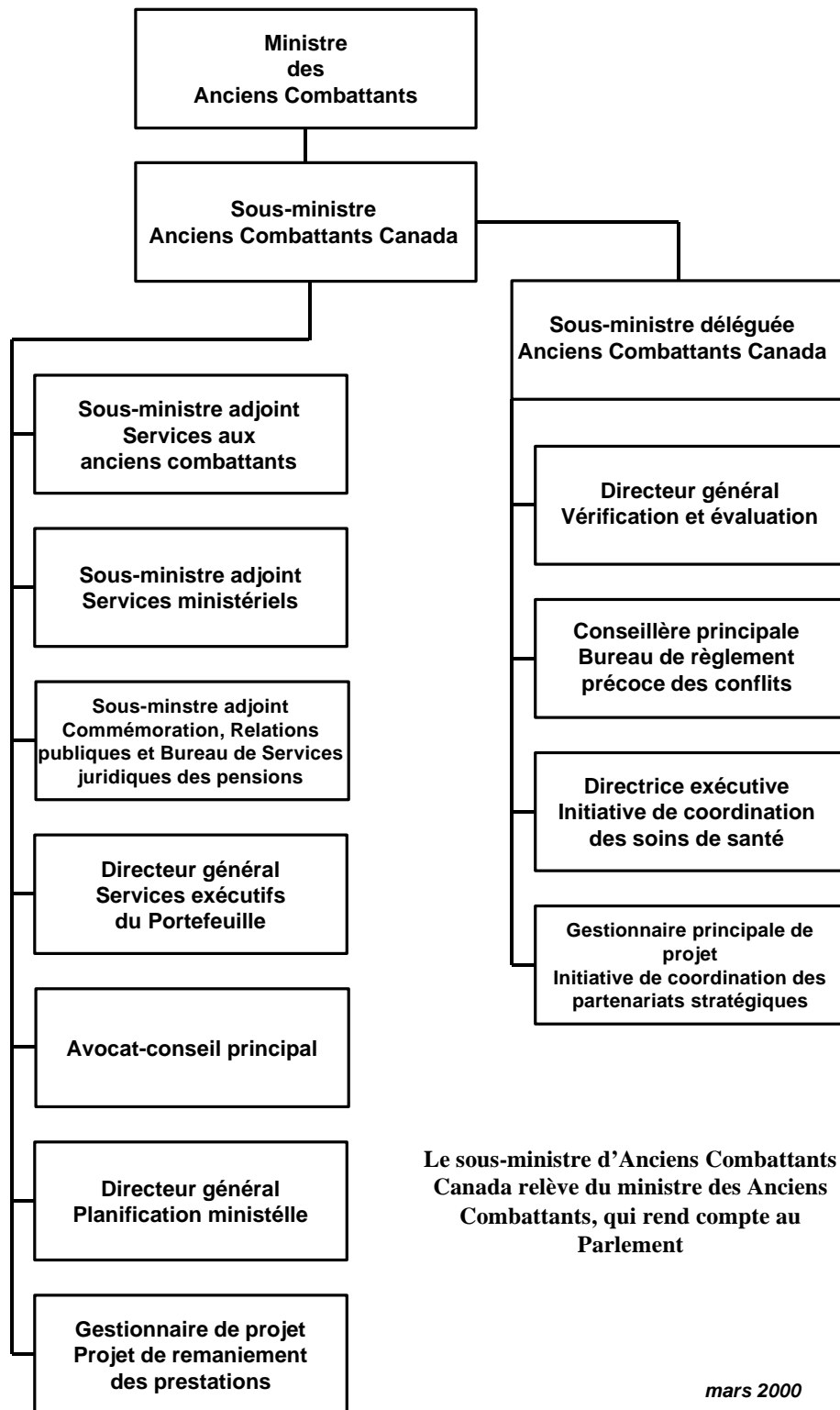
En 1999-2000, le portefeuille des Anciens Combattants offrait deux programmes:

Le *Programme des Anciens Combattants*, dirigé par Anciens Combattants Canada (ACC), comporte un large éventail d'avantages et de services, en particulier dans le domaine des soins de santé, des pensions d'invalidité et du soutien du revenu, ainsi que des programmes de commémoration. Les services sont fournis par un effectif représentant 3 154 ÉTP (équivalents temps plein), qui oeuvre au sein d'une organisation décentralisée comprenant une administration centrale à Charlottetown (Î.-P.-É.), le bureau de la Capitale nationale à Ottawa et un réseau de prestation de services qui couvre tout le pays. Le Ministère dirige aussi un hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et entretient des monuments commémoratifs de champs de bataille en Europe. On trouvera à la **figure 9** (page 83) l'organigramme d'Anciens Combattants Canada.

