



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

ÉVALUATION DE LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS (NCAC) - PHASE III

Final : Février 2011



Canada 



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

REMERCIEMENTS

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation tient à remercier les employés d'ACC à l'échelle du pays, le personnel des Forces canadiennes et les participants aux groupes de consultation pour leur appui et leur contribution.

L'équipe d'évaluation était constituée des personnes suivantes :
Orlanda Dreibit, directrice générale, Vérification et Évaluation
Kevin Edgecombe, directeur, Vérification et Évaluation
Jonathan Adams, gestionnaire de la vérification et de l'évaluation
Lindy McQuillan, gestionnaire de la vérification et de l'évaluation
Michael Spidel, gestionnaire de la vérification et de l'évaluation
Terrie Vessey, gestionnaire de l'évaluation
Vaughn Horton, gestionnaire de l'évaluation
Julie Gallant, agente de vérification et d'évaluation
Sandra Currie, agente de vérification et d'évaluation
Adrianne VanLunen, agente de vérification et d'évaluation
Amanda MacLeod-Strang, agente principale de la statistique
Verna MacDonald, agente de projet

Table des matières

	Page
SOMMAIRE	i
1.0 DESCRIPTION DE LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS	1
2.0 SOMMAIRE DES PHASE I ET II	3
3.0 DÉMARCHE	4
3.1 Contexte de l'évaluation	4
3.2 Portée des travaux	5
3.3 Méthode	5
3.4 Limites	7
3.4.1 Mesure des résultats et information sur les résultats	7
3.4.2 Absence d'un groupe de référence ou d'un groupe témoin	7
3.4.3 Disponibilité des données	8
3.4.4 Durée	9
4.0 CONSTATATIONS LIÉES À CHACUN DES CINQ RÉSULTATS	10
4.1 Reconnaissance	10
4.2 Santé	14
4.3 Intégration à la collectivité	25
4.4 Emploi et revenu	28
5.0 CONCLUSIONS GLOBALES	38
6.0 DISTRIBUTION	40
Annexe A – Importance des recommandations	41
Annexe B : Recommandations de la phase I de l'évaluation de la NCAC	42
Annexe C : Recommandations de la phase II de l'évaluation de la NCAC	43
Annexe D : Recommandations de l'Évaluation des pensions et indemnités d'invalidité	45
Annexe E : Portée des travaux	46
Annexe F : Données incomplètes ayant une incidence sur la mesure des résultats	47
Annexe G : Description des PDC	48
Annexe H : Durée de la participation au programme de réadaptation des vétérans qui ont terminé	49
Annexe I : Durée de participation au programme de réadaptation des vétérans libérés avant et après 2006	50
Annexe J 1 : Dépenses relatives aux avantages médicaux des vétérans anciens participants au programme de réadaptation (progr. terminé, annulé ou vétéran décédé)	51
Annexe J 2 : Dépenses relatives aux avantages médicaux dans le cadre du programme de réadaptation	52
Annexe K : Sommaire des dépenses relatives aux avantages médicaux par PDC	53
Annexe L : Coûts par personne relatifs à la réadaptation, à l'allocation pour perte de revenus, aux STC et à la réadaptation professionnelle	54
Annexe M : Aperçu sur les bénéficiaires des Services de transition de carrière STC	58
Annexe N : Aperçu sur les bénéficiaires de la réadaptation professionnelle	59

SOMMAIRE

La *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (la Nouvelle Charte des anciens combattants) est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2006. La Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) vise à donner aux vétérans des Forces canadiennes (FC) et à leurs familles accès aux services et aux programmes qui satisfont à leurs besoins individuels. La gamme des programmes offerts comprend la réadaptation, les avantages financiers, une assurance-maladie de groupe, des services de transition de carrière, l'indemnité d'invalidité et le soutien aux familles.

L'évaluation a été menée du 1^{er} avril 2009 au 29 octobre 2010 et comptait trois phases. La phase I portait sur la pertinence et la raison d'être de la NCAC et de ses programmes. La phase II portait sur les activités de sensibilisation, le processus de présentation d'une demande et le cadre de prestation des services. La phase III portait sur l'atteinte des résultats attendus. Les constatations tirées de ces études guideront l'amélioration de l'élaboration et de la prestation des programmes de la NCAC et permettront de tenir l'engagement pris par le Ministère en réponse au Conseil du Trésor (CT). De plus, une évaluation distincte comparant le programme des indemnités d'invalidité au programme de pensions d'invalidité a été réalisée en parallèle avec l'évaluation de la NCAC et a été achevée en août 2010.

La phase III de l'évaluation de la NCAC portait sur l'examen des résultats suivants : reconnaissance, santé, intégration dans la collectivité, emploi et revenu.

Les programmes de la NCAC visaient à reconnaître les vétérans pour leur service au Canada. L'indemnité d'invalidité est le seul programme qui inclut la reconnaissance comme résultat et malgré tout, il n'est communiqué ni aux militaires des FC, vétérans et leurs familles, ni au personnel. Tout indique que les vétérans ne sentent pas reconnus par le Programme des indemnités d'invalidité.

Les constatations en matière de santé révèlent que le programme actuel de réadaptation ne satisfait pas de façon efficace et efficiente aux besoins de la population entière. L'information recueillie par l'Étude sur la vie après le service militaire : Sondage sur la transition à la vie civile indique que les bénéficiaires des programmes d'ACC, en particulier les bénéficiaires de la NCAC, tendent à avoir des problèmes de santé physique, mentale et sociale complexes. En outre, des problèmes de codes et d'entrée incorrecte des données dans les systèmes faussent la production des rapports et les prévisions.

L'intégration dans la collectivité subit les effets directs d'une variété de problèmes, notamment le mieux-être physique et psychosocial de la personne, ses revenus et son état d'emploi.

Les ateliers des Services de transition de carrière (STC) s'avèrent être une utilisation rentable des ressources et semblent satisfaire aux besoins des militaires des FC libérés pour des raisons non médicales qui sont à la recherche d'un emploi. Par contre, peu de militaires participent à l'orientation professionnelle et à l'aide à la recherche d'emploi et,

par conséquent, ces deux autres volets ne sont pas rentables. De plus, 45 p.100 des personnes qui ont présenté une demande au programme de STC ont interrompu leur participation afin de maintenir leur admissibilité. Le taux d'achèvement du volet des services professionnels du programme de réadaptation se chiffre à seulement 13 p.100.

Les vétérans qui ont été bénéficiaires des services de réadaptation ont subi une diminution notable de leur revenu après la libération comparativement à leur revenu avant la libération et ils ont été déterminés comme étant à risque le plus élevé d'avoir un revenu faible. Le manque de données sur l'emploi et le revenu des personnes qui ont achevé le volet professionnel de la réadaptation empêche d'évaluer le succès du programme en ce qui concerne le soutien aux personnes pour qu'elles aient un revenu adéquat pour satisfaire aux besoins essentiels. Les résultats préliminaires sur le salaire des bénéficiaires à la fin du programme de STC ne sont pas concluants.

En conclusion, les constatations de la phase III de l'évaluation de la NCAC ressemblent aux constatations des rapports sur les phases précédentes et les confirment. D'autres données sont requises pour mesurer l'attribution de la participation au programme ou l'achèvement par l'atteinte des résultats du programme. L'accent sur la famille prévu par la suite de programmes de la NCAC n'a pas été entièrement atteint, et il faut modifier le Programme de réadaptation pour qu'il soit davantage adapté à la variété des bénéficiaires. Il serait également avantageux de réévaluer la prestation des STC et de la réadaptation professionnelle au sein d'ACC.

Recommandations :

- R1 Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, précise si la reconnaissance doit être mesurée en fonction de la NCAC. Il faudra élaborer des modèles logiques et des outils de mesures adéquats ou modifier ceux qui existent déjà. (Essentiel)**
- R2 Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, mène l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie visant à voir aux besoins des vétérans des FC qui ont besoin d'un appui à long terme. (Critique)**
- R3 Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, revoie les systèmes de façon adéquate de sorte à pouvoir déterminer correctement les progrès des participants et à affecter et prévoir exactement les dépenses totales en matière de réadaptation. (Critique)**
- R4 Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, avant l'établissement d'un nouveau contrat pour les Services de transition de carrière (STC), confirme les besoins de la population ciblée et s'il y a lieu, analyse les options associées à l'élaboration et à la prestation du programme. (Essentiel)**

Pour plus d'information sur le classement des risques, consulter l'annexe A.

1.0 DESCRIPTION DE LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS

La Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) représente le remaniement le plus important apporté aux avantages et aux services offerts aux anciens combattants au cours des 60 dernières années. La NCAC n'est plus axée sur l'invalidité, mais sur le mieux-être et répond à l'engagement du Canada à l'égard des militaires et des vétérans blessés des Forces canadiennes (FC). La gamme des services et avantages offerts en vertu de la NCAC comprend une indemnité d'invalidité, des services de réadaptation, des avantages financiers, des soins de santé et les services de transition de carrière.

Cinq résultats attendus sont associés aux programmes modernisés d'Anciens Combattants Canada (ACC). Les résultats précisent que les militaires des FC, les vétérans et leurs familles :

1. sentent qu'on reconnaît leur contribution;
2. ont à un état de santé et une capacité fonctionnelle améliorés parce qu'ils ont accès aux avantages médicaux et aux services de réadaptation;
3. jouent un rôle actif ou sont intégrés dans leur collectivité;
4. participent activement au marché du travail civil (à moins d'être atteints d'une invalidité totale ou d'être retraités) parce qu'ils ont accès à des services d'aide à l'emploi sous forme d'assistance professionnelle, de formation et d'aide au placement;
5. affichent un niveau de revenu adéquat qui leur permet de satisfaire à leurs besoins essentiels parce qu'ils ont accès à davantage d'occasions d'emploi grâce à l'aide au placement, et à du soutien qui améliore les chances de trouver un emploi comme les possibilités de se recycler offertes dans le cadre de la réadaptation professionnelle.

Le tableau 1 donne un aperçu des participants qui étaient admissibles aux divers programmes de la NCAC du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2010. Il faut prendre note que le nombre total de participants ne se veut pas la somme des participants de chaque programme puisque chaque personne peut participer à plusieurs programmes en même temps ou à divers programmes séparément, selon leurs besoins.

Tableau 1 – Participants à la NCAC du 1 ^{er} avril 2006 au 31 mars 2010						
Participants	Bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité	Personnes admissibles au Programme de réadaptation	Personnes admissibles aux avantages financiers	Personnes admissibles aux avantages médicaux	Participants au programme de Services de transition de carrière*	Nombre total de participants à la NCAC
Vétérans	18 568	4 106	3 748	960	878	20 907
Survivants / Époux	386	91	38	14	2	510
Total	18 954	4 197	3 786	974	880	21 417

* Les données représentent les participants qui ont présenté une demande au programme de services de transition de carrière (c.-à-d. orientation professionnelle ou aide à la recherche d'emploi). Elles n'incluent pas les 2 217 vétérans qui ont participé à un atelier.

Les militaires encore en service sont admissibles à l'indemnité d'invalidité et aux volets du programme de Services de transition de carrière, mais ils ne sont pas admissibles à la réadaptation, aux avantages financiers ou au programme de soins de santé. De plus, les personnes intéressées doivent présenter leur demande dans les deux ans qui suivent la libération. Aucun militaire libéré avant 2006 ne participe activement au programme de Services de transition de carrière.

2.0 SOMMAIRE DES PHASE I ET II

Le rapport de la phase I, diffusé en décembre 2009, mettait l'accent sur la pertinence et le bien-fondé de la NCAC et de ses programmes.

Le rapport de la phase II, diffusé en septembre 2010, portait sur l'efficience et l'efficacité de la sensibilisation à la NCAC, le processus de présentation d'une demande et le cadre de prestation des services.

La comparaison entre le programme de pensions d'invalidité et le programme des indemnités d'invalidité a été achevée en août 2010.

Les recommandations associées à chacune de ces évaluations se trouvent à l'annexe B, C et D.

3.0 DÉMARCHE

3.1 Contexte de l'évaluation

Ce document se veut une première évaluation de la NCAC, dont les résultats serviront à aider les gestionnaires de programmes d'ACC à améliorer l'élaboration et la prestation des programmes de la NCAC. L'évaluation remplit également un engagement pris par le Ministère de mener une évaluation approfondie de la NCAC avant décembre 2010.

Avant d'entreprendre l'évaluation, il a fallu dresser un cadre d'évaluation et un plan détaillé. Devant la tâche colossale et complexe que nous réservait l'évaluation, nous avons décidé d'effectuer le travail en trois phases et de diffuser un rapport au terme de chacune d'elles. La phase I, achevée en décembre 2009, était axée sur la pertinence et le bien-fondé de la NCAC et de ses programmes. La phase II, achevée en septembre 2010, portait sur l'efficacité et l'efficience des activités de sensibilisation que d'ACC, du processus de présentation des demandes et du cadre de prestation des services. Le présent rapport final de la phase III a pour objet l'atteinte des résultats attendus.

Une évaluation du programme des pensions d'invalidité et du programme des indemnités d'invalidité a été menée en parallèle avec l'évaluation de la NCAC et a été achevée en août 2010. Le présent rapport porte également sur l'allocation pour perte de revenus et l'allocation pour déficience permanente. Ces deux allocations sont des prestations versées aux bénéficiaires admissibles qui participent au Programme de réadaptation. L'évaluation de ces deux prestations visait à déterminer les ressemblances et les différences en matière de conception, de prestation, d'activités, de produits et de résultats. L'évaluation a également porté sur des composantes pertinentes d'autres programmes de la NCAC dans le cadre de la comparaison, s'il y avait lieu. L'Évaluation du programme des pensions d'invalidité et du programme des indemnités d'invalidité doit être lue en parallèle avec les rapports sur l'évaluation de la NCAC. D'autres informations sur les conclusions et les recommandations tirées de ces rapports se trouvent aux annexes B, C et D.

Bien qu'il s'agisse de la première évaluation de la NCAC, mentionnons que d'autres travaux connexes ont déjà été réalisés ou sont en voie d'exécution. La Direction générale de la vérification et de l'évaluation a récemment effectué un examen des processus de recours prévus aux termes de la NCAC. De plus, ACC a effectué un examen interne de la gestion de cas, et l'évaluation de la gestion de cas est prévue pour 2011-2012. En raison des travaux continus ou de ceux qui sont envisagés, les domaines susmentionnés ne sont pas visés par la présente évaluation.

3.2 Portée des travaux

La phase III porte sur la période allant du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2010. En plus des méthodes de cueillette des données qui ont servi lors des phases précédentes, d'autres méthodes ont été utilisées pour la phase III.

Les principaux enjeux liés à l'évaluation et les questions précises posées dans le cadre de l'évaluation de la NCAC et de l'évaluation des indemnités d'invalidité et des pensions d'invalidité sont présentés à l'Annexe E.

