



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Plan d'évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants

Final: juin 2009



Canada 



Rapport préparé par la Direction générale
de la validation et de l'évaluation

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1.0 CONTEXTE	1
2.0 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION DE LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS	3
3.0 APPROCHE DE L'ÉTUDE	4
4.0 LIMITES DE L'ÉVALUATION	9
5.0 PROJETS FUTURS	10
6.0 CALENDRIER DU PROJET	11
7.0 DISTRIBUTION	12
ANNEXE A - Conception de l'évaluation	
Phase I	A1
Phase II	A8
Phase III	A19

1.0 CONTEXTE

Une nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC), mise en œuvre en avril 2006, offre aux militaires et aux vétérans des Forces canadiennes et à leurs familles de nouveaux programmes et avantages afin de leur venir en aide pendant leur transition à la vie civile. Cette série de nouveaux programmes et avantages comprend des indemnités d'invalidité, des services de réadaptation médicale et professionnelle, des avantages financiers, une aide au placement et une assurance-maladie de groupe. Les modalités de la NCAC et la *Politique sur les paiements de transfert* du Conseil du Trésor prévoient la réalisation d'une évaluation complète de la pertinence et de l'efficacité des programmes offerts dans le cadre de la NCAC. Le Ministère s'est engagé à lancer cette évaluation au cours de l'exercice 2009-2010, une fois qu'un plan d'évaluation détaillé aura été défini. Les objectifs de planification détaillés sont les suivants :

- établir, en collaboration avec le Conseil du Trésor et la direction, la nature, la portée et le choix du moment de l'évaluation;
- choisir des méthodes d'évaluation qui sont appropriées à la portée établie;
- confirmer les méthodes de collecte des données, y compris la disponibilité des données;
- concevoir un plan d'évaluation détaillé qui comprend les activités, le calendrier et les ressources;
- définir des indicateurs de succès de haut niveau qui permettent de mesurer deux des secteurs clés de la NCAC.

Dans le cadre de la conception du plan d'évaluation de la NCAC, l'équipe d'évaluation a travaillé avec la direction à établir la nature, la portée et le choix du moment de l'évaluation. Les méthodes qui seront employées pour réaliser les objectifs de l'évaluation sont présentées à l'annexe A. Le plan a été communiqué aux principaux intervenants internes, afin d'obtenir leurs commentaires, et au Conseil du Trésor, afin de s'assurer que les objectifs de l'évaluation et les méthodes employées respectent entièrement les modalités de la NCAC et la *Politique sur les paiements de transfert* du Conseil du Trésor.

Les méthodes de collecte des données, y compris la disponibilité de ces dernières, ont été vérifiées en cours de projet. Cependant, il est noté que la mise en œuvre du système de mesure du rendement des programmes offerts dans le cadre de la NCAC n'est pas achevée, ce qui limite les renseignements disponibles actuellement. L'équipe d'évaluation établira, autant que faire se peut, la fiabilité et l'actualité des renseignements recueillis afin qu'ils appuient la prise de décision.

Enfin, le premier objectif de planification, qui consiste à définir des indicateurs de succès de haut niveau permettant de mesurer deux des secteurs clés de la NCAC, n'est pas compris dans ce plan. Cet objectif s'inscrira plutôt dans l'évaluation de la

NCAC, ce qui laisse aux responsables des programmes le temps nécessaire pour mettre au point la stratégie de mesure du rendement et à l'équipe d'évaluation le temps d'effectuer une analyse plus complète que celle qui aurait été faite dans le cadre du projet de planification détaillée. Cette décision a été prise de concert avec les principaux intervenants et acceptée préalablement au lancement du projet de planification détaillée.

2.0 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION DE LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS

L'évaluation complète de la NCAC sera réalisée en trois phases. La première phase portera sur la conception des programmes offerts dans le cadre de la NCAC et sur leur pertinence. La deuxième phase sera axée sur le cadre de prestation de services relatif aux programmes offerts dans le cadre de la NCAC. Les renseignements recueillis ainsi que les observations faites au cours de ces deux phases serviront par la suite à l'analyse qui sera effectuée pendant la troisième phase, laquelle mettra l'accent sur l'atteinte des objectifs visés. Les objectifs précis de chacune des phases de l'évaluation sont les suivants :

Phase I

- Examiner la pertinence et la raison d'être de chaque programme offert dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Phase II

- Évaluer les activités de sensibilisation menées par Anciens Combattants Canada.
- Examiner le cadre de prestation de services relatif aux programmes offerts dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Phase III

- Évaluer l'atteinte des objectifs visés.
- Déceler et analyser toute répercussion involontaire.

Une description détaillée des questions et des indicateurs se rapportant à chaque objectif de l'évaluation est présentée à l'annexe A.

3.0 APPROCHE DE L'ÉTUDE

Phase I

L'objectif de la phase I consistera à examiner la pertinence et la raison d'être de chacun de cinq programmes offerts dans le cadre de la NCAC. L'équipe d'évaluation examinera la manière dont la NCAC s'aligne sur les priorités du gouvernement fédéral et s'assurera que toutes les activités de programmes s'inscrivent dans les limites de l'étendue des pouvoirs d'Anciens Combattants Canada (ACC).

Cette évaluation sera complétée par un examen des documents et des entrevues réalisées auprès des employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent à l'administration centrale, dans les bureaux régionaux et certains bureaux de district. L'équipe d'évaluation étudiera les besoins des clients en ce qui a trait à chacun des programmes offerts dans le cadre de la NCAC. Cette étude donnera lieu à une analyse des besoins des clients identifiés, de l'utilisation prévue par les clients, de la participation au programme actuelle et de l'attrition dans le cadre du programme.