Le *Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* est dirigé par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) – un tribunal administratif indépendant du Ministère. Le Tribunal rend les décisions concernant les demandes de révision et les appels portant sur les pensions d'invalidité et entend les appels de dernier recours portant sur les allocations d'ancien combattant. Ces services sont fournis par un effectif de dix-neuf membres à temps plein, en poste à Charlottetown, et de quinze membres à temps plein, en poste dans les principales villes du Canada – effectif qui représentait, en 1999-2000, 103 équivalents temps plein (ÉTP). Les auditions de révision ont lieu dans plus de 40 endroits différents au pays, tandis que les appels sont surtout entendus à Charlottetown. L'organigramme du TACRA est reproduit dans la **figure 10**, page 84.

La structure des programmes du Portefeuille reflète l'indépendance qui doit exister entre le Ministère et le TACRA dans sa fonction de tribunal administratif. Elle met en évidence l'autonomie de chacune des organisations pour ce qui est de représenter les droits des clients et de satisfaire à leurs besoins.

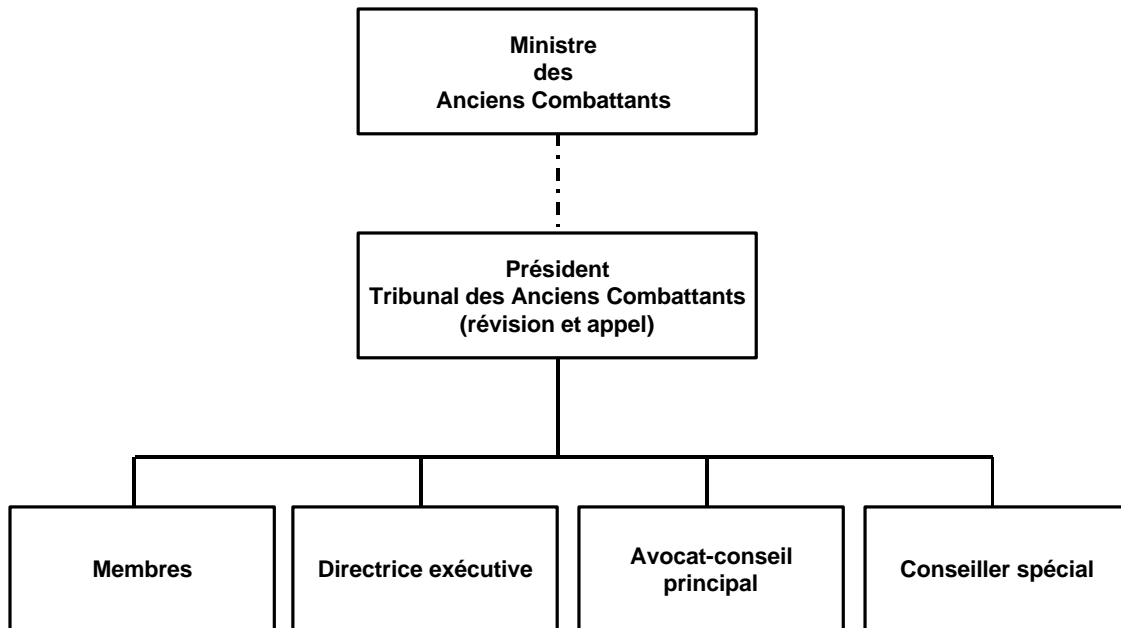
Figure 9 : Organisation d’Anciens Combattants Canada



Le sous-ministre d’Anciens Combattants Canada relève du ministre des Anciens Combattants, qui rend compte au Parlement

mars 2000

Figure 10 : Organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un tribunal indépendant quasi-judiciaire qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens Combattants, relève du ministre pour ce qui a trait à l'utilisation des ressources du Tribunal

mars 2000

1.0 Descriptions des secteurs d'activités

Conformément à la structure de planification, de rapports et de responsabilisation du Portefeuille (SPRR), approuvée en octobre 1997, trois secteurs d'activités distincts ont été identifiés qui soutiennent l'exécution des programmes d'Anciens Combattants. Deux des secteurs d'activités - *Avantages et services* et *Administration ministérielle* - correspondent au Programme des Anciens Combattants et relèvent par conséquent du Ministère. Le troisième - le *Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* - soutient les activités du TACRA.