3.3 Méthode

Pour renforcer la gouvernance de ce projet, un comité directeur composé de membres de la haute direction d'ACC a été formé pour surveiller l'avancement des travaux et offrir une orientation stratégique aux activités d'évaluation. De plus, un comité consultatif a été constitué auquel ont pris part des directeurs de l'Administration centrale, des bureaux régionaux et des bureaux de district des quatre coins du pays. Le rôle du comité consultatif est d'appuyer les travaux en cours et d'offrir une rétroaction sur l'élaboration des outils de collecte des données et les conclusions de l'évaluation. Les deux comités ont été à l'œuvre durant les trois phases du projet d'évaluation.

Une analyse détaillée des données a été menée en collaboration avec la Direction de la statistique d'ACC. Une vaste quantité de données a été obtenue sur tous les programmes de la NCAC, ce qui a obligé la Direction de la statistique à examiner les données disponibles et, dans certains cas, à effectuer des manipulations additionnelles en fonction des exigences propres à l'évaluation.

Un examen des dossiers réalisé par un ergothérapeute externe a permis d'évaluer globalement les progrès des participants au Programme de réadaptation. L'échantillon de l'examen des dossiers portait sur les personnes qui ont commencé le programme de réadaptation entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 octobre 2009 et qui ont participé au programme pendant au moins six mois. Un échantillon aléatoire stratifié de 350 participants a été tiré. Cet échantillon descriptif a permis l'analyse des caractéristiques de l'échantillon et la comparaison entre divers groupes, mais n'a pas permis de généraliser les résultats sur la population entière des participants. Les résultats de l'examen des dossiers constituent toutefois une image assez fidèle des résultats et des pourcentages obtenus par l'examen de la population entière au moyen des informations statistiques du Ministère.

Comme ni l'information de référence sur les participants, ni les données sur le groupe n'étaient disponibles, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation s'est associée à la Direction de la recherche d'ACC, au MDN et à Statistique Canada pour mener une étude pluriannuelle en quatre volets intitulée *La vie après le service militaire*. Les constatations tirées de l'étude appuieront l'exécution du mandat d'ACC en matière de soins, de traitement et de réinsertion des vétérans à la vie civile et combleront les

lacunes dans la connaissance de la transition de la vie militaire à la vie civile au Canada.

L'Étude sur la vie après le service militaire comprend quatre volets. Le premier volet porte sur l'examen des revenus des militaires des FC qui ont été libérés au cours d'une période de dix ans allant de 1998 à 2007. L'étude sur le revenu, une étude longitudinale, a permis de recueillir des données sur le revenu des vétérans l'année précédant leur libération et toutes les années suivant leur libération jusqu'en 2007. Les données ont été obtenues en associant les données de la population à l'étude aux informations générales sur la famille fournies aux fins d'impôt (T1FF) en utilisant les numéros d'assurance-sociale inscrits dans les deux bases de données. La confidentialité des renseignements personnels a été maintenue par Statistique Canada, et seuls les résultats sommaires ont été divulgués à ACC. La Direction de la recherche d'ACC a mené l'élaboration de l'étude et a rédigé le rapport sommaire nécessaire à l'évaluation de la NCAC.

Le deuxième volet de l'Étude sur la vie après le service militaire est un sondage sur la transition à la vie civile. Les données ont été tirées d'un échantillon représentatif à l'échelle du pays comprenant 4 721 des 32 015 vétérans de la Force régulière qui ont été libérés de 1997 à 2008 avec qui Statistique Canada a communiqué de février à mars 2010. La majorité des personnes appelées ont répondu au sondage (71 p.100), et la grande majorité de ceux-ci (94 p.100) ont accepté que leurs réponses soient communiquées à ACC et au MDN. L'étude incluait des vétérans participant dans le cadre de la *Loi sur les pensions* et également les premiers de ceux qui participaient dans le cadre de *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (LMRIMVFC) de 2006. L'échantillon a été stratifié en trois groupes : les bénéficiaires des programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants (participants à la NCAC); et les vétérans et les époux bénéficiaires d'une pension d'invalidité, mais qui ne participent pas aux programmes de la NCAC (bénéficiaires d'une PI); les vétérans qui ne participent à aucun programme d'ACC. L'information tirée du sondage a été utilisée dans la section sur la réinsertion du présent rapport.

Les volets trois et quatre (mortalité et cancer) feront l'objet d'un autre rapport portant sur l'étude sur le cancer et la mortalité des FC et ne sont pas inclus dans la présente analyse.

En outre, des groupes de consultation ont fourni de la rétroaction pour l'évaluation de la NCAC. Un expert-conseil a été embauché pour garantir la confidentialité des observations formulées par les clients. Douze groupes de consultation ont participé dans quatre villes du pays. Voir le rapport de la phase II pour obtenir plus de détails.

Enfin, l'évaluation a donné lieu à des entrevues auprès de principaux informateurs et à des examens de la documentation qui ont fourni un important contexte à l'information tirée de l'analyse des données et d'autres méthodes. Certaines entrevues ont été menées auprès du personnel à divers échelons de l'organisation. Parmi les principales

sources de l'examen de la documentation, on compte : les textes de loi associés à la NCAC, les politiques et les processus opérationnels d'ACC, les cadres de travail établis ou les documents provisoires et aussi les résultats des examens internes pertinents.

3.4 Limites

3.4.1 Mesure des résultats et information sur les résultats

Comme il a été mentionné lors de l'évaluation de la phase I, ACC était encore à élaborer le modèle logique de programmes précis et les plans de mesure des résultats des programmes de la NCAC. Au cours de l'évaluation, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation a contribué à l'élaboration des modèles logiques et des plans de mesure des résultats qui sont maintenant au point et ont été mis en œuvre. (Pour de l'information sur les données qui n'ont pas été incluses dans le rapport, consulter l'annexe F.) Toutefois, très peu d'information n'a été recueillie sur les résultats passés et n'a donc pu servir dans le cadre de l'analyse.

Le « Sondage sur la réinsertion » est un des principaux outils élaborés pour la cueillette d'information sur les résultats. L'outil en question comprend le questionnaire SF-12 (un outil qui mesure la qualité de la vie en matière de santé) et a été sélectionné comme le meilleur outil pour les besoins du Ministère. Outre le questionnaire SF-12, le Sondage sur la réinsertion comprend d'autres questions établies en collaboration avec diverses sections d'ACC. Ces questions supplémentaires permettent de recueillir de l'information sur la sécurité économique, l'intégration dans la collectivité et la famille, l'état d'emploi et la reconnaissance perçue. Les données du Sondage sur la réinsertion sont déclarées volontairement. ACC ne recueille pas des constatations cliniques sur les résultats.

Comme il a été mentionné dans le rapport de la phase I, le taux de réponse au Sondage sur la réinsertion se chiffrait à 44 p.100 en 2007-2008, ce qui réduisait l'utilité des données. Pour cette raison, il a été recommandé de trouver des façons d'accroître le taux de réponse. La Gestion des programmes a mis en œuvre la recommandation en modifiant le sondage et en mettant en place une nouvelle démarche pour améliorer le taux de réponse. Il a tout de même été possible d'utiliser une partie de l'information obtenue du Sondage sur la réinsertion mené en 2008-2009 dans la présente évaluation.

Enfin, la portée et les caractéristiques des mesures des résultats peuvent être définies de façon limitée seulement en raison des contraintes imposées par l'Architecture des activités de programmes actuelle d'ACC.

3.4.2 Absence d'un groupe de référence ou d'un groupe témoin

Le plan d'évaluation précise qu'il s'agit de la première évaluation de la NCAC, et un groupe de référence n'a pas été établi en prévision de la mise en œuvre. De plus, comme il est mentionné dans l'Évaluation des pensions d'invalidité et des indemnités d'invalidité, aucun éventail comparable de programmes n'existe au Canada, et un groupe témoin n'a pu être établi étant donné que toutes les personnes qui présentent

une demande aux programmes et aux services de la NCAC et y sont admissibles voient leur demande approuvée. De plus, ACC offre des services à un groupe de personnes dont les besoins sont très complexes et, parmi eux, certains ne réussiront pas la réinsertion. Lorsque l'équipe chargée de l'évaluation disposait de preuves suffisantes pour tirer une conclusion sur l'efficacité et l'efficience, elle l'a fait. Cependant, certaines conclusions générales sur l'efficacité globale étaient limitées étant donné le manque de groupe de référence ou groupe témoin.

3.4.3 Disponibilité des données

L'équipe chargée de l'évaluation a collaboré étroitement avec la Direction de la statistique pour recueillir et analyser toutes les données disponibles sur les résultats de la NCAC. Malgré cela, il manquait certaines données. Une lacune importante, décrite à la section 4.2, était l'incapacité d'établir les coûts exacts des traitements offerts dans le cadre du Programme de réadaptation. Ce manque a réduit la capacité de l'équipe d'évaluer l'efficacité du programme puisque certains coûts précis ne pouvaient être déterminés au moyen d'hypothèses.

Une autre lacune cernée concerne l'absence d'obstacle chez les vétérans libérés pour des raisons médicales qui présentent une demande au Programme de réadaptation dans les 120 jours suivant la libération. Au total, 1 285 vétérans ont participé au Programme de réadaptation grâce à leur admissibilité liée à une libération pour raisons médicales, et les obstacles à leur réinsertion ne sont pas rapportés. Il est donc difficile d'évaluer les progrès en matière de santé pour environ 30 p.100 des participants à la réadaptation. En avril 2010, le registre de décision de réadaptation (RDR) a été modifié pour qu'on puisse y inscrire les obstacles à la réinsertion des vétérans libérés pour raisons médicales.

Anciens Combattants Canada a établi l'allocation pour perte de revenus afin d'accorder temporairement un revenu de remplacement aux participants du Programme de réadaptation et le Ministère offre également des services d'orientation professionnelle ou des services de transition de carrière pour améliorer les possibilités d'emploi. Pour la période à l'étude, ACC ne disposait pas de données suffisantes sur les revenus après la libération pour déterminer si l'emploi fournit un niveau de revenus jugé suffisant pour satisfaire aux besoins essentiels. De récents changements annoncés par le ministre des Anciens Combattants ont permis de corriger les lacunes touchant les personnes qui souffrent d'invalidités graves.

L'examen des dossiers révèle que dans les évaluations initiales (et celles qui suivent) effectuées par les gestionnaires de cas (GC), le niveau d'information obtenu sur l'importance de la participation dans la collectivité est souvent limité. La personne peut participer, mais il est difficile de déterminer le niveau de participation puisque l'information n'est pas toujours enregistrée, et l'information pertinente n'est pas inscrite de façon concise dans un seul système.

3.4.4 Durée

Nombre de militaires des FC blessés ont besoin de plusieurs années de soutien de la part d'ACC pour réussir la transition et la réinsertion à la vie civile. La NCAC est entrée en vigueur en avril 2006, ce qui ne donne que quatre ans de données, et seulement un nombre limité de vétérans a eu le temps de compléter les programmes. Cela restreint l'évaluation de l'efficacité globale du programme à long terme. Les prochaines évaluations comprendront des données additionnelles pour l'analyse des divers résultats sur une période de temps plus longue après le programme.

4.0 CONSTATATIONS LIÉES À CHACUN DES CINQ RÉSULTATS

Cette section présente les résultats de la NCAC suivants : reconnaissance, santé, intégration à la collectivité, emploi et revenus. L'analyse portera principalement sur l'atteinte des résultats attendus. Chaque section comprendra un aperçu des résultats, de l'efficacité et de l'efficience du programme, des conclusions sommaires et des recommandations s'il y a lieu.

4.1 Reconnaissance

Résultat : Les clients de la NCAC s'estiment reconnus pour leur contribution

Aperçu

Le rôle d'Anciens Combattants Canada « est de reconnaître le courage des personnes qui nous ont légué ce patrimoine et ont ainsi permis à notre nation de s'épanouir »; une part de ce rôle inclut la reconnaissance de la contribution, des réalisations et des sacrifices des Canadiens pendant les périodes de guerre et de paix, y compris les opérations de maintien de la paix.

Tous les programmes d'ACC, grâce à la prestation d'avantages et de services, peuvent sans doute contribuer à la reconnaissance, y compris les programmes de la NCAC et du Canada se souvient (une direction générale d'Anciens Combattants Canada dont le rôle est de mieux faire connaître les sacrifices des anciens combattants et des vétérans, de promouvoir la participation des collectivités à la commémoration et de graver à la mémoire des Canadiens les sacrifices et les réalisations des anciens combattants et des vétérans). Parmi les programmes et les activités de la Direction générale Le Canada se souvient, on compte les cérémonies et les activités, l'entretien des cimetières et des monuments, et également des programmes éducatifs, qui servent tous à la reconnaissance, à l'échelle globale plutôt que personnelle. L'éventail des programmes de la NCAC vise à reconnaître les vétérans pour leur service au Canada. Le programme des indemnités d'invalidité vise à offrir une compensation et il est le seul programme de la NCAC qui inclut la reconnaissance comme résultat.

L'équipe chargée de l'évaluation ne disposait d'aucune donnée précise sur la reconnaissance liée à la NCAC. Pour cette raison, des groupes de discussion ont été établis pour évaluer les opinions et les perceptions sur les programmes de la NCAC, notamment au sujet de la reconnaissance. Les participants aux groupes de discussion étaient d'avis que la reconnaissance d'ACC n'est pas particulière à un programme, mais plutôt associée à un ensemble de programmes et de services d'ACC. De plus, la majorité des participants aux groupes de discussion ont indiqué que la reconnaissance comprend le traitement des clients avec dignité et respect. Le Sondage national sur la satisfaction des clients mené en 2007 révèle que 96 p.100 des vétérans des FC étaient satisfaits de la façon dont le personnel d'ACC les traitait avec dignité et respect.

Les participants aux groupes de discussion n'ont donné aucune indication que le programme des indemnités d'invalidité contribue à leur sentiment d'être reconnus, mais lorsqu'on leur demande de proposer des façons supplémentaires qu'ACC pourrait utiliser pour reconnaître les vétérans, ils répondent le rétablissement de la pension d'invalidité ou l'augmentation des prestations versées. Il a même été suggéré que l'établissement de l'indemnité d'invalidité était une façon pour le gouvernement de se départir de sa responsabilité envers les vétérans. Aucun participant des groupes de discussion n'a trouvé qu'il se sentait reconnu par l'entremise du programme des indemnités d'invalidité.

En outre, toute information pertinente recueillie dans le cadre de l'Évaluation des pensions d'invalidité et des indemnités d'invalidité a été incluse, s'il y avait lieu.

Efficacité

La reconnaissance est une mesure subjective et elle peut dépendre de plusieurs facteurs. Il peut donc être difficile d'associer les activités d'un programme à l'atteinte des résultats d'un programme. Comme il a été susmentionné, l'ensemble des textes de loi associés au Ministère contribue à reconnaître les réalisations des vétérans. Bien que le programme des indemnités d'invalidité est le seul programme de la NCAC qui comprend la reconnaissance comme résultat, la capacité d'atteinte de ce résultat devrait être évaluée selon une perspective plus large.