L'équipe d'évaluation se penchera également sur la possibilité de doubles emplois ou de chevauchements entre les programmes offerts dans le cadre de la NCAC et d'autres programmes ou services offerts à l'interne et par le ministère de la Défense nationale (MDN) et des programmes offerts par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC). Cette évaluation comprendra l'examen de toute analyse déjà effectuée par le Ministère ainsi que la schématisation des processus relatifs aux programmes d'Anciens Combattants Canada. Tout besoin de clients qui n'aurait pas été satisfait sera également décelé et analysé afin que le Ministère puisse le prendre en considération. Les besoins de clients qui n'auraient pas été satisfaits seront identifiés au moyen d'un examen des documents et d'entrevues réalisées auprès d'employés d'Anciens Combattants Canada et de groupes consultatifs des clients d'ACC, ainsi que d'un examen des documents relatifs aux services offerts par le MDN ou à des programmes semblables élaborés dans d'autres pays.

L'équipe d'évaluation procédera aussi à une analyse comparative des programmes offerts dans le cadre de la NCAC par rapport à des programmes semblables offerts dans d'autres pays comme l'Australie ou le Royaume-Uni, ou au Canada, comme l'indemnisation des accidentés du travail. Cette analyse comparative s'appuiera sur le travail déjà effectué par le Ministère et portera principalement sur la conception des programmes, les résultats visés et les services offerts par ceux-ci.

Enfin, l'équipe d'évaluation se penchera sur la stratégie de mesure du rendement d'ACC en ce qui concerne les programmes offerts dans le cadre de la NCAC afin de s'assurer que les objectifs ont été clairement énoncés et demeurent pertinents, et que les indicateurs permettant de mesurer les extrants et l'atteinte des résultats visés ont été définis. La mise en œuvre du système de mesure du rendement n'est pas achevée,

ce qui limitera les renseignements disponibles. L'équipe d'évaluation établira, autant que faire se peut, la fiabilité et l'actualité des renseignements recueillis afin qu'ils permettent d'appuyer la prise de décision.

Phase II

Le premier objectif de la phase II consistera à évaluer l'efficacité des activités de sensibilisation que mène Anciens Combattants Canada, y compris à établir dans quelle mesure :

- l'information pertinente diffusée rejoint la population cible en temps opportun;
- les attentes des clients correspondent aux services offerts;
- le personnel d'ACC possède une formation adéquate;
- les entrevues de transition sont réalisées avec efficacité.

La principale source de renseignements qui serviront à cette évaluation proviendra d'un sondage réalisé auprès des clients et de six groupes types composés de militaires des Forces canadiennes qui ont récemment participé à des activités de sensibilisation menées par ACC. Les groupes types seront établis tout près d'une base des Forces canadiennes et ils constitueront un échantillon représentatif de membres de l'Armée, de la Marine et de la Force aérienne qui permettra de comparer les activités de sensibilisation offertes dans des bureaux de district plus grands et plus petits, répartis à l'échelle du pays. Ces deux instruments fourniront une précieuse rétroaction des clients quant au choix du moment, à l'emplacement, à l'information présentée, aux attentes suscitées ainsi qu'au degré de satisfaction à l'égard des activités de sensibilisation d'ACC.

En outre, l'analyse des renseignements recueillis sera complétée par un examen des documents, une analyse des données, une schématisation des processus et des entrevues réalisées auprès des employés du MDN, des groupes consultatifs des clients d'ACC et des employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent à l'administration centrale, dans deux bureaux régionaux et dans six bureaux de district.

Le deuxième objectif de la phase II consistera à examiner le cadre de prestation de services relatif aux programmes offerts dans le cadre de la NCAC. L'équipe d'évaluation se penchera tout d'abord sur les mécanismes de soutien qui permettent au personnel opérationnel d'exécuter les programmes offerts dans le cadre de la NCAC. À l'aide d'une combinaison d'entrevues, de groupes types formés d'employés, d'une schématisation des processus, d'une observation directe, d'un examen des documents et d'une analyse des données, l'équipe d'évaluation examinera la formation offerte, les outils disponibles, les conseils dispensés par les spécialistes fonctionnels ainsi que le leadership exercé par la direction. Par la suite, il sera important d'établir que les rôles et les responsabilités associés aux programmes offerts dans le cadre de la NCAC ont été clairement définis et sont pertinents. Un tel travail comprendra un examen des

organigrammes, des descriptions de travail et des procédures opérationnelles ainsi que des entrevues réalisées auprès des employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent à l'administration centrale, dans des bureaux régionaux et certains bureaux de district.

L'équipe d'évaluation analysera également l'efficacité du processus de présentation des demandes relatif aux programmes offerts dans le cadre de la NCAC. Cette analyse permettra d'établir dans quelle mesure :

- les clients disposent de mécanismes de soutien appropriés;
- les formulaires de présentation des demandes permettent de recueillir tous les renseignements nécessaires;
- les clients peuvent facilement présenter une demande;
- les demandes sont traitées dans un délai raisonnable.

Les sources de renseignements qui serviront à cette évaluation seront une schématisation des processus, un examen des documents, une analyse des données et des entrevues réalisées auprès des groupes consultatifs de clients d'ACC ainsi que des employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent à l'administration centrale, dans deux bureaux régionaux et dans six bureaux de district.