1.1 Programme des Anciens Combattants

1.1.1 Le Secteur d'activités des avantages et des services

En reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, le *secteur d'activités des avantages et des services* fournit aux clients du Ministère des avantages et des services qui favorisent leur bien-être financier, psychologique, physique et social. Ce secteur est également responsable des activités de commémoration, lesquelles visent à perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations des anciens combattants pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Ce secteur d'activités comprend quatre secteurs de services : *pensions et allocations*; *services juridiques des pensions*; *soins de santé*; et *commémoration*. On trouvera ci-après une brève description de chaque secteur de services.

Pensions et allocations : Offrent aux anciens combattants et aux autres clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des compensations spéciales (allocation de soins, allocation vestimentaire et allocation d'incapacité exceptionnelle), des allocations d'ancien combattant, des avantages aux survivants ainsi que d'autres avantages financiers. Ces différents avantages s'accompagnent des services suivants : conseils, aide pour préparer les demandes, examens médicaux, décisions, paiement, tenue de compte et réponses aux demandes de

renseignements et aiguillage. En 1999-2000, le Ministère a versé 1,2 milliard de dollars en prestations et services directs aux clients, en rapport avec les pensions et allocations.

Services juridiques des pensions : Le Bureau de services juridiques des pensions fournit gratuitement des conseils et une représentation de nature juridique aux anciens combattants et aux autres clients admissibles lors des révisions et appels, suite à une décision défavorable (ou favorable en partie), rendue au premier niveau et concernant

le droit à pension ou l'évaluation d'une pension ou d'une allocation, ou encore lors des appels en dernier ressort pour les décisions concernant les allocations d'ancien combattant.

Le Bureau, seul ou de concert avec d'autres organisations, représente environ 95 % des anciens combattants et des autres clients admissibles devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Soins de santé: Les programmes et les services sociaux et de santé sont conçus et dispensés de façon à prévoir les besoins des clients admissibles et à s'y adapter – ils visent notamment à assurer une transition en douceur, lorsque le client doit être placé en établissement. Cette composante comprend l'administration de l'Hôpital Sainte-Anne – un établissement de 600 lits pour malades aigus, situé à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec). Les programmes de soins de santé financent le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les avantages médicaux ainsi que les soins de longue durée. En plus d'offrir ces avantages, le Ministère fournit des services essentiels

dans différents autres domaines (évaluation, counselling, promotion de la santé, etc.) Durant l'exercice 1999-2000, le Ministère a dépensé environ 560 millions de dollars en prestations du programme de soins de santé.

Commémoration: Différentes activités – éducation, événements spéciaux, programmes et activités commémoratives – sont organisées en région, partout au pays, par le Secteur de la commémoration, des relations publiques et du Bureau de services juridiques des pensions. Les activités commémoratives visent à sensibiliser les Canadiens aux sacrifices consentis, notamment par les anciens combattants, durant les périodes de conflit. Ces activités permettent de renforcer l'identité culturelle nationale et d'assurer la préservation de cet héritage pour les générations futures. Les dépenses du Programme de la commémoration (incluant les allocations versées au Fonds du Souvenir, à la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et au Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée) étaient d'environ 31 millions de dollars en 1999-2000.

1.1.2 Le Secteur d'activités de l'administration ministérielle

Le *Secteur d'activités de l'administration ministérielle* comprend les fonctions suivantes : bureau du ministre, du sous-ministre, de la sous-ministre déléguée et du sous-ministre adjoint, Services ministériels, ainsi que du Bureau de résolution des conflits. Il comprend également les services de secrétariat exécutif (y compris les lois et règlement), la planification ministérielle, les finances (y compris la gestion des biens immobiliers), le projet an 2000, les ressources humaines, la technologie de l'information, les communications, l'accès à l'information et les services de soutien, la vérification et l'évaluation, les services de sécurité ainsi que le secrétariat du Partenariat dans l'économie du savoir.

Ces différentes fonctions fournissent le soutien administratif et gestionnel qui permet à l'organisation d'établir ses orientations, de gérer le changement et d'évaluer le rendement.