L'efficacité de la reconnaissance par le programme des indemnités d'invalidité est réduite en raison d'un certain nombre de facteurs, y compris les modalités de paiement et le montant de l'indemnisation versée. L'indemnité d'invalidité est un geste de reconnaissance unique, et certaines personnes peuvent ne plus se sentir reconnues après avoir reçu l'indemnité et dépensé l'argent. Les observations des groupes de discussion révèlent que les bénéficiaires ne se sentent pas reconnus par le programme des indemnités d'invalidité. Toutefois, ACC n'a pas communiqué efficacement non plus aux militaires des FC, aux vétérans, à leurs familles et au personnel que le programme des indemnités d'invalidité vise à la fois la compensation et la reconnaissance.

L'évaluation des pensions d'invalidité et des indemnités d'invalidité a révélé qu'ACC n'indemnise pas efficacement certains vétérans qui souffrent d'une invalidité grave. Pour cette raison, les bénéficiaires peuvent se sentir moins reconnus. En septembre 2010, le ministre des Anciens Combattants a annoncé la bonification des avantages financiers aux militaires des FC qui souffrent d'une invalidité grave afin de compenser et de reconnaître de façon plus adéquate les membres de ce groupe.

Efficience

Lors des discussions au sujet des autres répercussions sur la reconnaissance, la rapidité et les retards administratifs ont été mentionnés comme ayant des répercussions négatives sur le sentiment d'être reconnu des bénéficiaires. La majorité des demandes d'indemnité d'invalidité nécessitent des renseignements supplémentaires afin de

compléter le processus de demande, exerçant ainsi un stress additionnel sur les bénéficiaires et ajoutant à la charge de travail administrative d'ACC. Cela prolonge de façon significative la période d'attente du demandeur avant qu'il n'obtienne une décision sur sa demande d'indemnité d'invalidité. Des arriérés de plus en plus importants dans le traitement des demandes ajoutent également à la période d'attente du client avant de connaître la décision. Les auteurs de la phase II de l'évaluation de la NCAC recommandent d'apporter des améliorations en matière d'efficience au processus de demande, et des changements seront réalisés parallèlement au plan de transformation afin de remanier le programme des prestations d'invalidité pour réduire la complexité et revoir totalement la prestation des services.

En 2009-2010, ACC a rendu 9 219 décisions sur l'indemnité d'invalidité au coût approximatif de 1 200 \$ par décision. De ces décisions, seulement 41 p.100 avaient été rendues selon la norme de service de 24 semaines, qui est mesurée à partir du moment où une demande signée et complète est reçue. De plus, le nombre de demandes d'indemnité d'invalidité augmente depuis la mise en œuvre du programme et a donné lieu à un arriéré des demandes en attente d'une décision. En date du 31 mars 2010, 6 713 demandes d'indemnité d'invalidité étaient en attente d'une décision. Récemment, des efforts ont été mis sur le traitement des demandes d'indemnité d'invalidité, et l'arriéré a ainsi été réduit à 3 761 en date du 30 septembre 2010. ACC est en train de prendre des mesures pour réduire davantage la norme de service à 16 semaines.

Contrairement aux inquiétudes des bénéficiaires, les modalités de paiement en un seul versement sont une façon efficace de compenser et de reconnaître l'invalidité découlant du service. La compensation entière est versée lorsque l'affection est stabilisée et les bénéficiaires sont libres de l'utiliser comme ils le veulent. Le fardeau administratif d'un versement unique est moindre que pour les façons précédentes ou autres d'administrer les prestations d'invalidité. En réponse aux inquiétudes des vétérans au sujet des paiements en un seul versement, ACC s'est penché sur la question, et le ministre des Anciens Combattants a annoncé en novembre 2010 des formules de remplacement au paiement en un seul versement.

Conclusion

- Tous les programmes d'ACC contribuent à la reconnaissance.
- Les participants aux groupes de discussions ont indiqué que la reconnaissance n'est pas particulière à un programme, mais plutôt le résultat de l'ensemble de programmes et de services offerts par ACC.
- L'indemnité d'invalidité n'est pas le seul programme de la NCAC qui inclut la reconnaissance dans ses résultats.
- ACC ne communique pas efficacement aux militaires des FC, aux vétérans, aux familles et au personnel que le programme des indemnités d'invalidité vise à offrir non seulement une compensation, mais également la reconnaissance.
- Jusqu'à maintenant, tout indique que les vétérans ne se sentent pas reconnus par le programme des indemnités d'invalidité.

- R1 **Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, précise si la reconnaissance doit être mesurée en fonction de la NCAC. Il faudra élaborer des modèles logiques et des outils de mesures adéquats ou modifier ceux qui existent déjà. (Essentiel)**

Réponse de la direction :

La direction accepte la recommandation.

En 2006, un modèle logique a été présenté au Secrétariat du Conseil du Trésor conformément au Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats de la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC). Le modèle logique a démontré comment, dans leur ensemble, les programmes de réinsertion ont contribué à l'intention générale de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Depuis 2006, des modèles logiques et des plans de mesure des résultats ont été élaborés pour tous les programmes de la NCAC, précisant à un niveau plus détaillé les résultats distincts de chaque programme.

Le processus a mené à l'élaboration de deux résultats distincts relatifs à la reconnaissance. Le premier résultat (global) s'applique à tous les vétérans des Forces canadiennes et représente comment la suite des programmes de la NCAC, dans son ensemble, contribue au sentiment d'être reconnu des vétérans de l'ère moderne pour leurs contributions à la sécurité et à la protection du pays. Lorsque ce résultat a été élaboré, il a été reconnu que la perception de reconnaissance est une expérience subjective propre à chaque vétéran. De plus, il a été reconnu que d'autres facteurs contribuent à la reconnaissance (p. ex. les programmes du Canada se souvient : cérémonies et activités; construction de nouveaux monuments ou l'ajout à des monuments existants pour reconnaître les vétérans de l'ère moderne; élaboration et distribution de matériel éducatif sur les réalisations militaires et commémoration; partenariats avec les collectivités et les organismes d'anciens combattants pour promouvoir la reconnaissance; programmes d'organismes externes et activités commémoratives communautaires). Étant donné l'importance de la reconnaissance dans les résultats du sondage mené dans le cadre de l'Examen des besoins en soins de santé, la Gestion des programmes a mesuré ce résultat chez les bénéficiaires de la NCAC lors du Sondage sur la réinsertion mené par ACC depuis 2007.

Le deuxième résultat s'applique particulièrement aux vétérans des FC qui souffrent d'invalidités découlant du service et il vise à illustrer comment les indemnités d'invalidité contribuent au sentiment d'un vétéran que son invalidité découlant du service a été reconnue par le gouvernement du Canada. Ce résultat a été mesuré par le truchement du Sondage national auprès des clients en 2010.

Comme c'est généralement le cas pour les résultats touchant les perceptions et les attitudes, le résultat global relatif à la reconnaissance perçue pour sa contribution à la sécurité et à la protection du Canada dépend de divers facteurs personnels et

environnementaux. Cela pose un défi dans l'évaluation, et rend impossible l'attribution de ce résultat à un seul programme de la NCAC.

Plan d'action de la direction :

Mesures correctrices à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date cible
Déterminer toute modification requise aux résultats des programmes existants, faire les modifications et les communiquer au besoin.	Gestion de la prestation des services	31 mars 2012

4.2 Santé

Résultat : Ils ont un état de santé et une capacité fonctionnelle améliorés par l'accès aux avantages médicaux et aux services de réadaptation.

Aperçu

La réadaptation est un processus qui vise à rétablir les capacités physiques, psychologiques, sociales et professionnelles d'une personne à un niveau qui lui permettra une réinsertion et une participation active à la vie communautaire. Le programme met l'accent sur le rétablissement raisonnable du fonctionnement d'une personne dans cinq domaines principaux : fonctionnement mental et physique, activités de la vie quotidienne, relations familiales, emploi et participation dans la collectivité. Le rétablissement du fonctionnement est réalisé par la collaboration avec divers partenaires, y compris le ministère de la Défense nationale (MDN) et le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM). Le RARM est un régime d'assurance collective pour les invalidités prolongées à l'intention des militaires des Forces canadiennes (FC).

Les participants à la réadaptation qui ont des besoins en matière de santé ou des besoins psychosociaux sont admissibles aux avantages médicaux qui justifiaient leur admissibilité au programme. Les avantages médicaux ont comme principal objectif d'améliorer l'état de santé et la capacité fonctionnelle du participant relativement au besoin de réadaptation déterminé. Les avantages médicaux sont offerts par le truchement des Programmes de choix (PDC) 1 à 14 qui sont énumérés à l'Annexe G.

La réadaptation professionnelle, une composante du Programme de réadaptation, vise à déterminer et à atteindre un objectif professionnel voulu chez une personne souffrant d'un trouble physique ou mental, en fonction de son état de santé et de sa scolarité, de ses compétences et de son expérience. La réadaptation professionnelle est analysée plus en détail à la section 4.4 du présent rapport.

Les vétérans et leurs familles, par le truchement du Programme de réadaptation, sont admissibles à l'aide financière qui leur fournit un revenu leur permettant de participer à

la réadaptation. L'assurance-maladie de groupe est également offerte pour aider les vétérans et leurs familles à faire la transition à la vie civile.

Pour déterminer si le Programme de réadaptation contribue à l'amélioration de la santé et de la capacité fonctionnelle, il faut d'abord comprendre l'état initial des participants à leur admission au programme de réadaptation. Les connaissances étaient limitées sur les affections des vétérans qui avaient été exposés à des conditions difficiles lors des combats et des situations de secours aux sinistrés. L'examen des dossiers, dont il a été question à la section 3.3, est la seule source complète d'information disponible décrivant l'état de santé des personnes au moment de leur demande. L'examen des dossiers a révélé qu'un nombre exceptionnellement élevé de personnes avait indiqué de la douleur au niveau initial de fonctionnement (83 p.100). Au moins la moitié des sujets de l'échantillon ont indiqué eux-mêmes un important problème de santé mentale (57 p.100) et un niveau élevé de stress (51 p.100) et présentaient un type de traumatisme de stress opérationnel (TSO)¹ (49 p.100). Parmi les personnes de l'échantillon de l'examen des dossiers, 60 p.100 avaient été déployées dans au moins une zone de service spécial², la Bosnie, Chypre, la Croatie et l'Afghanistan étant les zones les plus fréquemment mentionnées. Comme on s'y attendait, il y avait une relation affirmative entre le déploiement en zone de service spécial et une incidence plus élevée de TSO. L'auteur de l'examen des dossiers a cependant indiqué qu'une augmentation du nombre de déploiements en zone de service spécial ne correspond pas à une augmentation du nombre de TSO.

L'échantillon du Sondage sur la transition à la vie civile (mené dans le cadre de l'Étude sur la vie après le service militaire) a été stratifié en trois groupes : les personnes qui participaient aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants (participants à la NCAC), les vétérans bénéficiaires de pensions d'invalidité, mais qui ne participaient pas aux programmes de la NCAC (bénéficiaires d'une pension d'invalidité) et les vétérans qui ne participaient pas aux programmes d'ACC. Selon les résultats du sondage, les participants aux programmes d'ACC avaient un état de santé plus précaire, étaient plus affectés par des incapacités physiques et mentales, et avaient des résultats inférieurs sur les indicateurs de santé que la population en général. L'état des participants aux programmes de la NCAC était le pire. Plus du tiers des militaires libérés entre 1998 et 2007 ont vécu une transition difficile à la vie civile.

Le tableau 2 (Comorbidité des affections chroniques physiques et mentales selon l'Étude sur la transition à la vie civile) illustre clairement que 55,2 p.100 des participants aux programmes de la NCAC souffrent à la fois d'un trouble mental et d'un trouble physique comparativement à 9,8 p.100 des vétérans qui ne sont pas clients d'ACC. Ces constatations appuient l'opinion acceptée de longue date que les participants aux programmes de la NCAC présentent très souvent plusieurs problèmes de santé physique et mentale coexistants.

¹ Par définition, un TSO est un « problème psychologique persistant découlant de l'exercice de fonctions dans les Forces canadiennes (FC) ».

² Les zones de service spécial sont des régions géographiques précises hors du Canada où les militaires sont exposés à des conditions de « risque élevé ». Un « risque élevé » est un niveau de risque plus élevé que ce qui est normalement associé au service en temps de paix.

Comme il est précisé dans le tableau 2, un grand nombre de personnes aux prises avec des problèmes de santé ne bénéficient pas des services offerts dans le cadre de la NCAC. Par exemple, 91,6 p.100 des bénéficiaires d'une pension d'invalidité et 53,6 p.100 des vétérans qui ne reçoivent pas de prestations d'ACC souffrent d'une affection physique. Les résultats du Sondage sur la transition à la vie civile (mené dans le cadre de l'Étude sur la vie après le service militaire) indiquent que les personnes qui ne participent pas aux programmes d'ACC ressemblaient à la population canadienne générale de plusieurs points de vue, mais en moyenne, ils étaient affligés d'un plus haut taux de certaines affections et invalidités chroniques et attribuaient plus souvent leurs affections et leurs invalidités au service militaire. Ces constatations suggèrent l'existence de besoins non satisfaits ou de problèmes de sensibilisation aux programmes d'ACC, comme il a été mentionné dans le rapport de la phase II de l'évaluation de la NCAC.

Tableau 2 : Comorbidité des affections chroniques physiques et mentales selon l'Étude sur la transition à la vie civile

Trouble	% du nombre de vétérans participants à la NCAC	% de bénéficiaires d'une pension d'invalidité	% de vétérans qui ne reçoivent aucune prestation d'ACC
Physique	90,7 %	91,6 %	53,6 %
Mental	59,9 %	40,2 %	12,8 %
Les deux	55,2 %	37,6 %	9,8 %

En outre, une confirmation de ces constatations existe dans une étude menée par Gordon Asmundson (2000) concluant que « les clients d'ACC membres des FC ont un taux plus élevé d'utilisation des soins de santé et plus de problèmes de santé à long terme que les membres d'un groupe témoin comparable de la population générale ».

Efficacité

En date du 31 mars 2010, 4 448 vétérans avaient présenté une demande au Programme de réadaptation et 4 197 d'entre eux ont participé au programme au cours de la période de quatre ans. Jusqu'à maintenant, seulement 11 p.100 des participants (441) ont achevé le Programme de réadaptation; il est cependant difficile d'attribuer une quantité au succès du programme puisque les participants ont commencé le programme à divers moments depuis la mise en œuvre du programme. Les besoins personnels varient de simples à complexes et pour cette raison, il est difficile de déterminer le taux des participants qui complètent le programme. Une analyse complète de ceux qui ont terminé le programme et la durée de leur participation se trouve à l'annexe H.