Le degré de satisfaction des clients à l'égard de la prestation des programmes et des services offerts dans le cadre de la NCAC sera également évalué. La rétroaction des clients sera tirée d'un sondage réalisé auprès des clients ainsi que de six groupes de discussion formés de clients d'ACC qui reçoivent actuellement des services offerts dans le cadre de la NCAC. Ce sondage est le même que celui décrit dans le premier objectif, mais ces groupes types seront distincts des groupes types sondés au sujet des activités de sensibilisation. Toutefois, ces groupes types seront établis aux mêmes emplacements et constitueront un échantillon représentatif de membres de l'Armée, de la Marine et de la Force aérienne qui permettra de comparer la prestation de services offerte dans des bureaux de district plus grands et plus petits, répartis à l'échelle du pays.

Cette information sera complétée par une analyse des résultats du Sondage national sur la satisfaction des clients et du sondage sur la réinsertion ainsi que des entrevues réalisées auprès des groupes consultatifs de clients d'ACC et du personnel opérationnel d'Anciens Combattants Canada qui travaille à l'administration centrale, dans deux bureaux régionaux et dans six bureaux de district. De plus, les indicateurs de rendement seront analysés afin d'évaluer dans quelle mesure les extrants indiquent que les services offerts dans le cadre de la NCAC sont dispensés à la population cible.

Phase III

Les travaux de la phase III ont pour objectif d'évaluer l'atteinte des résultats visés. Le résultat visé final est de venir en aide aux militaires et vétérans des Forces canadiennes et à leurs familles pendant la transition de la vie militaire à la vie civile. Une transition réussie est définie de la façon suivante :

- les clients constatent une amélioration de leur santé et de leur capacité fonctionnelle par suite d'un accès à des soins de santé et des services de réadaptation;
- les clients ont rejoint la main-d'œuvre civile (à moins qu'ils soient atteints d'invalidité totale ou aient pris leur retraite) par suite d'un accès à des mécanismes de soutien en matière d'emploi prenant la forme d'assistance professionnelle, de formation et d'aide à l'emploi;
- les clients ont un niveau de revenu adéquat qui leur permet de satisfaire leurs besoins fondamentaux par suite des occasions d'emploi accrues que leur a procurées l'aide à l'emploi, et de l'accès à des mesures d'amélioration de l'emploi, telles les possibilités de nouvelle formation offertes dans le cadre des services de réadaptation professionnelle;
- les clients jouent un rôle actif et sont intégrés dans leur collectivité;
- les clients s'estiment reconnus pour leur contribution¹.

Les renseignements recueillis et les observations faites au cours des phases I et II serviront à l'analyse qui sera effectuée pendant la troisième phase. Au cours de cette phase, les nombreuses méthodes de collecte des données employées s'appuieront sur une combinaison de sources qualitatives et quantitatives. Ces méthodes comprendront une analyse des données tirées des résultats du sondage sur la réinsertion réalisé auprès des groupes types, une analyse des données des rapports de la direction, un examen des dossiers et des documents ainsi que des entrevues réalisées auprès des principales personnes interrogées parmi les groupes consultatifs de clients d'ACC et les employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent à l'administration centrale, dans les bureaux régionaux et les bureaux de district. L'équipe d'évaluation se servira aussi des données recueillies pour analyser la mesure dans laquelle les programmes offerts dans le cadre de la NCAC permettent d'offrir du soutien aux clients d'Anciens Combattants Canada. Elle procédera également à une comparaison des résultats en fonction des données démographiques des clients comme l'âge, la résidence en région urbaine ou rurale et la date de la libération.

¹ Source : *Cadre de gestion intégrée axée sur les résultats et Cadre de vérification fondé sur les risques.*, Nouvelle Charte des anciens combattants

Enfin, autant que faire se peut, les résultats de cette analyse seront comparés aux résultats de programmes de référence d'autres pays. De plus, la Direction de la recherche effectue actuellement un projet de recherche intitulé « Suivi de la transition auprès des militaires des Forces canadiennes récemment libérés ». Par conséquent, l'équipe d'évaluation collabore avec la Direction de la recherche à la mise au point d'un sondage auprès des clients. Les principales sources de renseignements qui serviront à évaluer l'atteinte des résultats seront l'analyse des données recueillies dans le cadre de ce sondage auprès des clients de même que les résultats du projet de recherche.

L'objectif final sera de déceler et d'analyser toute répercussion involontaire (positive ou négative) qui a pu se produire. Au nombre des exemples de répercussions involontaires se trouvent les besoins de clients qui n'ont pas été satisfaits dans le cadre de la NCAC, les clients qui devraient être couverts, mais qui sont exclus en vertu des critères d'admissibilité, les clients qui reçoivent des services dont ils n'ont pas besoin et la création d'une dépendance induite de clients à un service ou un avantage particulier offert dans le cadre de la NCAC. Ces potentielles répercussions involontaires seront décelées, puis analysées en se fondant sur les renseignements recueillis dans le cadre du sondage auprès des clients et auprès des groupes types, d'une analyse des données, d'un examen des documents ainsi que des entrevues réalisées auprès des principales personnes interrogées parmi les groupes consultatifs de clients d'ACC, le personnel du MDN et les employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent à l'administration centrale, dans les bureaux régionaux et les bureaux de district.