1.2 Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

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

Le *Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* offre aux clients la possibilité de demander une révision (ou d'interjeter appel) d'une décision afin de s'assurer que le processus décisionnel, en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant, soit juste et équitable.

Le Tribunal offre deux niveaux d'appel pour les pensions d'invalidité et constitue le dernier ressort pour les appels concernant les allocations d'ancien combattant.

Au niveau de révision et d'appel, les causes peuvent être présentées au Tribunal de deux manières : lors d'une audience ou par écrit. La plupart du temps, les clients sont représentés auprès du Tribunal par des avocats-conseils du Bureau de services juridiques des pensions. Ils peuvent aussi choisir de se représenter eux-mêmes ou d'être représentés par la Légion royale canadienne, les Amputés de guerre du Canada, un avocat privé ou toute autre personne de leur choix. Au niveau de révision, les clients ont la possibilité d'assister à l'audience et peuvent choisir de témoigner. Les coûts associés aux audiences de révision sont remboursés par le Ministère. Les audiences d'appel ont lieu à Charlottetown et, comme les dépositions orales ne sont pas autorisées, les clients n'y assistent habituellement pas. S'ils veulent y assister, ils doivent le faire à leurs frais. Le

Tribunal utilise efficacement la technologie en offrant des services de téléconférence et de vidéoconférence pour les audiences. Les services sont offerts dans les deux langues officielles.

Les audiences de révision se tiennent dans plus de 40 endroits partout au Canada. Habituellement, chaque jury comprend deux membres du Tribunal. Les audiences d'appel ont lieu à Charlottetown et chaque jury doit compter trois membres qui n'ont pas pris part à l'audience de révision précédente. Plusieurs activités servent à soutenir le processus d'audition : préparation de l'exposé du cas, établissement du calendrier des audiences, services consultatifs et juridiques, élaboration de politiques, formation des membres, soutien aux décisions, assurance de la qualité, soutien des systèmes, services de communication et de demandes de renseignements, et administration.

Partie VI : Renseignements supplémentaires

A. Personnes-ressources

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

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (C.I. 046)
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

N° de téléphone : (902) 566-8150
N° de télécopieur : (902) 368-0437

Commentaires :

Tous les commentaires ou suggestions destinés à améliorer le contenu du présent document sont les bienvenus. Nous vous invitons à communiquer vos observations à la Direction générale des communications d'Anciens Combattants Canada (ACC), à l'adresse indiquée ci-dessous. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel à l'adresse suivante : plan@vac-acc.gc.ca.

Demandes de renseignements généraux :

Pour obtenir plus d'information, il suffit de consulter le site Web d'Anciens Combattants Canada à l'adresse <http://www.vac-acc.gc.ca>.

Pour toute demande de renseignements généraux au sujet du Portefeuille, de ses programmes et de ses services, veuillez communiquer avec le bureau régional ou le bureau de district d'ACC situé le plus près de chez vous. Vous trouverez les adresses et les numéros de téléphone dans la section des services gouvernementaux de votre annuaire téléphonique.

Publications du Portefeuille :

Le Portefeuille publie plusieurs documents sur ses programmes et ses services. Vous pouvez obtenir copie de toutes nos publications sur notre site Internet. Vous pouvez aussi obtenir ces publications dans les bureaux régionaux et de district d'ACC, partout au Canada, ou en écrivant à :

La Direction générale des communications
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown, (Î.-P.-É.)
CIA 8M9

Examens, vérifications et évaluations effectués au cours de l'exercice 1999-2000 :

- ▶ Vérification du cadre de travail du contrôle financier
- ▶ Examen du plan d'action pour les soins médicaux de longue durée en établissement
- ▶ Vérification de la gestion du risque du projet de l'an 2000
- ▶ Optimisation des services du Centre d'aide
- ▶ Examen du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) - version 1
- ▶ Vérification supplémentaire du réseau local/grand réseau (RL/GR)
- ▶ Vérification de la gestion du projet de l'ASAC
- ▶ Évaluation du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)
- ▶ Examen suite à la mise en oeuvre de la version 1 du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)
- ▶ Évaluation de la mise en oeuvre du projet-pilote de l'ASAC
- ▶ Cadre organisationnel pour le SMA, Commémoration, Relations publiques et chef-avocat des pensions, BSJP
- ▶ Sondage du Secteur des services ministériels
- ▶ Cadre d'évaluation du projet-pilote de la liste d'attente des anciens combattants ayant servi outre-mer
- ▶ Examen de suivi de la vérification de 1995 des accords de fiducie
- ▶ Inclusion des examens effectués par d'autres membres de l'organisation.