Le faible taux de participants qui terminent le programme est peut-être dû aux besoins complexes des participants. Parmi les autres facteurs atténuants, on trouve les suivants :

- Certains vétérans participent au Programme de réadaptation après avoir terminé un programme de deux ans dans le cadre du RARM-PIP qui n'a pas mené à la réussite de la transition. Une analyse détaillée des participants au RARM n'a pas été menée puisque le RARM dépasse la portée de l'évaluation.
- Certains vétérans ont besoin de longs services médicaux et psychosociaux avant de pouvoir entreprendre la réadaptation professionnelle qui peut facilement durer plus de 24 mois.
- Réussir la réadaptation est davantage compliqué par le besoin de trouver un nouvel emploi plutôt que de retourner chez leur ancien employeur.

L'auteur de l'examen des dossiers a également mentionné que lorsque les problèmes d'une personne sont sans ambiguïté, comme un obstacle aux fonctions professionnelles et que les ressources établies sont disponibles, des résultats positifs sont obtenus. En moyenne, l'examen des dossiers a révélé que les participants terminaient le Programme de réadaptation en 20 mois ou moins. De même, selon des données statistiques internes, les participants ont pris en moyenne 21 mois pour achever le programme.

Du point de vue personnel, la réussite varie, de ceux qui ont achevé le programme et dont la santé s'est améliorée à ceux qui participent encore au programme, mais qui n'ont observé que des améliorations marginales. Selon les résultats de l'examen des dossiers, nous pouvons dire que 71 p.100 des participants de l'échantillon ont atteint un certain niveau de réussite générale pendant leur participation au Programme de réadaptation.

La NCAC a été conçue pour aider les militaires des FC, les vétérans et leurs familles à faire la transition à la vie civile. L'examen des dossiers a permis de montrer que les participants qui ont généralement réussi le programme étaient plus souvent mariés. Les participants aux groupes de discussions ont mentionné que la transition a un effet non seulement sur le vétéran, mais également sur les membres de la famille. Pour répondre à ce besoin, la NCAC devait être davantage axée sur la famille. Les données statistiques indiquent cependant que ce changement n'a pas eu lieu. L'analyse des avantages médicaux révèle qu'au cours de la période d'étude, 158 familles de vétérans ont bénéficié d'avantages familiaux à hauteur d'environ 277 k\$ sur une période de quatre ans. En date du 31 mars 2010, 16 survivants avaient obtenu des avantages médicaux pour la somme totale d'environ 50 k\$ au cours des quatre dernières années. La phase I de l'évaluation de la NCAC a fourni une première indication de l'écart qui existe entre les résultats attendus pour les familles et les pouvoirs législatifs associés à la NCAC, ce qui a entraîné de la confusion au sein du personnel au sujet du rôle d'ACC dans la satisfaction des besoins de la famille. Le personnel ne connaît pas bien les relations qui existent entre les familles et la suite des programmes de la NCAC comme

le montrent les données sur le nombre de familles qui ont eu recours aux avantages médicaux et les lacunes des activités de sensibilisation ciblant les familles.

L'assurance-maladie de groupe est un autre avantage offert aux familles par le truchement du programme de soins de santé. Le programme vise à combler, grâce au Régime de soins de santé de la fonction publique, les lacunes qui existent après la libération. En date du 31 mars 2010, 974 personnes avaient eu recours aux avantages médicaux de ce programme. L'information recueillie par le Sondage sur la transition à la vie civile révèle que 95 p.100 des participants aux programmes de la NCAC indiquent avoir une assurance pour les médicaments sur ordonnance, comparativement à 89 p.100 des vétérans qui ne reçoivent pas les avantages d'ACC. L'accès aux avantages médicaux comme les médicaments sur ordonnance contribue à l'amélioration de la santé.

En outre, le programme d'avantages financiers offre aux clients divers types de prestations en remplacement du revenu, comme l'allocation pour perte de revenus, de sorte qu'ils puissent continuer de voir à leurs obligations financières pendant qu'ils participent à la réadaptation. En date du 31 mars 2010, 2 089 clients étaient bénéficiaires de l'allocation pour perte de revenus.

Efficience

À l'époque de l'élaboration de la NCAC, la durée moyenne prévue de participation au Programme de réadaptation était de 24 mois. L'analyse des données montre que la durée de participation au programme de réadaptation d'une personne peut varier considérablement. Parmi les clients qui ont commencé le programme en 2006-2007, les deux tiers y sont encore, ce qui indique que la majorité prend plus de temps pour achever le programme que la durée moyenne prévue.

Comme il est précisé dans le tableau 3, *Durée de participation au programme de réadaptation de ceux qui y sont encore*, 3 351 vétérans (excluant les époux et les survivants) étaient admissibles en date du 31 mars 2010. Le tableau montre que 1 389 d'entre eux (41 p.100) sont des participants au programme depuis au moins 25 mois, ce qui dépasse la durée moyenne prévue.

Des ressemblances ont été décelées dans les données analysées entre le nombre de vétérans qui ont été libérés des FC avant la mise en œuvre de la NCAC (avant 2006) et ceux qui ont été libérés après l'établissement du programme (après 2006) et qui participent actuellement au programme (voir la représentation visuelle à l'Annexe I). On pourrait s'attendre à voir un plus petit nombre de vétérans qui ont été libérés après 2006 dans les bandes de durée les plus longues, étant donné que le programme n'existe que depuis quatre ans. Il a été surprenant de découvrir que le nombre de vétérans qui sont toujours des participants au programme est presque également réparti entre ceux qui ont été libérés avant 2006 (53 p.100) et ceux qui ont été libérés après 2006 (47 p.100).

Tableau 3 : Durée de participation au programme de réadaptation de ceux qui y sont encore

Vétérans participant à la réadaptation						
Durée (mois)	Libérés avant 2006	Pourcentage des clients dans les limites des bandes	Libérés après 2006	Pourcentage des clients dans les limites des bandes	Nombre total de participants à la réadaptation	Pourcentage des clients dans les limites des bandes
< 6	219	12%	274	17%	493	15%
6 - 12	271	15%	381	24%	652	19%
13 - 18	181	10%	257	16%	438	13%
19 - 24	163	9%	216	14%	379	11%
25 - 36	359	20%	280	18%	639	19%
37 - 42	239	13%	106	7%	345	10%
> 42	341	19%	64	4%	405	12%
Total*	1,773	53%	1,578	47%	3,351	

* Excluant les survivants et les époux

En plus des données statistiques susmentionnées, l'examen des dossiers a révélé que parmi les personnes qui participent encore au Programme de réadaptation, 44 p.100 ont besoin de soutien à long terme pour optimiser leur fonctionnement et prévenir une détérioration. Le besoin de soutien à long terme signifie que l'on ne s'attend pas à ce que le client atteigne les objectifs d'ordre médical, psychosocial ou professionnel dans les six à douze mois à venir. Cette conclusion est tirée du fait que la personne participe au processus de réadaptation depuis 20 mois en moyenne, mais qu'elle n'a pas atteint nombre des objectifs établis.

Un autre facteur contribuant à la longue durée de participation au Programme de réadaptation est le nombre de vétérans qui souffrent d'une incapacité totale et permanente (ITP) et dont le plan de réadaptation est encore actif. L'ITP signifie que le vétéran souffre d'un trouble physique ou mental permanent qui l'empêche d'occuper un poste qui serait considéré comme un emploi convenable rémunérateur.

Selon l'examen des dossiers, environ 31 p.100 des cas de réadaptation active examinés concernaient des personnes souffrant d'une affection suffisamment grave pour qu'elle soit désignée comme une ITP. Le personnel a indiqué qu'il hésitait à désigner un cas ainsi puisque la désignation a un sens négatif et pourrait compromettre la relation entre le vétéran et le gestionnaire de cas. Au début du programme, il existait une certaine confusion au sujet de l'ITP; une formation additionnelle a été offerte, et le nombre de vétérans désignés comme souffrant d'une ITP a augmenté.

En résumé, le programme compte un grand nombre de participants qui ont des problèmes très complexes et qui auront besoin des avantages médicaux et psychosociaux à long terme pour améliorer et maintenir leur santé et leur capacité fonctionnelle, ce qui va au-delà de la portée du programme telle qu'elle est actuellement définie.

Les vétérans admissibles qui ont des besoins d'ordre médical ou psychosocial ont droit à des avantages médicaux adaptés à leurs besoins particuliers. Les clients ont accès aux avantages médicaux par le truchement de leur plan de réadaptation ou en raison de leur affection ouvrant droit à pension. Les processus opérationnels précisent que si l'avantage médical découle directement du besoin de réadaptation du vétéran, alors l'avantage porte un code de réadaptation (R) dans le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS). Les avantages associés à une affection ouvrant droit à pension et à un besoin en réadaptation doivent porter le code « *overlap* » (O). Si l'avantage est lié seulement à une affection ouvrant droit à pension, alors on inscrit « nul » dans le système.

L'interprétation de l'attribution de ces codes varie à l'échelle du pays. Dans certains cas, les avantages médicaux qui sont clairement le résultat d'un chevauchement reçoivent le code associé aux pensions et aux indemnités. Dans d'autres cas, les codes qui concernent clairement la réadaptation seulement sont associés au chevauchement ou à l'affection ouvrant droit à pension ou à indemnité. Aucune méthode n'est en place pour veiller à l'uniformité des codes à l'échelle du Ministère.

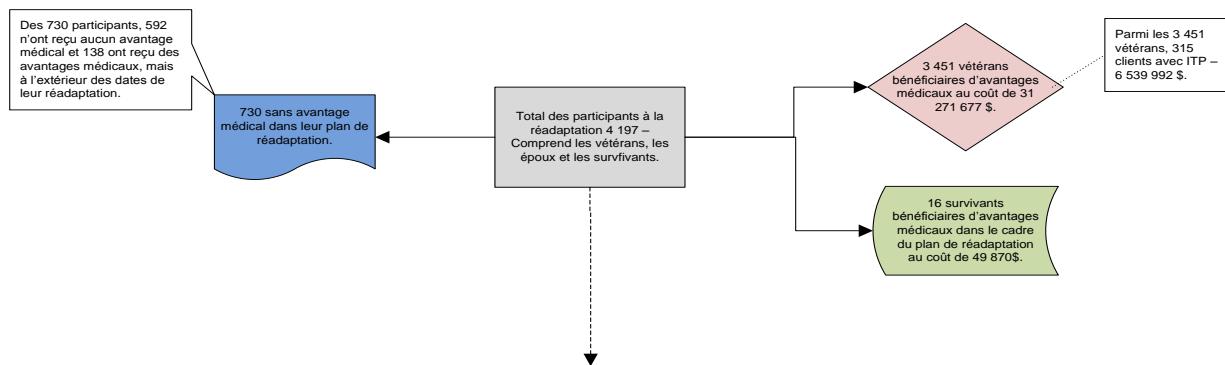
En raison des limites susmentionnées, l'équipe chargée de l'évaluation a appliqué la logique aux données tirées du SFTDSS de sorte que tous les avantages médicaux accordés dans le cadre du plan de réadaptation du vétéran ont été considérés comme étant liés à la réadaptation, ce qui représente des dépenses de 31,2 M\$ pour les quatre exercices se terminant le 31 mars 2010 (excluant les dépenses relatives aux TSO). Cela est conforme au résultat qui indique que les personnes « ont un état de santé et une capacité fonctionnelle améliorés par l'accès aux avantages médicaux et aux services de réadaptation »; il est donc raisonnable de penser que l'accès aux avantages médicaux contribue à améliorer la santé.

Jusqu'à maintenant, ACC n'a rapporté que les avantages médicaux portant le code de réadaptation (R). Les coûts tels que les médicaments, les dépenses et les portions de déplacements relatifs aux TSO ne peuvent pas être correctement attribués aux participants à la réadaptation et, par conséquent, ne sont pas inclus dans les coûts de réadaptation. Les dépenses associées aux codes de réadaptation (R) dans les limites des dates du plan de réadaptation du participant se chiffraient à environ 6,8 M\$ en date du 31 mars 2010. Les dépenses associées aux avantages médicaux des époux ne peuvent pas être déterminées parce qu'elles sont seulement associées au numéro du dossier du vétéran.

Une analyse additionnelle du coût total des avantages médicaux pour les vétérans (31,2 M\$) durant la période à l'étude (du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2010) a révélé que 3 451 personnes ont reçu des avantages médicaux dans le cadre de leur plan de réadaptation. Un total de 16 survivants ont également bénéficié des avantages médicaux au coût total d'environ 49 k\$. Un survivant est admissible à l'assistance professionnelle si l'époux était vétéran et s'il est décédé des suites d'une blessure ou d'une maladie découlant du service. Le survivant peut également être admissible à la réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle si ces services lui sont

nécessaires pour qu'il puisse tirer avantage de l'assistance professionnelle. La figure 1, *Ventilation des participants au programme de réadaptation*, illustre plus en détail les dépenses pour avantages médicaux des groupes susmentionnés en date du 31 mars 2010.

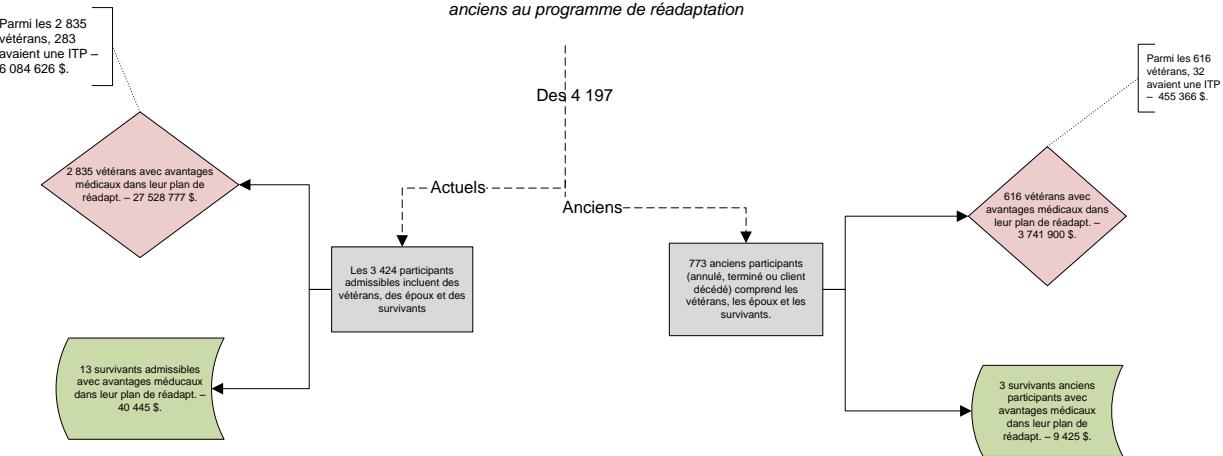
Figure 1: *Ventilation des participants au programme de réadaptation*



La figure 1 peut être développée davantage en tenant compte de ceux qui sont encore participants au programme et de ceux qui ne sont plus participants au programme (qui ont terminé ou ont annulé ou sont décédés).

La ventilation de la population totale de participants à la réadaptation en groupes de participants actuels et d'anciens participants est illustrée ci-dessous à la figure 2, *Ventilation des participants actuels et anciens au programme de réadaptation*.