4.0 LIMITES DE L'ÉVALUATION

Deux limites importantes ont été dégagées au cours de la planification de la présente évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants et devront être gérées. La première limite a trait aux renseignements relatifs à la mesure du rendement qui sont actuellement disponibles et offrent des données limitées pour mesurer les résultats. La mise en œuvre de la stratégie de mesure du rendement des programmes offerts dans le cadre de la NCAC n'est pas achevée, et la distribution des formulaires de sondage sur la réinsertion n'a débuté qu'en avril 2007. On note aussi que le taux de réponse à ce sondage est plus faible que prévu. Cela limitera la capacité de l'équipe d'évaluation de mener une étude longitudinale, en plus de limiter les renseignements disponibles permettant d'évaluer l'atteinte des résultats. Pour tenter de gérer cette limite, l'équipe d'évaluation et les gestionnaires de programmes travailleront de concert, au cours de la phase I, pour s'assurer que la stratégie de mesure du rendement est suffisante, qu'elle est entièrement mise en œuvre et qu'elle permet de recueillir les renseignements nécessaires pour évaluer l'atteinte des résultats. En outre, un sondage et des groupes de discussion serviront à recueillir les renseignements nécessaires directement auprès des clients.

La deuxième limite dégagée concerne l'absence d'un groupe témoin qui aurait permis de comparer les résultats et d'appuyer l'analyse des répercussions de la NCAC. Il s'agira également de la première évaluation de la NCAC, et les conditions de base n'ont pas été établies préalablement à la mise en œuvre. De plus, tous les clients qui ont besoin des programmes et des services offerts dans le cadre de la NCAC, et qui sont admissibles à ceux-ci, les reçoivent généralement. Il n'existe donc aucun groupe comparable de clients non admissibles aux programmes et aux services offerts dans le cadre de la NCAC, ce qui limite les sources de renseignements disponibles pour évaluer l'atteinte des résultats.

Afin de gérer cette limite, l'équipe d'évaluation emploiera de nombreuses méthodes de collecte des données qui s'appuient sur une combinaison de sources qualitatives et quantitatives. Ces méthodes comprendront un sondage auprès des clients, des groupes de discussion formés de clients, une analyse des données tirées des résultats du sondage sur la réinsertion, une analyse des données des rapports de la direction, un examen des dossiers et des documents ainsi que des entrevues réalisées auprès des principales personnes interrogées parmi les groupes consultatifs de clients d'ACC et les employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent à l'administration centrale, dans les bureaux régionaux et les bureaux de district.

5.0 PROJETS FUTURS

Au cours de la conception du plan d'évaluation de la NCAC, un secteur clé qui débordait de la portée de l'évaluation a été signalé et devra être examiné ultérieurement. La gestion de cas fait partie intégrante de la NCAC, du fait qu'elle fait en sorte que les clients ont un accès rapide et adéquat aux services visant à optimiser leur qualité de vie, et de la prestation des services. Cependant, un examen interne du processus de gestion de cas a été récemment effectué, et la direction s'affaire à mettre en œuvre les modifications proposées pour donner suite à ses recommandations. En outre, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation planifie déjà de soumettre à un examen la gestion de cas relative à tous les programmes au cours de l'exercice 2010-2011. Il a donc été déterminé qu'il serait plus pertinent d'aborder la gestion de cas relative à la NCAC en 2010-2011, au cours de l'examen complet de la gestion de cas se rapportant à tous les programmes.

6.0 CALENDRIER DU PROJET

Phase I

Date de début: Avril 2009

Date d'achèvement: Décembre 2009

Phase II

Date de début: Novembre 2009

Date d'achèvement: Septembre 2010

Phase III

Date de début: Avril 2010

Date d'achèvement: Décembre 2010

7.0 DISTRIBUTION

Sous-ministre adjoint principal, Politiques, Programmes et Partenariats

Sous-ministre adjoint, Prestation des services et Commémoration

Sous-ministre adjoint, Services ministériels

Directrice générale régionale, Région de l'Atlantique

Directrice générale régionale, Région du Québec

Directeur général régional, Région de l'Ontario

Directrice générale régionale, Région de l'Ouest

Directeur général délégué, Gestion des programmes

Directeur général, Politiques en matière de programmes et de services

Directrice générale, Gestion de la prestation des services

Directrice générale, Opérations centralisées

Directrice, Programme de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Directeur, Politiques en matière de programmes

Directrice, Projets, Planification et Systèmes

Directrice, Services aux Forces canadiennes

Directeur, Recherche

Directrice, Initiatives de programme stratégiques

Coordonnatrice des projets spéciaux, Direction des projets, de la planification et des systèmes