B. Lois appliquées et règlements connexes

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

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :	
<i>Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	TR/96-66
<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre Mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
<i>Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre Mondiale)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
<i>Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands</i>	DORS/49-533
<i>Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires</i>	TR/94-62, modifié
<i>Décret sur les prestations pour bravoure</i>	TR/90-95, modifié
<i>Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État</i>	C.P. 1944-45/8848
<i>Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit</i>	C.R.C. 1978, ch. 1600
<i>Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1599
<i>Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés</i>	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
<i>Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations</i>	DORS/91-620, modifié
<i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
<i>Règlement sur l'assurance des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1587
<i>Règlement sur l'assurance des soldats de retour</i>	C.R.C. 1978, ch. 1390
<i>Règlement sur les ateliers d'anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1582
<i>Règlement sur les compensations</i>	DORS/96-66, modifié
<i>Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1579
<i>Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1588, modifié
<i>Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations</i>	DORS/96-68
<i>Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée</i>	C.R.C. 1978, ch. 358
<i>Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)</i>	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
<i>Règlement sur la formation des pensionnés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
<i>Règlement de 1995 sur le Fonds du Souvenir</i>	DORS/95-468
<i>Règlement sur les indemnités de service de guerre</i>	C.R.C. 1978, ch. 1601
<i>Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants</i>	DORS/95-467
<i>Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés</i>	C.R.C. 1978, ch. 1590
<i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>	DORS/90-594, modifié
<i>Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
<i>Règlement sur le traitement des anciens combattants</i>	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
<i>Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)</i>	DORS/96-67
Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :	
<i>Décret sur la pension dans les zones de service spécial</i>	C.R.C. 1978, ch. 350, modifié (ministre de la Défense nationale)
<i>Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation</i>	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (ministre des Transports)
<i>Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial</i>	C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)

C. Liste des rapports annuels législatifs et d'autres rapports du Portefeuille

Anciens Combattants Canada	
Page d'accueil d'ACC	http://www.vac-acc.gc.ca
2000-2001 Budget des dépenses - Rapport sur les plans et priorités	http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports&CFNoCache=TRUE
Rapport sur le rendement du Ministère pour la période se terminant 31 mars, 1999	
Stratégie de développement durable d'ACC	http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Department/reports/sustainable&CFNoCache=TRUE
Secrétariat du Conseil du Trésor	
Service de qualité à prix raisonnable aux Canadiens et aux Canadiennes : Établissement de normes de service au gouvernement fédéral	http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/opepubs/TB_D3/OQUA_f.html
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes - Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada	http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/res_can/rc_f.html
La modernisation de la fonction de contrôleur	http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/partners/dwnld/rirp-f.pdf
Stratégie d'information financière	http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/fis/FIS_SIF_f.html
Gouvernement en direct	http://www.connect.gc.ca/fr/610-f.htm
Service et innovation	http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/home_f.htm
Mesures de rendement et responsabilisation	http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/databasf.asp
Budgets des dépenses du gouvernement du Canada et autres documents connexes	http://www.tbs-sct.gc.ca/repsproj_f.html
Autres liens	
Union sociale	http://socialunion.gc.ca/menu_f.html
Développement durable	http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/cesd_cedd.nsf/html/menu_f.html
Le cadre amélioré pour la gestion des TI	http://publiservice.cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/index_f.asp
1999 Discours du Trône - Bâtir une meilleure qualité de vie pour l'ensemble des Canadiens	http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/doc/index_f.htm

D. Index

A

admissibilité	15, 23
âge	5, 17
aider	47
allocation	11, 21, 23, 85
allocations	4, 10, 21, 87
ancien combattant	17, 27, 82
anciens combattants	1, 4, 5, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 21-23, 26, 27, 30, 33-36, 45, 46, 65, 81, 85, 86
appel	4, 6, 29, 41, 43, 47, 53-55, 87
appels	11, 82
appui	24
autonome	42
autonomie	9, 13, 24, 46
avantage	52
avantages	4, 9, 13, 25, 86
avantages financiers	20
avantages médicaux	24, 68

B

besoins	1, 7, 9, 13, 15-18, 27, 33-37, 45, 47, 65, 82, 86
besoins de nos clients	40