Figure 2 : *Ventilation des participants actuels et anciens au programme de réadaptation*



Des 31,2 M\$ versés en avantages médicaux pour les vétérans en date du 31 mars 2010, le tableau 4, *Ventilation des dépenses d'avantages médicaux pour les participants actuels et anciens*, montre que 27,5 M\$ (88 p.100) des dépenses totales en avantages médicaux concernent les participants actuels au Programme de

réadaptation. Dans le cas des participants actuels au programme de réadaptation qui ont été libérés avant 2006, la moyenne des dépenses pour avantages médicaux est le double de celles associées aux participants libérés avant 2006. Le tableau de la répartition des dépenses se trouve à l'Annexe J, et les dépenses ventilées selon le code des PDC se trouvent à l'Annexe K.

Tableau 4 : Ventilation des dépenses d'avantages médicaux pour les participants actuels et anciens

Vétérans		Anciens participants (progr. Terminé, annulé ou vétéran décédé)	
Participants actuels		Coûts moyens avant 2006 par participant	
Dépenses avant 2006	19 783 916 \$	Dépenses avant 2006	2 952 542 \$
Nombre de participants avant 2006	1 611	Nombre de participants avant 2006	396
Coûts moyens avant 2006 par participant	12 281 \$	Coûts moyens avant 2006 par participant	7 456 \$
Dépenses après 2006	7 745 861 \$	Dépenses après 2006	789 358 \$
Nombre de participants après 2006	1 224	Nombre de participants après 2006	220
Coûts moyens après 2006 par participant	6 328 \$	Coûts moyens après 2006 par participant	3 588 \$
Dépenses totales pour toutes les années	27 529 777 \$	Dépenses totales pour toutes les années	3 741 900 \$
Nombre de participants	2 835	Nombre de participants	616
Coûts moyens par participant pour toutes les années	9 711 \$	Coûts moyens par participant pour toutes les années	6 075 \$
Survivants		Anciens participants (progr. Terminé, annulé ou vétéran décédé)	
Participants actuels		Coûts moyens par participant pour toutes les années	
Dépenses	40 445 \$	Dépenses	9 425 \$
Nombre de participants	13	Nombre de participants	3
Coûts moyens par participant	3 111 \$	Coûts moyens par participant	3 142 \$

Le tableau 4 montre que 53 p.100 des participants actuels du programme qui ont été libérés avant 2006 utilisent 72 p.100 des dépenses totales du groupe de participants actuels (27,5 M\$). Bien que le nombre de participants libérés avant 2006 est très proche des participants libérés après 2006, le premier groupe a beaucoup plus besoin des avantages médicaux.

Le coût des avantages médicaux (88 p.100) pour les participants actuels au programme continuera d'augmenter étant donné que la durée de leur participation au programme ne peut être prédite. Cette constatation illustre encore davantage le besoin de soutien à long terme. Lors de l'élaboration des programmes de la NCAC, ACC ne pouvait anticiper le besoin de soutien à long terme, ce qui a entraîné l'augmentation des coûts et réduit la capacité d'ACC d'atteindre les résultats relatifs à la santé qui avaient été établis.

En date du 31 mars 2010, 592 participants au programme de réadaptation n'avaient pas reçu d'avantages médicaux. Parmi eux, 19 bénéficiaient de l'allocation pour perte de revenus, mais ne bénéficient d'aucun autre avantage ou service.

En plus du coût des avantages médicaux, d'autres coûts directs et indirects sont associés à la prestation et au soutien du Programme de réadaptation. Les coûts des intrants déclarés et analysés dans la présente évaluation sont ceux qui sont engagés chaque année, avec les coûts de mise en œuvre connexes considérés comme étant irrécupérables, qui ont donc été exclus de l'analyse, notamment : l'établissement d'un groupe de travail chargé de la supervision de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme; l'établissement de divers groupes de travail sur la structure du projet et relevant du premier groupe de travail; les coûts de la TI pour le matériel et l'élaboration des logiciels, ainsi que les ressources requises; les coûts engagés pour des contrats externes comme le SFTDSS; et la formation sur les nouveaux programmes pour 3 000 employés.

La comparaison des coûts prévus et des coûts irrécupérables actuels de la NCAC dépasse la portée de la présente analyse. Une estimation des coûts du Programme de réadaptation a cependant été faite en fonction des coûts des avantages médicaux et des coûts administratifs fournis à l'équipe chargée de l'évaluation, au montant pondéré moyen de 18 322 \$ par participant (excluant les coûts irrécupérables). Les coûts moyens estimés pour l'allocation pour perte de revenus ont été calculés de la même façon, avec un coût pondéré moyen de 30 797 \$ par personne. Des données détaillées sur les coûts se trouvent à l'Annexe L.

Conclusions

- 11 p.100 (441) des participants ont achevé le programme de réadaptation.
- D'après l'examen du dossier de 350 participants à la réadaptation, 71 p.100 ont fait certains progrès après avoir reçu des services.
- L'examen des dossiers a révélé que 44 p.100 des participants ont eu besoin de soutien à long terme.
- Les vétérans qui ont besoin de services de maintien à long terme participent au Programme de réadaptation, ce qui a une incidence sur la capacité d'ACC d'atteindre les résultats établis du programme.
- Il faut élaborer une stratégie pour voir aux besoins du groupe de participants à la réadaptation qui ont besoin de services de maintien à long terme.
- 158 familles bénéficient des avantages médicaux.
- Le programme des soins de santé comble une lacune chez la population cible.
- L'accès à un revenu par l'allocation pour perte de revenus permet aux participants de mettre tous leurs efforts dans la réadaptation.
- Les problèmes liés aux codes utilisés dans les systèmes et l'entrée incorrecte des données empêchent la production de rapports et de prévisions exacts.

- R2 Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, mène l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie visant à voir aux besoins des vétérans des FC qui ont besoin d'un soutien de maintien à long terme. (Critique)**

Réponse de la direction :

La direction accepte la recommandation.

Une analyse approfondie visant à déterminer les besoins précis et les options pour satisfaire à ces besoins sera menée dans le cadre du programme de transformation du Ministère.

Plan d'action de la direction :

Mesures correctrices à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date cible
Déterminer les possibilités permettant de satisfaire aux besoins des personnes qui requièrent des services de maintien à long terme.	Direction de la réadaptation	Mars 2011
Mettre en œuvre des changements visant à voir aux besoins des personnes qui requièrent des services de maintien à long terme par le truchement du Plan de transformation du Ministère.	Direction de la réadaptation	Mars 2012

- R3 Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, revoie les systèmes de façon adéquate de sorte à pouvoir déterminer correctement les progrès des participants et à affecter et prévoir exactement les dépenses totales en matière de réadaptation. (Critique)**

Réponse de la direction :

La direction accepte la recommandation.

Plan d'action de la direction :

Mesures correctrices à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date cible
Nous procéderons à une analyse sur l'attribution des codes dans le but de définir la portée des exigences en matière de systèmes et de rapports du Programme de réadaptation. Cette analyse nous permettra d'identifier les coûts liés aux traitements et au programme, et d'évaluer les progrès individuels.	Gestion de la prestation des services	Septembre 2011
Examiner les options proposées en fonction des constatations de l'analyse pour leur approbation par la direction et leur mise en oeuvre.	Gestion de la prestation des services	Décembre 2011

4.3 Intégration à la collectivité

Résultat : Les militaires des FC, les vétérans et leurs familles jouent un rôle actif ou sont intégrés dans leur collectivité

Aperçu

Selon le *Journal of Rehabilitation Research & Development* (Resnik, Plow et Jette, 2009), les efforts de réadaptation ont pour but ultime d'aider les personnes blessées à s'adapter à la vie au domicile et dans la collectivité. Ce type d'adaptation est désigné réintégration ou intégration à la collectivité. La réintégration ou l'intégration à la collectivité pose surtout un défi pour les anciens combattants et vétérans blessés parce qu'elle peut être rendue plus compliquée par la co-occurrence de blessures physiques en plus de difficultés d'adaptation après le service, notamment l'état de stress post-traumatique (ESPT), la dépression, la toxicomanie et de graves maladies mentales. Pour les aider à relever ces défis, ACC, offre aux membres et anciens membres des FC et aux membres de leur famille touchés par un traumatisme lié au stress opérationnel des services confidentiels de soutien par les pairs et de soutien social dans le cadre de son programme de Soutien social; blessures de stress opérationnel (SSBSO). Le résultat relatif à l'intégration à la collectivité est mesuré dans le cadre du Programme de réadaptation offert parmi les programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Les études sur les relations sociales et la santé sont fondées sur les relations sociales comme le nombre d'amis et de connaissances, ou sur le soutien social ou affectif perçu; le concept d'appartenance à la communauté mesure le sentiment d'appartenance d'une personne à une plus vaste communauté (Ross 2002). L'appartenance à la communauté devient encore plus importante lorsque les militaires quittent les Forces étant donné qu'ils laissent derrière eux les réseaux sociaux qu'ils avaient établis.

Selon la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), le domaine de participation est axé sur la participation d'une personne à la

société (soit l'intégration à la collectivité). On considère qu'une personne a une participation à la collectivité saine si elle participe à tous les domaines de la vie ou aux situations de la vie auxquelles elle souhaite participer, de la manière et dans la mesure que cette participation est attendue d'elle sans restrictions dans cette culture ou société.

Par exemple, un client a subi une blessure au genou. Cette blessure s'accompagne de limites sur le plan des activités et le client ne peut donc pas marcher bien loin, il a des douleurs lorsqu'il monte ou descend des escaliers et il peut seulement se tenir debout pendant une dizaine de minutes. Selon la gravité des affections et les limites sur le plan des activités, la capacité du client de travailler, de participer à des activités communautaires et de s'adonner à des activités récréatives et de loisirs qu'il aime peut être limitée. Les facteurs contextuels comme par exemple une maison accessible et sans escalier, un conjoint en mesure de conduire le client à ses rendez-vous médicaux et de réadaptation et la volonté du client de participer au processus de réadaptation qui lui permettra de retourner au travail ont tous une influence sur le fonctionnement, la réduction des obstacles et, en bout de ligne, sa réintégration réussie.

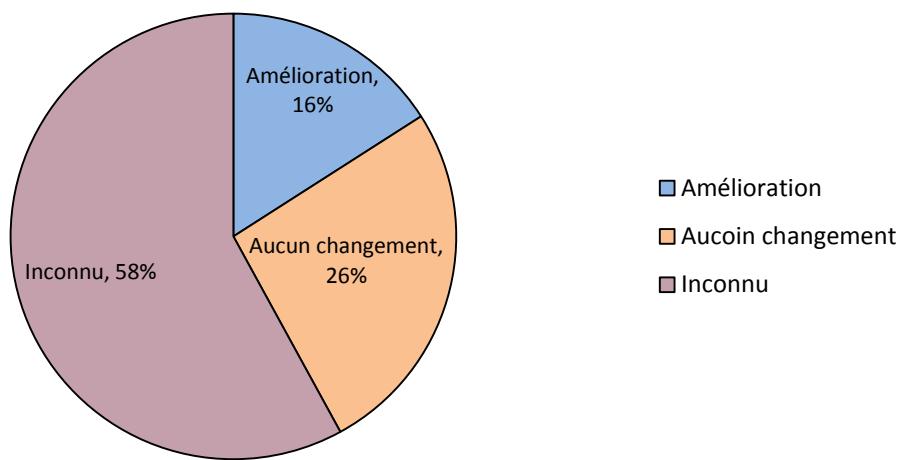
Pour déterminer si l'intégration communautaire est un obstacle, Anciens Combattants Canada a recours à certaines questions dans le RDR. Les données statistiques tirées du RDR révèlent que 67 p.100 des vétérans font part d'obstacles associés à la communauté lorsqu'ils présentent une demande au Programme de réadaptation. Il faut souligner que l'importance des obstacles communautaires est principalement mesurée en fonction de la fréquence de participation de la personne aux passe-temps, aux loisirs et aux activités communautaires. Selon le sondage sur la réinsertion mené en 2008-2009, au début de leur participation au programme, 22 p.100 des personnes sondées indiquent participer très activement ou participer suffisamment aux activités communautaires.

Lors de l'admission au Programme de réadaptation, parmi ceux qui ont indiqué se heurter à un obstacle à l'intégration communautaire, la majorité (82 p.100 selon le RDR) considère l'obstacle comme étant modéré ou grave.

Efficacité

L'Examen des dossiers a révélé que, parmi les 350 dossiers de participants examinés, 139 rapportaient un obstacle modéré ou grave à l'intégration à la collectivité au moment de l'évaluation initiale. Comme il est illustré à la figure 3 qui suit, chez les participants qui ont rapporté un obstacle à l'intégration à la collectivité, seulement 16 p.100 ont démontré une amélioration, 26 p.100 n'ont démontré aucun changement et dans 58 p.100 des cas à l'examen, il n'y avait pas suffisamment d'information lors de la deuxième évaluation.

Figure 3 : Changement d'ordre fonctionnel des personnes chez qui existe un obstacle modéré ou grave à l'intégration communautaire



Les participants aux groupes de discussion devaient indiquer s'ils pensaient que les programmes de la NCAC les avaient aidés à participer et à s'intégrer dans la collectivité. Les résultats laissent croire que les participants étaient partagés quant à savoir dans quelle mesure les programmes d'ACC contribuent à leur participation ou à leur intégration dans la collectivité. Certains étaient d'avis que c'était certainement le cas, d'autres étaient incertains et certains ne le pensaient pas ou étaient d'avis que l'effet était limité.

Les conclusions du Sondage sur la transition à la vie civile révèlent que seulement 39 p.100 des participants aux programmes de la NCAC ont dit éprouver un fort sentiment ou un sentiment assez fort d'appartenance à la collectivité comparativement à 56 p.100 des bénéficiaires d'une pension d'invalidité et à 62 p.100 des vétérans qui ne reçoivent pas d'avantage d'ACC.

Efficience

Le sentiment d'appartenance à la collectivité dépend directement de leur mieux-être physique et psychosocial, de leur revenu et de leur emploi. Comme il a été indiqué dans l'examen des dossiers, il a été difficile de mesurer un changement dans l'importance des obstacles à la participation à la collectivité puisque peu de données ont été recueillies.

Conclusion

- À leur admission au Programme de réadaptation, 67 p.100 des vétérans ont dit que leur l'intégration communautaire était un obstacle.

- À leur admission, parmi ceux qui ont fait état d'un obstacle à leur intégration à la collectivité, la majorité (82 p.100 selon le RDR) a déclaré que l'obstacle était modéré ou grave.
- Les conclusions du Sondage sur la transition à la vie civile indiquent que seulement 39 p.100 des vétérans bénéficiant des programmes de la NCAC ressentaient une appartenance à la collectivité.
- L'intégration à la collectivité dépend directement d'une variété de facteurs, notamment le bien-être physique et psychosocial, le revenu et l'emploi.
- L'intégration à la collectivité d'un vétéran peut ne pas être complète jusqu'à ce que d'autres obstacles n'aient été supprimés.