ANNEXE A - Conception de l'évaluation

Phase I

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
A. Examiner la pertinence et la raison d'être de chaque programme offert dans le cadre de la NCAC.	A1 Comment les programmes offerts dans le cadre de la NCAC s'alignent-ils sur les priorités du gouvernement du Canada?	Les programmes offerts dans le cadre de la NCAC contribuent aux rôles et aux responsabilités du gouvernement du Canada.	• Quel est l'intérêt public? • Degré de concordance entre l'intérêt public et la NCAC.	• Examen des documents	• Dossiers relatifs à la NCAC par ordre de sujets • Documents sur la vision de la NCAC • Rapport sur les plans et les priorités d'ACC • Présentation au Conseil du Trésor • Discours du Trône • Cadre de responsabilisation de gestion (CRG)
				• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations
		Les programmes offerts dans le cadre de la NCAC s'alignent sur les résultats stratégiques d'ACC.	• Mandat et priorités d'ACC. • Degré de concordance entre les priorités et la NCAC.	• Examen des documents	• Documents relatifs à la NCAC classés par sujets • Documents sur la vision de la NCAC • Présentation au Conseil du Trésor • Lois et règlements s'appliquant à la NCAC • Lois et règlements s'appliquant à ACC
				• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les activités de programmes se situent dans les limites de l'étendue des pouvoirs/du mandat.	- Compréhension des pouvoirs et du mandat d'ACC. - Détermination des activités pouvant dépasser les limites des pouvoirs ou du mandat d'ACC.	Examen des documents	- Lois et règlements s'appliquant à la NCAC - Lois et règlements s'appliquant à ACC - Présentation au Conseil du Trésor - Politiques d'ACC
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district
	A2. À quel besoin répond chacun des programmes offerts dans le cadre de la NCAC?	La mesure dans laquelle les programmes offerts dans le cadre de la NCAC répondent aux besoins identifiés.	- Résultats de toute analyse effectuée par ACC, le MDN ou d'autres comités permanents. - Besoins des clients identifiés par groupe de clients.	Examen des documents	- Documents relatifs à la NCAC classés par sujets - Documents sur la vision de la NCAC - Présentation au Conseil du Trésor - Plaintes des clients - Recherche
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Services aux FC, Opérations - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Le taux de participation au programme est celui prévu.	• Nombre de militaires des FC quittant le service. • Nombre de demandes. • Nombre de clients de la NCAC qui reçoivent des avantages. • Données démographiques des clients.	• Analyse des données	• Documents relatifs à la NCAC classés par sujets • Prévisions • Rapports sur la gestion de la base de données des rapports (BDR) • Rapports de l'entrepreneur
				• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Services aux FC, Opérations • Bureaux régionaux et de district • Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC
		La réduction du taux d'attrition dans le cadre du programme se produit comme prévu.	• Nombre de clients qui s'inscrivent au programme. • Nombre de clients qui terminent le programme. • Durée moyenne de la participation au programme. • Nombre de clients qui se sont retirés. • Motifs du retrait des clients.	• Analyse des données	• Prévisions • Rapports sur la gestion de la BDR • Rapports de l'entrepreneur
				• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Opérations • Bureaux régionaux et de district • Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
	A3. Existe-t-il un double emploi ou un chevauchement concernant d'autres programmes ou services?	L'existence de programmes ou de services semblables.	- Résultats de toute analyse déjà effectuée au sein d'ACC. - Détermination de tout programme ou service semblable.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Services aux FC, Opérations - Bureaux régionaux et de district - MDN - RHDCC
				Examen des documents	- Documents relatifs à la NCAC classés par sujets - Analyse de l'environnement terminée
		Les clients utilisent d'autres programmes ou services.	- Nombre de clients utilisant un service semblable. - Motif du choix de service.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Services aux FC, Opérations - Bureaux régionaux et de district
				Analyse des données	BDR d'ACC
		Le degré d'intégration à des services offerts par le MDN, RHDCC et d'autres services semblables ou de chevauchement de ceux-ci.	- Résultats de toute analyse déjà effectuée au sein d'ACC. - Programmes associés du MDN. - Programmes associés de RHDCC.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Services aux FC, Opérations - Bureaux régionaux et de district - MDN et RHDCC
				Examen des documents	- Documents relatifs à la NCAC classés par sujets - Internet

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
	A4. Existe-t-il des besoins de clients qui n'ont pas été satisfaits et qui devraient être couverts par les programmes offerts dans le cadre de la NCAC?	Les besoins de clients qui n'ont pas été satisfaits et qui ne sont pas couverts par les programmes offerts dans le cadre de la NCAC ont été cernés.	- Recherche effectuée dans le cadre de l'élaboration de la NCAC. - Données de référence utilisées dans le cadre de l'élaboration de la NCAC. - Besoins identifiés de clients qui ne sont pas abordés par les programmes offerts dans le cadre de la NCAC.	Examen des documents	- Documents relatifs à la NCAC classés par sujets - Documents sur la vision de la NCAC - Études de recherche
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Services aux FC, Opérations - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC
	A5. Comment les programmes offerts dans le cadre de la NCAC se comparent-ils à des programmes semblables offerts au Canada ou dans d'autres pays?	Les similitudes et les différences entre les programmes semblables.	- Données de référence utilisées dans le cadre de l'élaboration de la NCAC. - Conception de programmes, services offerts et résultats de programmes semblables. - Évaluations effectuées dans d'autres pays.	Analyse comparative	Effectuée par l'équipe d'évaluation
				Examen des documents	- Documents relatifs à la NCAC classés par sujets - Documents du Forum international des cadres supérieurs - Internet
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques - MDN

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
	A6 Comment le rendement des programmes est-il mesuré?	Les objectifs sont clairement définis, mesurables et pertinents.	- Objectifs des programmes offerts dans le cadre de la NCAC. - Objectifs des programmes de référence.	Examen des documents	- Documents relatifs à la NCAC classés par sujets - Présentation au Conseil du Trésor (Cadre de responsabilisation de gestion de risques [CRGR] et modèle logique) - Stratégie de mesure du rendement
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Unité du rendement des programmes - Bureaux régionaux et de district
		Les activités sont liées aux objectifs, et on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles permettent d'atteindre les résultats visés.	- Objectifs des programmes offerts dans le cadre de la NCAC. - Activités des programmes offerts dans le cadre de la NCAC. - Résultats visés par les programmes offerts dans le cadre de la NCAC.	Examen des documents	- Modèle logique - Stratégie de mesure du rendement - Programmes de référence - Normes de service - Documents du Forum international des cadres supérieurs
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques., Opérations, Unité du rendement des programmes - Bureaux régionaux et de district