C

cimetières	10, 31, 66
client	16, 38
clientèle	5, 6, 45, 46
clients	1, 5-8, 11, 12, 15, 17, 20, 23-25, 28, 42, 43, 47, 82, 85-87
collaborer	58
commémoratifs	82
commémoration	10, 85, 86
compensation	69, 70
compensations	85
conseils	20, 85
consultant	19
consultation	46, 63
consultations	15, 40
consulte	16
consulter	16
culture	63, 64

D	
décision	22, 85
décisions	20, 25, 29, 41, 85
Défense	10, 28
défi	8
défis	3, 5, 32
demandes	25
dépenses	69, 86
dispensateurs	15
dispensateurs de soins	36
E	
économique	5, 58
éducation	9, 10, 26, 29, 86
employés	5, 8, 16, 18, 34, 46
engagement	13, 20, 26, 28, 29, 41
engagements	9, 12, 17, 24, 43, 46
enquête	63
épaulée	23
établissement	86
évaluation	1, 17, 23, 32, 35, 63, 86
évaluations	5, 63
exercice	43
F	
financiers	85
Forces canadiennes	1, 5-7, 9, 13, 15-17, 21, 26, 45, 46
funérailles	10, 31
G	
Guerre du Golfe	9, 24
H	
Hôpital	9, 18, 28, 34, 82
I	
indemnisation	22
indemnité	23
indemnité forfaitaire	1
indépendance	44, 82
invalidité	20, 23, 82, 85
invalidités	22
J	
jeunes	10, 31

L	
Légion	10, 20, 29, 31, 35, 46, 87
M	
mandat	4, 37, 81
mission	4, 18, 81
monuments commémoratifs	10, 32
N	
normes de service	17, 43, 49
O	
organisation	7, 12, 19, 82-84, 87
organisationnels	39
organisations	9, 10, 15, 19, 22, 26, 45, 46, 86
organisations d'anciens combattants	24, 31
organismes	16
P	
partenaires	5, 8, 9, 37, 58
partenariat	26, 30, 33, 35, 39, 57
partenariats	15, 16, 34, 45, 46, 65
pension	6, 11, 20, 23, 41
pensions	10, 23, 44, 68, 82, 85, 87
pensions d'invalidité	4, 20, 28, 87
personnel	7, 13, 15, 18, 28, 44, 47, 49, 64, 65
physique	4
prestation de services	34, 37, 61
prestations	6, 17, 22, 31, 68
prioritaire	26
prioritaires	28
priorité	4, 24
priorités	37, 40, 61
programme	7, 18, 21, 25, 27, 31, 35, 44, 46, 65
programme de pensions d'invalidité	9
programmes	15, 16, 22, 27, 35, 47, 57, 61, 62, 64, 65, 68, 81, 85
programmes d'allocation	41
Q	
qualité	16, 23, 36, 38, 42-44, 46, 47, 49, 57
qualité de la vie	1
qualité de vie	9, 13, 16, 18, 24, 46, 65, 69, 70
questionnaire	28, 48

R

raffermir	13
réalisations	20
rémunération	9
rendement	8, 9, 38, 61, 63, 87
renseignés	3
représentants	10, 28
représentation	85
représenter	10
ressources	1, 8, 10, 12, 16-18, 61, 87
résultat	18, 19, 22, 27, 28, 30, 31
résultats	8, 9, 13, 15, 24, 38, 43, 46, 47, 49, 58, 61, 68

S

sacrifices	1, 4, 9, 10, 13, 29, 30, 46, 81, 85, 86
santé	9, 14-16, 24, 27, 34, 35, 45, 65, 86
sépultures	30
servi	9
service	3, 6-8, 14, 17, 19, 24, 28, 30, 40, 45, 49, 58, 63, 65
services	1, 4, 5, 9, 13, 15, 16, 18, 26, 33-35, 38, 42, 58, 65, 81, 85
services juridiques	85
soins	7, 15-18, 24, 27, 34, 35, 65, 85
soins de santé	46, 82
sondage	3, 8, 10, 11, 42
sondages	47
soutenir	30, 45
soutenir l'engagement	27
soutien	8, 14, 18, 19, 36, 37, 40, 82, 87
soutiennent	85
stress	6, 14, 23, 27
stressés	8
survivants	5-7, 20, 21, 23, 85

T

tombes	10, 31
--------	--------

V

veiller	5
---------	---