4.4 Emploi et revenu

Emploi

Résultat : Les militaires des FC, les vétérans et leurs familles participent activement au marché du travail civil (à moins d'être atteints d'une invalidité totale ou d'être retraités) parce qu'ils ont accès à des services d'aide à l'emploi sous forme d'assistance professionnelle, de formation et d'aide au placement.

Revenu

Résultat : Les militaires des FC, les vétérans et leurs familles affichent un niveau de revenu adéquat qui leur permet de satisfaire à leurs besoins essentiels parce qu'ils ont accès à davantage d'occasions d'emploi grâce à l'aide au placement, et au soutien qui améliore les chances de trouver un emploi comme les possibilités de se recycler offertes dans le cadre de la réadaptation professionnelle.

Aperçu

Les résultats concernant l'emploi et le revenu sont directement liés. Le résultat relatif à l'emploi concerne les participants aux programmes de soutien à l'emploi. Il est question du revenu tiré de l'emploi obtenu dans le deuxième résultat.

De plus, l'emploi et le revenu sont des facteurs clés de la santé et ils ont un effet sur la santé de la personne, de la famille et de la collectivité. Pour cette raison, l'évaluation de ces deux résultats a été regroupée et il en est question à la section suivante.

La transition à la vie civile est très importante pour les militaires des FC qui sont libérés à un âge ou à un moment de leur vie qui sera suivi de nombreuses années d'emploi productif dans le secteur civil. L'objectif du soutien à l'emploi offert par ACC est d'offrir une assistance professionnelle, de la formation et des services de transition de carrière aux personnes de sorte qu'elles aient le savoir, les compétences et le plan nécessaires pour les préparer à obtenir un emploi civil convenable.

Le soutien à l'emploi, plus précisément les STC (anciennement appelé le programme d'aide au placement) et le volet professionnel du Programme de réadaptation ont été mis en place dans le cadre de la NCAC pour aider les militaires et les vétérans des FC à effectuer la transition d'une carrière militaire à un emploi dans le marché du travail civil. Au moment de l'évaluation, les STC visaient les militaires ou les vétérans libérés pour des raisons autres que médicales qui avaient besoin d'aide pour effectuer la transition au marché du travail civil, tandis que les services de réadaptation professionnelle visent les vétérans libérés pour raisons médicales ou pour d'autres raisons qui se heurtent à un obstacle à la réinsertion lié au service.³

Anciens Combattants Canada n'a pas officiellement défini « revenu convenable pour satisfaire aux besoins essentiels ». Cependant, un des objectifs des STC est d'aider les vétérans à trouver un emploi convenable qui est réaliste à la lumière des aspirations, des qualifications, de l'expérience, de la scolarité et de la région voulue de résidence de la personne. Les STC font le suivi et la comparaison du salaire militaire du vétéran et du salaire de l'emploi civil. L'objectif en matière de revenu des services de réadaptation professionnelle est d'aider les gens à obtenir un « emploi convenable ». Comme il a été précisé dans les politiques d'ACC, la définition d'un « emploi convenable rémunérateur » comprend un salaire d'au moins 66,67 p.100 du salaire du vétéran avant la libération. Selon le Sondage sur la réinsertion de 2008-2009, au début de leur participation, 90 p.100 disent être en mesure d'assumer ou surpasser leurs dépenses essentielles.

Les STC et les services de réadaptation professionnelle sont fournis par des entrepreneurs nationaux. Depuis la mise en œuvre de la NCAC en 2006, divers spécialistes de la réadaptation professionnelle ont offert les services provisoirement, jusqu'à ce qu'un seul fournisseur national puisse être établi pour garantir une prestation plus uniforme des services. Le recours à plusieurs fournisseurs provisoires a rendu l'évaluation un peu difficile en raison du manque de données. En avril 2009, un entrepreneur national a commencé à fournir les services de réadaptation professionnelle pour ACC. Cependant, les participants ont pu choisir de continuer à recevoir les services de leur fournisseur provisoire ou de changer pour l'entrepreneur national. Le contrat de STC est entré en vigueur en octobre 2007.

Les STC comprennent trois volets : recherche d'emploi et ateliers sur la transition; orientation professionnelle individuelle et aide à la recherche d'emploi. Le succès est mesuré par l'acquisition, par le vétéran, du savoir et des compétences nécessaires pour l'obtention d'un emploi civil et également d'un emploi convenable.

³ Les STC visaient les militaires des FC libérés pour des raisons non médicales dans les deux ans suivant leur libération.

- Depuis la phase I, le secteur des programmes a entrepris des activités pour accroître la participation :
 - a. 9 000 lettres et formulaires de demande ont été envoyés aux vétérans qui étaient éventuellement admissibles, les informant du programme et les invitant à présenter une demande. L'envoi a donné lieu à 200 demandes additionnelles.
- Les exigences liées à l'admissibilité ont également été modifiées :
 - a. Depuis mars 2010, les militaires encore en service sont maintenant admissibles à tous les volets des STC;
 - b. Les militaires des FC n'ont plus à signer un formulaire d'intention de libération.
- En octobre 2010, un nouveau contrat et une nouvelle structure de prix pour les STC sont entrés en vigueur.

Les ateliers sont généralement offerts dans les bases des FC ou à proximité à de petits groupes de 12 à 15 militaires considérant quitter les Forces (2 217 militaires ou vétérans des FC ont participé aux ateliers au cours de la durée de l'évaluation). Les STC aident à la détermination des compétences transférables, à la rédaction d'un c.v. et à la préparation aux entrevues; conseillent sur la gestion d'une carrière civile et fournissent de l'information sur le travail autonome. L'orientation professionnelle individuelle et l'aide à la recherche d'emploi sont les deux principales composantes du programme. L'orientation professionnelle fournit une aide beaucoup plus approfondie, y compris l'évaluation des aptitudes et des intérêts, l'étude et l'analyse du marché du travail dans la collectivité voulue de résidence, les qualifications dans divers domaines, la mise au point d'un c.v. et un plan détaillé de transition de carrière. L'aide à la recherche d'emploi aide les participants à trouver un emploi civil convenable par la connaissance des marchés locaux, des possibilités d'établissement de réseaux, la recherche de possibilités d'entrevues auprès de recruteurs et une liste des entreprises qui embauchent.

La réadaptation professionnelle vise la détermination et l'atteinte d'un objectif professionnel chez une personne atteinte d'un trouble de santé physique ou mentale, en fonction de sa santé, de sa scolarité, de ses compétences et de son expérience. Les services de réadaptation professionnelle comprennent notamment les évaluations et l'orientation professionnelles, la formation, la garde d'enfants, l'évaluation et les modifications ergonomiques en milieu de travail et les services de recherche d'emploi et d'aide au placement.

Les militaires des FC possédant une grande variété de compétences, d'expériences et d'années de services quittent les Forces pour de nombreuses raisons. Même si la moyenne d'âge à la libération est de 36 ans, les programmes de soutien à l'emploi offerts dans le cadre de la NCAC aident les militaires de 18 ans à plus de 60 ans. Trois quarts des militaires en voie de libération sont mariés ou ont un conjoint de fait. Environ la moitié des militaires qui sont libérés ont obtenu un diplôme d'études secondaires ou n'ont pas terminé leur secondaire. L'intérêt des participants à l'emploi va de la recherche d'un emploi à temps partiel, au maintien d'une vie active pendant la retraite, en passant par la recherche d'une nouvelle carrière pour subvenir aux besoins d'une jeune famille. Chaque année, de 4 000 à 6 000 militaires sont libérés des FC pour des raisons médicales ou pour d'autres raisons. Le tableau 5 donne un aperçu des données sur la libération pour les exercices 2008-2009 et 2009-2010.

Tableau 5 : Nombre de militaires libérés de 2008 à 2010

Exercice	Militaires libérés	Libération pour raisons médicales	Libération volontaire ou autre
2008-2009	6 195	1 058	5 137
2009-2010	5 237	915	4 322

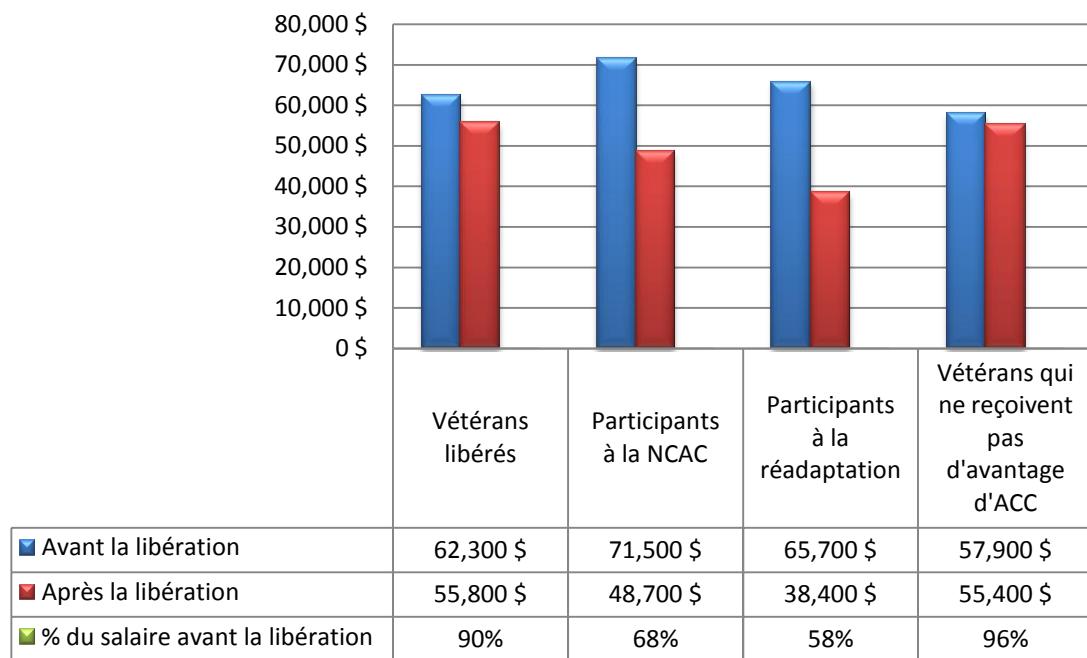
Les données examinées par l'équipe chargée de l'évaluation indiquent qu'au cours des quatre dernières années, 33 p.100 des militaires des FC libérés qui ont participé à une entrevue de transition ont indiqué chercher un emploi à leur libération des Forces canadiennes. L'examen des dossiers a également révélé que parmi les participants au

Programme de réadaptation, 92 p.100 se heurtaient à au moins un obstacle professionnel, c.-à-d. qu'ils étaient incapables de travailler, avaient de la difficulté au travail ou avaient de la difficulté à garder un emploi ou n'étaient pas prêts au travail.

Le Sondage sur la transition à la vie civile indique qu'au moment du sondage, 45 p.100 des participants aux programmes de la NCAC travaillaient comparativement à 75 p.100 des vétérans qui ne reçoivent pas d'avantage d'ACC. En ce qui concerne le pourcentage des personnes qui ont travaillé à un moment donné après la libération, 76 p.100 des participants à la NCAC et 93 p.100 des vétérans qui ne sont pas bénéficiaires des avantages d'ACC ont travaillé à un certain moment depuis leur libération. Ces statistiques confirment le besoin de soutien à l'emploi pour aider les personnes à obtenir un emploi. Le modèle de réadaptation professionnelle d'ACC a été conçu de sorte à cerner les obstacles et les limites qui empêchent les vétérans souffrant d'invalidités à obtenir un emploi convenable et rémunérateur et à trouver des solutions pour accroître leur employabilité, en fonction de leur expérience de travail, de leur scolarité, de leurs compétences et de leur capacité fonctionnelle par rapport à leur invalidité.

L'étude sur le revenu menée dans le cadre de l'Étude sur la vie après le service militaire a fourni à l'évaluation de l'information sur le revenu des 36 638 militaires des FC qui ont été libérés entre 1998 et 2007 (excluant les prestations d'invalidité d'ACC et incluant un faible montant des allocations pour perte de revenus d'ACC). Dans ce groupe, le revenu après la libération des militaires des FC se chiffrait à 55 800 \$; cependant, il existe des différences importantes de revenu entre divers groupes de vétérans, comme il est illustré dans le graphique 1 ci-dessous. En particulier, les vétérans qui ont participé au Programme de réadaptation ont tiré un revenu moyen de 38 400 \$ après la libération, ce qui n'est que 58 p.100 de leur salaire avant la libération et se situe sous le revenu attendu par ACC.

Graphique 1 : Modification du revenu – Étude sur la vie après le service militaire



Remarque : Le revenu est exprimé en dollars indexés de 2007

Cette information fait ressortir les difficultés financières que les militaires des FC blessés éprouvent après la libération et appuie les observations du personnel des bureaux selon lesquelles les principales préoccupations des vétérans qui présentent une demande en vertu de la NCAC concernent les obligations financières. Le Sondage sur la transition à la vie civile révèle que 57 p.100 des participants aux programmes de la NCAC étaient satisfaits de leur situation financière comparativement à 76 p.100 des vétérans libérés qui ne recevaient aucun avantage d'ACC. Dans l'ensemble, les données illustrent le rôle important du soutien pour les participants au Programme de réadaptation.

Efficacité

Parmi les 880 personnes qui ont été admises à l'orientation professionnelle ou aux STC du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2010, 9 p.100 (77) ont officiellement achevé le programme et trouvé un emploi grâce à lui. Les données sur le revenu étaient connues pour 22 des 77 personnes en question et révélaient que 15 d'entre eux gagnaient un salaire égal ou plus élevé à ce qu'ils gagnaient avant la libération.