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les indicateurs ont été définis de manière à mesurer adéquatement les résultats visés.	- Résultats visés et indicateurs de rendement définis. - Données de référence du MDN ou d'autres pays.	Examen des documents	- Stratégie de mesure du rendement - Documents relatifs à la NCAC classés par sujets - Forum international des cadres supérieurs - BDR d'ACC
		Les renseignements sont recueillis.	- Rapports sur la gestion de la BDR. - Rapports de l'entrepreneur.	Analyse des données	- Statistiques - Programmes offerts dans le cadre de la NCAC - BDR d'ACC
		Les rapports sur les résultats sont produits en temps opportun et permettent d'appuyer la prise de décision.	- Liste de distribution des rapports. - Périodicité de la distribution.	Examen des documents	- Rapports sur la gestion de la BDR - Rapports de l'entrepreneur
		Les renseignements sont utilisés pour appuyer la prise de décision.	- Mesure dans laquelle les renseignements appuient la prise de décision. - Renseignements additionnels requis.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Opérations, Statistiques, Unité du rendement des programmes - Bureaux régionaux et de district

Phase II

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
A. Évaluer les activités de sensibilisation menées par Anciens Combattants Canada.	A1. Quelle est l'efficacité des activités de sensibilisation menées par Anciens Combattants Canada?	Les renseignements sur la NCAC sont transmis à la population cible en temps opportun.	- Détail des activités de sensibilisation. - Détermination de la population cible. - Rétroaction des clients sur les activités de sensibilisation. - Rétroaction d'ACC, du MDN et d'autres intervenants sur les activités de sensibilisation. - Diagrammes de cheminement du travail se rapportant à la NCAC.	• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC
				• Analyse des données	• BDR d'ACC
				• Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Services aux FC, Opérations - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Soutien Social; Blessures de Stress Opérationnel (SSBSO) - MND - Légion canadienne
				• Séances de discussion du personnel d'ACC	• Bureaux régionaux et de district
				• Schématisation des processus	• Préparée par l'équipe d'évaluation

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les attentes des clients correspondent aux services offerts.	• Rétroaction des employés d'ACC et du MDN. • Rétroaction des clients de la NCAC. • Formulaires d'évaluation des activités de sensibilisation. • Résultats des entrevues de transition.	• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC
				• Analyse des données	• BDR d'ACC
				• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Opérations • Bureaux régionaux et de district • Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC • SSBSO • MDN
				• Séances de discussion du personnel d'ACC	• Bureaux régionaux et de district

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les employés d'ACC ont suivi une formation adéquate et connaissent bien les programmes offerts dans le cadre de la NCAC.	• Rétroaction des employés d'ACC et des intervenants • Rétroaction des clients de la NCAC	• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Opérations • Bureaux régionaux et de district • Clients de la NCAC • Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC • SSBSO
				• Séances de discussion du personnel d'ACC	• Bureaux régionaux et de district
				• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC
				• Examen des documents	• Descriptions de travail • Qualifications des employés

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les entrevues de transition sont efficaces.	• Nombre d'entrevues de transition effectuées. • Renseignements recueillis au cours des entrevues. • Rétroaction des clients de la NCAC. • Rétroaction des employés d'ACC et du MDN ainsi que des intervenants.	• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC
				• Analyse des données	• BDR d'ACC
				• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Services aux FC, Opérations • Bureaux régionaux et de district • Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC • SSBSO • MDN
				• Séances de discussion du personnel d'ACC	• Bureaux régionaux et de district

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
B. Évaluer le cadre de prestation de services relatif aux programmes offerts dans le cadre de la NCAC.	B1. Le personnel opérationnel dispose-t-il des mécanismes de soutien lui permettant d'exécuter les programmes offerts dans le cadre de la NCAC?	La formation donnée au personnel est appropriée.	- Plan de formation relatif à la NCAC. - Matériel de formation relatif à la NCAC. - Détermination de toute lacune en matière de formation.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Examen des documents	Documents classés par sujet
		Les outils disponibles (RPSC, MPPAC, procédures opérationnelles, etc.) permettent d'appuyer le personnel opérationnel.	- Détermination des outils disponibles (RPSC, MPPAC, etc.). - Rétroaction des employés d'ACC.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Observation directe	Outils en ligne disponibles
				Examen des documents	Politiques et procédures opérationnelles relatives à la NCAC
		Les spécialistes fonctionnels prodiguent une orientation et des conseils pertinents.	- Rétroaction des employés d'ACC. - Descriptions de travail des spécialistes fonctionnels.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Examen des documents	Ressources humaines