Le faible nombre de participants qui ont terminé le programme peut être en partie expliqué par le nombre important de participants (250) qui ont mis leur participation en suspens. La majorité de ces personnes ont suspendu leur participation volontairement. Le Sondage sur la réinsertion de 2008-2009 indique que 62 p.100 des personnes qui entreprennent le programme ont actuellement un emploi. Il semble que les personnes suspendent leur participation volontairement parce qu'elles ont déjà un emploi, mais désirent avoir la possibilité de retourner au programme si leur emploi actuel s'avère

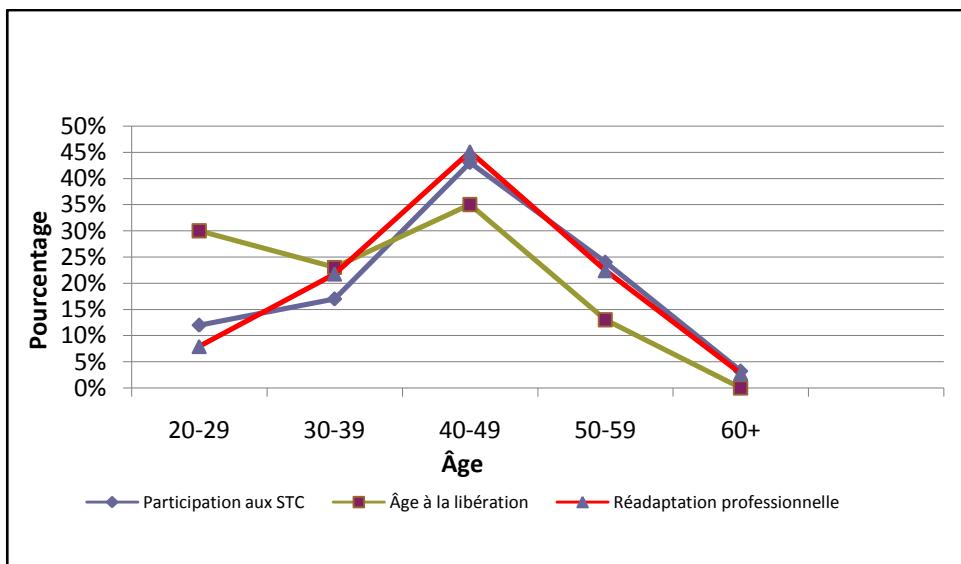
insatisfaisant. En général, les personnes demandent la suspension de leur participation étant donné qu'il existe une limite de deux ans pour présenter une demande, et si elles annulent ou ne présentent pas de demande dans les limites de leur période d'admissibilité, elles ne peuvent reprendre le programme sans une nouvelle période de service dans les FC.

Les participants qui ont assisté aux groupes de discussion ont exprimé leur satisfaction à propos des STC; nombre d'entre eux ont dit être très satisfaits du programme, plus particulièrement au sujet de l'aide à la rédaction d'un c.v. et de la préparation à une entrevue d'emploi. Ils ont également convenu que les STC les ont aidés à cerner et à utiliser leurs compétences, y compris les compétences militaires spécialisées qui peuvent être transférées à une nouvelle carrière civile. De plus, la rétroaction obtenue par l'entrepreneur national des STC indique également que les participants sont très satisfaits du programme.

Parmi les 4 197 personnes qui ont participé au Programme de réadaptation, 1 296 (31 p.100) ont eu recours aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles d'un fournisseur provisoire, de l'entrepreneur national ou des deux. Le nombre de personnes qui participent au programme a augmenté régulièrement chaque année, avec une augmentation notable l'année où l'entrepreneur national a été établi. Environ 13 p.100 des participants à la réadaptation professionnelle avaient terminé le programme en date du 31 mars 2010, tandis que le pourcentage restant reçoit encore des services. Les neuf personnes qui ont terminé le programme en recevant des services de l'entrepreneur national ont obtenu un emploi. Les données relatives à l'emploi après les services des fournisseurs provisoires ne sont pas saisies et, par conséquent, ne sont pas disponibles et ne peuvent être évaluées. En outre, comme les données sur le revenu n'étaient pas disponibles dans le cas des personnes qui ont trouvé un emploi, il n'était pas possible de savoir si l'objectif d'un emploi rémunérateur a été atteint. À l'avenir, des rapports réguliers précisant le revenu seront produits par l'entrepreneur national.

L'analyse des données sur les vétérans qui participent aux programmes de soutien à l'emploi révèle que la participation au programme est plus élevée chez les militaires libérés dans la quarantaine ou la cinquantaine que chez les militaires dans la vingtaine. Trente-trois pour cent (33 p.100) des militaires libérés par le MDN ont cinq ans de service ou moins et sont dans la vingtaine. Toutefois, ces personnes ne participent pas aux programmes en aussi grand nombre que les militaires libérés plus âgés. Le graphique qui suit illustre une comparaison de l'âge à la libération et de l'âge des participants aux STC et à la réadaptation professionnelle.

Graphique 2 : Comparaison de l'âge à la libération et de l'âge des participants aux STC et à la réadaptation professionnelle



De plus, l'assistance professionnelle est offerte aux époux, conjoints de fait et survivants admissibles afin de rétablir leur capacité de gain à un niveau convenable. Cinquante-neuf époux et survivants avaient tiré profit de l'assistance professionnelle en date du 31 mars 2010. L'examen des services aux familles mené dans le cadre de la phase I de l'évaluation de la NCAC a révélé que les STC ne sont pas offerts aux époux. Ils sont offerts aux survivants, mais seulement deux personnes y ont participé.

Étant donné les nombreuses réinstallations des vétérans et de leurs familles au cours d'une carrière militaire et à la libération, les époux pourraient certainement tirer avantage des STC.

Lorsque les problèmes étaient précis (comme un obstacle au rôle professionnel) et que des ressources étaient en place, les personnes semblaient avoir reçu des services rapidement et de bons résultats étaient obtenus. Parmi les personnes de l'échantillon qui ont achevé le programme, une des principales raisons mentionnées était qu'ils avaient fait réussi à réduire leurs obstacles professionnels.

Deux cent vingt-deux (222) personnes ont suivi l'orientation professionnelle et 28 ont achevé le volet des services d'aide à la recherche d'emploi. Près de 40 p.100 (340) de toutes les personnes admissibles ont suspendu leur participation depuis qu'elles ont été jugées admissibles au programme et plus de 45 p.100 des participants actuels au programme ont suspendu leur participation. Les tableaux des annexes L et M précisent ces activités des STC et des services de réadaptation professionnelle. Cette répercussion inattendue est peut-être attribuable au fait que les vétérans ne disposent que d'une période d'admissibilité de deux ans après leur libération pour présenter une demande et ils veulent maintenir leur admissibilité au cas où ils souhaiteraient plus tard obtenir les services du programme.

Depuis l'entrée en vigueur de la NCAC, un total de 162 (13 p.100) participants ont achevé la réadaptation professionnelle. Presque tous ces participants obtenaient les services d'un fournisseur provisoire qui n'était pas tenu de recueillir de l'information sur le revenu. Cela signifie qu'ACC n'a pas de données lui indiquant si les participants atteignent leur objectif.

Efficience

Bien que la phase I de l'évaluation de la NCAC a révélé que « certains cas de chevauchement ont été cernés dans les programmes de réadaptation et d'aide au placement » en référence aux ressemblances avec d'autres programmes de ministères fédéraux, des données actuelles indiquent qu'il existe également des possibilités pour la réévaluation de la prestation des STC et des services de réadaptation professionnelle offerts par ACC.

Les exigences relatives à l'admissibilité sont différentes entre les STC et les services de réadaptation professionnelle. Il existe toutefois des ressemblances en matière d'objectifs et de résultats (c.-à-d. emploi civil et revenu convenable) et également en matière de services offerts. La prestation de chaque programme est faite par un entrepreneur national.

Les ateliers offerts dans le cadre des STC sont une méthode efficace de prestation de services aux militaires des FC. Le coût par personne est d'environ (§)⁴, et les ateliers répondent aux besoins de la plupart des militaires des FC en voie de libération. Le coût moyen par personne pour l'orientation professionnelle et l'aide à la recherche d'emploi se chiffre à environ (§)⁴. Ce montant est significativement plus élevé que le coût des ateliers et n'est pas rentable étant donné le nombre de personnes qui participent au programme et qui l'achèvent.

En date du 31 mars 2010, environ (§)⁴ ont été engagés pour les services de réadaptation professionnelle [excluant les salaires et les coûts de Fonctionnement et d'Entretien (F et E) qui n'ont pu être ventilés à partir de l'ensemble des coûts du Programme de réadaptation]. Jusqu'à maintenant, il en a coûté en moyenne environ (§)⁴ par personne pour les services professionnels; toutefois, plus de 80 p.100 des personnes participent encore au programme et continueront d'entraîner des frais.

Conclusion

- 9 p.100 (77) des personnes participant aux STC ont terminé et obtenu un emploi.
 - 2 217 ont participé aux ateliers des STC.
- 13 p.100 (162) des participants ont achevé la réadaptation professionnelle.
- Les ateliers sont rentables et semblent satisfaire à un besoin chez les militaires libérés pour des raisons non médicales qui cherchent un emploi. Les deux autres volets du programme ne sont pas aussi populaires que prévus et ne sont donc pas rentables, particulièrement en comparaison avec les ateliers.

⁴ "Protégés contre toute divulgation conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*."

- L'évaluation des besoins des STC précisée dans le plan d'action de la direction dans le cadre de la phase I de l'évaluation de la NCAC n'est pas encore au point.
- Il faut surveiller de près l'utilisation et les dépenses relatives au contrat établi le 1^{er} octobre 2010.
- L'Examen des dossiers a révélé que les participants à la réadaptation professionnelle semblent y trouver leur compte lorsque leurs problèmes sont précis et que des ressources sont en place.
- Les participants au Programme de réadaptation subissent une diminution notable de leur revenu comparativement à leur revenu avant la libération et ils ont été identifiés comme étant à plus grand risque d'avoir un revenu faible.
- Des résultats préliminaires sur le salaire des participants à l'achèvement du programme des STC ne sont pas conclusifs.

R4 Il est recommandé que le SMA, Prestation des services, avant l'établissement d'un nouveau contrat pour les services de transition de carrière (STC), confirme les besoins de la population ciblée et s'il y a lieu, qu'il analyse les options associées à l'élaboration et à la prestation du programme. (Essentiel)

Réponse de la direction :

La direction accepte la recommandation et convient du besoin de surveillance plus étroite et d'analyse plus approfondie du programme étant donné ce qui suit :

- Un nouveau contrat, où les paiements sont fonction des services fournis, est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2010 et est établi selon une structure des coûts significativement différente;
- Des modifications importantes ont été apportées au programme de STC en mars 2010 pour faciliter l'accès aux services personnels d'orientation professionnelle et à l'aide à la recherche d'emploi pour les militaires des FC avant leur libération; les répercussions de ces changements doivent être mesurées;
- Il faut tenir compte, lors des décisions relatives au programme des STC, de facteurs additionnels, comme le nombre de militaires qui seront libérés, le retrait à venir de la mission en Afghanistan, les conditions futures du marché du travail, la situation économique future du pays et la volonté du gouvernement d'offrir des services ciblés spécialement pour les militaires et vétérans des FC.

En ce qui concerne les cas de chevauchement entre les STC et les services offerts par d'autres organismes fédéraux, ACC a mené de nombreuses consultations auprès de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et du ministère de la Défense nationale (MDN) avant et après l'élaboration des programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Il a été déterminé qu'ACC était le ministère souhaitable pour offrir des services de transition de carrière aux militaires et aux vétérans des FC. Le MDN n'a pas le mandat de servir les vétérans, et RHDCC a cédé aux provinces et aux territoires la responsabilité des services liés à la carrière. Grâce à des ententes sur le développement du marché du travail, le Canada accorde des fonds du Compte d'assurance-emploi aux provinces et territoires pour leurs

programmes et services relatifs à l'emploi à l'intention des personnes admissibles à l'assurance-emploi et à d'autres Canadiens sans emploi. Pour ces raisons, aucun ministère fédéral autre qu'ACC n'offre de services de transition de carrière aux militaires des FC. Les programmes provinciaux et territoriaux s'adressent aux personnes sans emploi. Les militaires des FC ont clairement indiqué que la préparation à leur deuxième carrière doit commencer avant leur libération des FC, donc pendant qu'ils ont encore un emploi. Cela correspond à l'objectif d'aider les militaires des FC à effectuer une transition harmonieuse de la vie militaire à la vie civile et d'offrir des services adaptés à leurs besoins à titre de militaires des FC.

Des changements importants ont été apportés au programme des STC. Avant le début de 2010, les militaires des FC pouvaient assister aux ateliers à n'importe quel moment de leur carrière, mais ne pouvaient participer à l'orientation professionnelle et à l'aide au placement qu'après avoir présenté une demande de libération. Depuis mars 2010, ACC a supprimé cette exigence, permettant ainsi aux militaires des FC d'obtenir des STC suffisamment tôt au cours du processus de planification de carrière. Cela donne aux participants suffisamment de temps pour acquérir les qualifications, la formation et les certificats voulus pour appuyer leur choix de carrière civile, avant leur libération des FC. Les militaires qui participent aux ateliers peuvent maintenant passer directement aux services personnels d'orientation professionnelle et à l'aide au placement, ce qui n'était pas le cas auparavant. Cela pourrait augmenter significativement la participation à l'orientation professionnelle et à l'aide au placement offertes dans le cadre du programme.

Compte tenu de tous ces facteurs, la direction est d'avis qu'un examen complet du programme des STC doit être mené, dès qu'un an se sera écoulé après l'établissement du présent contrat. L'examen fournira des données sur la conception actuelle du programme et la structure du contrat qui guideront la prise de décision concernant les options pour l'élaboration et la livraison du programme des STC.

Plan d'action de la direction :

Mesures correctrices à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date cible
Mettre œuvre un examen approfondi, avant l'expiration du contrat, visant à guider la prise de décision concernant les options en matière d'élaboration et de livraison des STC.	Gestion de la prestation des services	30 septembre 2011
Présenter le rapport au CHD aux fins de décision sur l'avenir de l'élaboration et de la livraison des STC.	Gestion de la prestation des services	31 décembre 2011

5.0 CONCLUSIONS GLOBALES

Toutes les phases de l'évaluation ont donné lieu à l'évaluation des caractéristiques fondamentales de la NCAC. Cependant, l'évaluation a été élaborée de sorte que les composantes étudiées à la phase I et à la phase II puissent être examinées plus en détail au cours des phases subséquentes pour confirmer les constatations et consolider les conclusions. Plusieurs constatations de la phase III correspondent aux constatations des premières phases de l'évaluation. Elles sont résumées ci-dessous.