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Le leadership et la surveillance qu'exerce la direction sont appropriés.	Rétroaction des employés d'ACC.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
	B2. Les rôles et les responsabilités sont-ils clairement définis et pertinents?	Les rôles et les responsabilités sont clairement définis.	- Structure de gouvernance de la NCAC. - Organigramme. - Descriptions de travail. - Diagrammes de cheminement du travail.	Examen des documents	- Politiques et procédures opérationnelles relatives à la NCAC - Ressources humaines
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Unité du rendement des programmes, Opérations - Bureaux régionaux et de district
				Schématisation des processus	Préparée par l'équipe d'évaluation
		La délégation des pouvoirs est appropriée.	- Délégation de pouvoirs. - Diagrammes de cheminement du travail.	Examen des documents	- Organigramme - Politiques et procédures opérationnelles relatives à la NCAC
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
				Schématisation des processus	Préparée par l'équipe d'évaluation
	B3. Quelle est l'efficacité du processus de présentation des demandes relatives aux programmes offerts dans le cadre de la NCAC?	Des mécanismes de soutien adéquats ont été mis en place pour aider les clients dans le cadre du processus de présentation des demandes.	- Liste de tous les mécanismes de soutien mis en place pour aider les clients à achever le processus de présentation des demandes. - Rétroaction des clients de la NCAC. - Diagrammes de cheminement du travail.	Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Groupes de discussion formés de clients	Clients de la NCAC
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Communications, RNCA - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - SSBSO - MDN - Légion canadienne
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Schématisation des processus	Préparée par l'équipe d'évaluation

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les formulaires de demande permettent de recueillir les renseignements nécessaires.	- Détermination de tous les renseignements manquants. - Détermination de tous les renseignements qui ne sont pas utilisés.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Examen des documents	Formulaires de demande
		Les clients peuvent présenter facilement une demande en rapport avec les programmes offerts dans le cadre de la NCAC.	- Rétroaction des clients de la NCAC. - Disponibilité des formulaires en ligne. - Nombre des demandes rejetées. - Motif du rejet. - Rétroaction des employés d'ACC et du MDN.	Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Groupes de discussion formés de clients	Clients de la NCAC
				Analyse des données	Rapports sur la gestion de la BDR
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - SSBSO - MDN
					Bureaux régionaux et de district
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les demandes sont traitées dans un délai raisonnable.	• Normes de service. • Délais d'exécution. • Diagrammes de cheminement du travail. • Rétroaction des clients de la NCAC.	• Analyse des données	• BDR d'ACC
				• Entrevues	• Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations • Bureaux régionaux et de district • Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC • SSBSO
				• Schématisation des processus	• Documents classés par sujet
				• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
	B4. Quel est le degré de satisfaction des clients à l'égard des programmes offerts dans le cadre de la NCAC?	Le degré de satisfaction des clients à l'égard de la prestation des programmes assurée par ACC.	- Rétroaction des clients de la NCAC. - Rétroaction des employés d'ACC.	• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC
				• Analyse des données	- Résultats du sondage sur la réinsertion - Résultats du Sondage national sur la satisfaction des clients
				• Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - SSBSO
		Le degré de satisfaction des clients à l'égard des programmes et des services.	- Rétroaction des clients de la NCAC. - Rétroaction des employés d'ACC. - Lacunes relevées.	• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC
				• Analyse des données	- Résultats du sondage sur la réinsertion - Résultats du Sondage national sur la satisfaction des client

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - SSBSO
	B5. Quels sont les intrants et les extrants?	La mesure dans laquelle les services et avantages offerts dans le cadre de la NCAC sont dispensés à la population cible.	- Stratégie de mesure du rendement. - Nombre de clients de la NCAC qui reçoivent des avantages. - Dépenses de programme. - Ressources utilisées.	Analyse des données	- BDR d'ACC - Rapports sur la gestion de la BDR - Rapports de l'entrepreneur - Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) - FreeBalance
				Schématisation du processus	Préparée par l'équipe d'évaluation

Phase III

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
A. Évaluer l'atteinte des résultats visés.	A1. Avec quelle efficacité Anciens Combattants Canada vient-il en aide aux militaires et vétérans des FC et à leurs familles pendant la transition de la vie militaire à la vie civile?	L'état de santé des clients de la NCAC est stable par suite d'un accès à des services de soins de santé et de réadaptation complets.	- Évaluation des progrès accomplis par les clients. - État de santé autoévalué par les clients. - Services utilisés par les clients. - Résultats du projet de recherche sur la transition. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Examen des dossiers effectué par des professionnels de la santé externes	- Dossiers des clients - Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)
				Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Groupes de discussion formés de clients	Clients de la NCAC
				Analyse des données	- Résultats du sondage sur la réinsertion - Rapports sur la gestion de la BDR - Rapports de l'entrepreneur
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Recherche - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Examen des documents	Recherche

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les clients de la NCAC participent activement à la population active civile (à moins qu'ils ne soient totalement invalides ou à la retraite) grâce à l'accès à des services d'aide à l'emploi sous forme de réadaptation professionnelle, d'assistance professionnelle et d'aide à l'emploi.	- Situation d'emploi que les clients préfèrent. - État de préparation des clients en vue de trouver un emploi convenable. - Situation préférée des clients en matière d'emploi. - Pourcentage des clients dont les besoins sont satisfaits par les solutions de rechange. - Situation du marché du travail. - Résultats du projet de recherche sur la transition - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	- Sondage auprès des clients - Groupes de discussion formés de clients - Analyse des données - Entrevues - Examen des documents	- Clients de la NCAC - Clients de la NCAC - Résultats du sondage sur la réinsertion - Sondage national sur la satisfaction des clients - Rapports sur la gestion de la BDR - Rapports de l'entrepreneur - Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Recherche - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial - Recherche

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les clients de la NCAC ont un niveau de revenu adéquat qui permet de satisfaire à leurs besoins fondamentaux par suite des occasions d'emploi accrues que leur a procurées l'aide à l'emploi, et de l'accès à des mesures d'amélioration de l'emploi, comme les possibilités de nouvelle formation offertes dans le cadre des services de réadaptation professionnelle.	- Capacité des clients à subvenir à leurs besoins fondamentaux. - Situation financière auto-déclarée. - Résultats du projet de recherche sur la transition. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Analyse des données	- Résultats du sondage sur la réinsertion - Sondage national sur la satisfaction des clients - Rapports sur la gestion de la BDR - Rapports de l'entrepreneur
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Recherche - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Examen des documents	Recherche

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les clients de la NCAC jouent un rôle actif ou sont intégrés dans leur collectivité.	- Degré de participation à la collectivité. - Degré de satisfaction des clients en matière d'intégration. - Résultats du projet de recherche sur la transition. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	- Sondage auprès des clients - Analyse des données - Entrevues - Examen des documents	- Clients de la NCAC - Résultats du sondage sur la réinsertion - Sondage national sur la satisfaction des clients - Rapports sur la gestion de la BDR - Rapports de l'entrepreneur - Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Recherche - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial - Recherche

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les clients de la NCAC s'estiment reconnus pour leur contribution.	- Mesure dans laquelle les clients s'estiment reconnus. - Source de la reconnaissance. - Résultats du projet de recherche sur la transition. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Groupes de discussion formés de clients	Clients de la NCAC
				Analyse des données	- Résultats du sondage sur la réinsertion - Sondage national sur la satisfaction des clients - Rapports sur la gestion de la BDR - Rapports de l'entrepreneur
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Recherche - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Examen des documents	Recherche

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
	A2. Les programmes offerts dans le cadre de la NCAC appuient-ils adéquatement tous les clients de la NCAC?	Comparaison des résultats selon les données démographiques.	- Détermination des données démographiques sur les clients ou tendances selon lesquelles les clients ne sont pas adéquatement appuyés. - Résultats du projet de recherche sur la transition. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Analyse des données	- Rapports sur la gestion de la BDR - Résultats du sondage sur la réinsertion - Résultats du Sondage national sur la satisfaction des clients
				Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Recherche - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Examen des documents	Projet de recherche

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
	A3. Comment l'efficacité des programmes offerts par ACC dans le cadre de la NCAC se compare-t-elle à celle de programmes semblables?	La mesure dans laquelle ACC atteint les résultats visés par rapport à des programmes semblables.	• Mesure du rendement des programmes offerts dans d'autres pays. • Résultats d'évaluations effectuées dans d'autres pays.	• Examen des documents	• Documents classés par sujet • Forum international des cadres supérieurs • Rapports d'évaluation d'autres pays disponibles en ligne • Sites Web d'autres pays

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
B. Déceler et analyser toute répercussion involontaire.	B1. Quelles sont les répercussions involontaires (positives ou négatives) qui se sont produites?	Les besoins des clients qui ne sont pas couverts par les programmes offerts dans le cadre de la NCAC.	- Détermination des besoins non satisfaits des clients. - Conséquences relatives au fait de ne pas satisfaire les besoins de ces clients. - Rétroaction des employés d'ACC. - Rétroaction des clients de la NCAC.	• Sondage auprès des clients	• Clients de la NCAC
				• Groupes de discussion formés de clients	• Clients de la NCAC
				• Analyse des données	- Résultats du sondage sur la réinsertion - Résultats du Sondage national sur la satisfaction des clients
				• Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Services aux FC - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				• Séances de discussion du personnel d'ACC	• Bureaux régionaux et de district

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Les clients reçoivent des services dont ils n'ont pas besoin.	- Détermination des services que reçoivent les clients, mais dont ils n'ont pas besoin. - Raison pour laquelle les clients reçoivent ces services. - Rétroaction des employés d'ACC. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Services aux FC - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Examen des documents	Politiques et procédures opérationnelles relatives à la NCAC

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Des clients qui pourraient bénéficier des programmes offerts dans le cadre de la NCAC sont exclus en raison des critères d'admissibilité.	- Détermination des groupes de clients qui sont exclus. - Conséquences de l'exclusion. - Rétroaction des employés d'ACC. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Services aux FC - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Personnel des bureaux régionaux et de district
				Examen des documents	Politiques et procédures opérationnelles relatives à la NCAC

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		Création d'une dépendance induite des clients à un service ou un avantage particulier offert dans le cadre de la NCAC.	- Nature de la dépendance. - Conséquences de la dépendance. - Stratégies d'atténuation - Rétroaction des employés d'ACC. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Services aux FC - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Examen des documents	Politiques et procédures opérationnelles relatives à la NCAC

Objectif	Question d'évaluation	Indicateurs	Information requise	Méthode de collecte	Source
		La participation d'un client a un programme offert dans le cadre de la NCAC peut entraîner son exclusion d'autres services (internes ou externes) dont il pourrait obtenir d'autres avantages.	- Détermination des autres services auxquels les clients ne sont pas admissibles. - Conséquences de l'exclusion. - Rétroaction du personnel opérationnel d'ACC. - Rétroaction des clients et des groupes de clients.	Entrevues	- Programmes offerts dans le cadre de la NCAC, Politiques, Opérations, Services aux FC - Bureaux régionaux et de district - Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et groupe consultatif de clients de la NCAC - Coordonnateurs du soutien familial
				Séances de discussion du personnel d'ACC	Bureaux régionaux et de district
				Sondage auprès des clients	Clients de la NCAC
				Examen des documents	Politiques et procédures opérationnelles relatives à la NCAC