Point	Conclusion	Phase I	Phase II	Phase III
Mesure des résultats	Il faut recueillir des données adéquates pour réussir à mesurer le rendement et l'attribution de la participation au programme ou l'atteinte des résultats des programmes.	Des travaux additionnels doivent être faits pour préciser le résultat relatif à une « santé stable », et le Ministère devait commencer à recueillir et à analyser l'information sur la mesure des résultats pour tous les programmes de la NCAC.	Il faut établir un plan de mesure des résultats pour la sensibilisation.	Evaluation des résultats de la NCAC, qui sont différents des résultats des programmes individuels. Il est difficile d'évaluer les progrès et de guider la prise de décision lorsqu'il existe des résultats généraux pour la NCAC et également pour les programmes individuels étant donné qu'ils ne correspondent pas bien.
Familles	L'ensemble des programmes de la NCAC devait mettre davantage l'accent sur les familles, mais le virage ne s'est pas produit.	Elle a révélé un écart entre les résultats attendus pour les familles et les pouvoirs législatifs, ce qui a entraîné de la confusion chez le personnel au sujet du rôle d'ACC concernant la satisfaction des besoins des familles. Il a également été souligné dans la phase I et dans la phase III que les STC pourraient être utiles aux époux. Il faut offrir plus de soutien aux vétérans et aux familles qui n'ont pas les moyens de participer au programme de soins de santé.	Les problèmes de transition d'un vétéran ont un effet sur la famille et son fonctionnement. Les familles poussent souvent les vétérans à chercher de l'aide; l'amélioration de la sensibilisation des familles est donc essentielle.	Selon les participants des groupes de discussion, il est important de reconnaître que la famille est une composante importante de la vie pendant et après le service dans les FC. Les données statistiques indiquent une participation très faible de la famille au programme d'avantages médicaux. Les militaires libérés des FC ayant besoin de réadaptation ont été déterminés comme étant à risque élevé d'avoir un revenu faible. Des lacunes ont été cernées en matière d'avantages offerts aux vétérans souffrant d'une invalidité grave, et elles sont à l'étude (évaluation des pensions et des indemnités d'invalidité)
Programme de réadaptation	Il faut apporter des changements au programme pour tenir compte du groupe des vétérans ayant besoin d'un soutien à long terme.	Un nombre significatif de vétérans ont besoin de soutien pendant plus longtemps que prévu afin d'optimiser leur fonctionnement ou réduire la détérioration de leur fonctionnement		Problèmes confirmés au Programme de réadaptation : le présent programme doit être modifié pour satisfaire davantage et avec plus d'efficacité aux besoins de la population entière.
Services de transition de carrière (anciennement programme d'aide au placement)	Les ateliers sont la seule composante exigée et ils permettent l'optimisation des ressources.	Ressessemblances entre les STC et les programmes d'autres ministères fédéraux. Besoin d'une évaluation des besoins. Vu la faible utilisation, on peut se poser des questions sur la conception et la prestation du programme actuel.		L'orientation professionnelle et l'aide au placement dans le cadre des STC sont peu rentables; les ateliers sont populaires et optimisent les ressources.

En conclusion, les constatations de la phase III de l'évaluation de la NCAC correspondent aux constatations des premières phases et les confirment. Il faut des données additionnelles pour mesurer la satisfaction et l'attribution de la participation au programme ou l'atteinte des résultats des programmes. L'intention de l'ensemble des programmes de la NCAC voulant mettre l'accent sur la famille n'a pas été totalement réalisée, et il faut apporter des changements à la structure du Programme de réadaptation pour qu'il corresponde davantage aux besoins des divers participants. Le Ministère mène une grande variété d'activités de sensibilisation, mais des lacunes demeurent dans les activités de sensibilisation à la NCAC chez les militaires déjà libérés et leurs familles. Il existe également des possibilités de réévaluation de la prestation des STC et de la réadaptation professionnelle au sein d'ACC.

L'Évaluation des pensions et des indemnités d'invalidité a permis de découvrir qu'aux plus faibles niveaux d'invalidité, les bénéficiaires étaient en meilleure position financière dans le cadre de la NCAC qu'avant sa mise en œuvre. Il faut cependant en faire davantage pour les personnes dont le niveau d'invalidité est plus élevé. La situation est actuellement remédiée par l'augmentation des allocations versées aux vétérans souffrant d'une invalidité grave.

6.0 DISTRIBUTION

Sous-ministre
Chef de cabinet du ministre
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Sous-ministre adjoint, Secteur des politiques, des programmes et des partenariats, p.i.
Sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services
Sous-ministre adjoint, Secteur des services ministériels
Directeur général et chef avocat-conseil des pensions, BSJP
Directrice exécutif, Transformation
Directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services
Directeur général, Direction générale des politiques et de la recherche
Directeur général, Direction générale des opérations centralisées
Directeur général, Direction générale des communications
Directeur général, Direction générale des finances
Directeur général, Direction générale du secrétariat du Ministère et de la coordination des politiques
Directeur générale, Direction générale des ressources humaines
Directeur général, Canada se souvient
Directeurs généraux régionaux (3)
Directeurs de district (15)
Directrice, Initiatives stratégiques et habilitantes
Directrice, Orientations opérationnelles
Directrice, Réadaptation, p.i.
Directrice, Programmes de prestations d'invalidité et de soutien du revenu
Directrice, Politiques stratégiques
Directeur, Politiques en matière de programmes
Directrice, Santé mentale
Directrice, Opérations relatives aux avantages
Directrice, Gestion des ressources
Directrice, Planification, conseils aux clients
Gestionnaire, Gestion du savoir
Agente des projets de la haute direction, Secteur des services ministériels
Coordonnatrice adjointe, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels
Analyste des programmes, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)
Direction générale de la fonction de contrôleur (SCT)

Annexe A – Importance des recommandations

Afin d'aider les membres de la direction à déterminer l'importance des observations formulées dans le présent rapport, les recommandations sont classées en trois catégories et définies comme suit :

Critique : La recommandation se rapporte à une ou plusieurs faiblesses ou lacunes qui pourraient nuire à l'atteinte des objectifs à l'échelle du Ministère.

Essentiel : La recommandation se rapporte à une ou plusieurs faiblesses ou lacunes, qui pourraient nuire à l'atteinte des objectifs à l'échelle du secteur ou du programme.

Important : La recommandation se rapporte à une ou plusieurs faiblesses ou lacunes qui pourraient nuire à l'atteinte des objectifs à l'échelle des sous-programmes.

Annexe B : Recommandations de la phase I de l'évaluation de la NCAC

Recommandation 1

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes, procède à une évaluation complète des besoins liés aux services de transition de carrière destinés aux vétérans.

Recommandation 2

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes, examine plus à fond les cas relevés de chevauchement avec d'autres programmes fédéraux pour déterminer les possibilités d'améliorer l'efficience et la prestation des services aux clients.

Recommandation 3

Il est recommandé que le sous-ministre adjoint principal, Secteur des politiques, des programmes et des partenariats, examine le rôle du Ministère en matière de prestation de services et d'avantages et voit à ce qu'il corresponde à ses responsabilités en matière de soutien aux familles en fonction de leurs besoins.

Recommandation 4

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la recherche et des politiques, procède à la préparation des options et à l'établissement des coûts en vue de déterminer si le Ministère est en mesure d'offrir du soutien additionnel aux clients et aux familles qui n'ont pas les moyens d'avoir accès au Programme des soins de santé.

Recommandation 5

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la recherche et des politiques, réévalue la possibilité d'offrir une protection pour soins dentaires dans le cadre de NCAC.

Recommandation 6

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes, définisse plus clairement les résultats escomptés de la NCAC et mette en oeuvre les modèles logiques et les plans de mesure du rendement correspondants pour les cinq programmes.

Recommandation 7

Il est recommandé que le directeur général, Direction de la gestion des programmes, détermine et saisisse les occasions d'accroître l'utilité de l'information recueillie grâce au Sondage sur la réinsertion des clients.

Annexe C : Recommandations de la phase II de l'évaluation de la NCAC

Recommandation 1 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes, en consultation avec la Direction générale de la gestion de la prestation des services et la Direction générale des communications, mette intégralement en œuvre une stratégie de sensibilisation assortie de rôles et responsabilités clairement définis et appuyée par des ressources adéquates et un plan de mesure des résultats.

Recommandation 2 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes, en collaboration avec la Direction générale de la gestion de la prestation des services et la Direction générale des communications, planifie, coordonne et cible les messages sur la NCAC de sorte à utiliser les ressources de façon efficace pour atteindre les principaux auditoires.

Recommandation 3 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services, en consultation avec la Direction générale de la gestion des programmes et la Direction générale des opérations centralisées, détermine des occasions de réduire la duplication et la complexité dans le processus de demande visant les programmes de la NCAC.

Recommandation 4 (essentielle)

Il est recommandé que le processus de présentation d'une demande d'allocation pour perte de revenus soit examiné et révisé par le directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services, en consultation avec la Direction générale des opérations centralisées et la Direction générale de la gestion des programmes, en vue d'en améliorer l'efficacité.

Recommandation 5 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services, améliore le processus actuel de demande en ligne.

Recommandation 6 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services, en consultation avec la Direction générale de la gestion des programmes, élabore, dote en personnel et maintienne un programme d'apprentissage national sur la nouvelle Charte des anciens combattants.

Recommandation 7 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services, élabore et mette en œuvre un processus en vue de simplifier l'accès aux politiques, aux directives et aux processus opérationnels en vigueur et qu'il définisse les changements et les communique de façon plus efficace.

Recommandation 8 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services, précise et communique l'objectif et la composition de l'équipe interdisciplinaire.

Recommandation 9 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion de la prestation des services, précise le rôle des professionnels de la santé et des spécialistes fonctionnels relativement aux programmes de la NCAC et les uns vis-à-vis des autres, et qu'il communique de façon plus efficace de l'information quant au moment où consulter ces professionnels et spécialistes.

Recommandation 10 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes, en consultation avec la Direction générale de la gestion de la prestation des services, la Direction générale de la recherche et des politiques et la Direction générale des finances, apporte les modifications quant à la délégation des pouvoirs visant la nouvelle Charte des anciens combattants et qu'il mette en œuvre les pouvoirs révisés et le cadre de soutien requis comprenant une composante en matière d'assurance approfondie de la qualité.

Annexe D : Recommandations de l'Évaluation des pensions et indemnités d'invalidité

- R1 Il est recommandé au directeur général, Direction générale de la gestion des programmes : (Essentiel)
- a) De clairement définir comment les résultats du Programme d'indemnité d'invalidité rejoignent les résultats d'autres programmes de la nouvelle Charte;
 - b) De veiller à ce que les plans de mesure du rendement correspondent aux résultats du Programme d'indemnité d'invalidité.
- R2 Il est recommandé au directeur général, Direction générale de la recherche et des politiques, de mener, en collaboration avec le directeur général de la gestion de la prestation des services, une étude pour quantifier la portée et l'envergure des enjeux associés aux clients « à risque » qui reçoivent des indemnités forfaitaires, et les effets connexes sur le bien-être des clients à long terme et la réinsertion à la vie civile. (Essentiel)
- R3 Il est recommandé au directeur général, Direction générale de la recherche et des politiques et au directeur général, Direction générale de la gestion des programmes, d'examiner les avantages et les allocations offerts dans le cadre de la nouvelle Charte aux clients souffrant d'une invalidité grave et le cas échéant, d'obtenir l'autorisation de voir à ce que les besoins de ces clients soient satisfaits de façon adéquate. (Critique)
- R4 Il est recommandé au directeur général, Direction générale de la recherche et des politiques, de considérer la réalisation d'une analyse du besoin de rembourser les avantages médicaux des bénéficiaires de l'indemnité d'invalidité de façon rétroactive à la date de la demande. (Essentiel)

Annexe E : Portée des travaux

Questions d'évaluation sur la NCAC et l'indemnité d'invalidité et la pension d'invalidité (II et PI)	
Principales questions d'évaluation	Questions d'évaluation
Besoin continu à l'égard du Programme	<p>NCAC, phase I</p> <ul style="list-style-type: none"> Quelle est la raison d'être de chacun des programmes de la NCAC? <p>II et PI</p> <ul style="list-style-type: none"> Quelles sont les différences dans la conception de programme entre la pension d'invalidité (PI) et l'indemnité d'invalidité (II) dans la façon de satisfaire aux besoins du client? Dans quelle mesure le programme d'indemnité d'invalidité et le programme de pension d'invalidité satisfont-ils à un besoin démontrable?
Harmonisation avec les priorités du gouvernement	<p>NCAC, phase I</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans quelle mesure la NCAC s'inscrit-elle dans les priorités du gouvernement? <p>II et PI</p> <ul style="list-style-type: none"> Comment la pension d'invalidité et l'indemnité d'invalidité contribuent-elles à l'atteinte des priorités du gouvernement?
Harmonisation avec les rôles et les responsabilités fédérales	<p>NCAC, phase I</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans quelle mesure la NCAC s'inscrit-elle dans les priorités du gouvernement? Y a-t-il chevauchement ou double emploi avec d'autres programmes ou services? <p>II et PI</p> <ul style="list-style-type: none"> Depuis la mise en oeuvre de la NCAC et du programme d'II, les rôles et responsabilités d'ACC ont-ils changé en ce qui concerne la reconnaissance d'une invalidité découlant du service de guerre?
Atteinte des résultats escomptés	<p>NCAC, phase I</p> <ul style="list-style-type: none"> Y a-t-il des besoins non comblés auxquels devrait répondre la NCAC? Comment les programmes de la NCAC se comparent-ils aux programmes du même type offerts dans d'autres pays? Comment se mesure le rendement du Programme? <p>NCAC, phase II</p> <ul style="list-style-type: none"> Le personnel affecté à la prestation des programmes de la NCAC dispose-t-il du soutien approprié? La définition des rôles et des responsabilités est-elle claire et adéquate? Dans quelle mesure le processus de demande est-il efficace et efficient? <p>NCAC, phase III</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans quelle mesure ACC se révèle-t-il efficace et efficient dans l'aide qu'il apporte aux clients qui effectuent la transition du service militaire à la vie civile? Les programmes de la NCAC aident-ils de manière adéquate les clients qui y sont inscrits? Dans quelle mesure les clients sont-ils satisfaits des programmes de la NCAC? Comment se compare l'efficacité des programmes de la NCAC d'ACC à celle d'autres programmes du même type? Quels effets non prévus sont survenus? <p>II et PI</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans quelle mesure le programme d'indemnité d'invalidité et le programme de pension d'invalidité atteignent-ils les résultats escomptés?
Démonstration d'efficience et d'économie	<p>NCAC, phase II</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans quelle mesure les activités de sensibilisation menées par ACC se révèlent-elles efficaces et efficientes? Dans quelle mesure le processus de demande se révèle-t-il efficace et efficient? <p>NCAC, phase III</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans quelle mesure ACC se révèle-t-il efficace et efficient dans l'aide qu'il apporte aux clients qui effectuent la transition de la vie militaire vers la vie civile? Quels sont les intrants et les extrants? <p>II et PI</p> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les intrants et les extrants du programme d'indemnité d'invalidité en comparaison avec ceux du programme de pension d'invalidité?

Annexe F : Données incomplètes ayant une incidence sur la mesure des résultats

Reconnaissance

- Absence de mesures pour déterminer si une personne se sent reconnue.
- Nous n'avons pas demandé aux vétérans leur point de vue sur la reconnaissance.

Santé

- Le Sondage sur la réinsertion ne mesure pas les changements à l'état de santé.
- Les plans d'intervention et les évaluations ne peuvent être liés au RDR, ce qui rend difficile de déterminer si les services ont été obtenus en temps opportun.
- L'entrée inexacte des données rend difficile la mesure des résultats et des produits, c.-à-d. les dépenses relatives aux avantages médicaux liés à l'AD ou à la réadaptation; le SFTDSS ne distingue pas entre les données des survivants et celles des vétérans; erreurs de code dans le RPSC (p. ex. inscrire que le participant a achevé le Programme de réadaptation quand ce n'est pas vraiment le cas).
- Il n'y a aucune donnée sur les résultats du programme de soins de santé.

Intégration à la collectivité

- Manque de données intégrées sur la mesure des résultats (les STC, l'indemnité d'invalidité et les FB ne visent pas l'intégration à la collectivité) pour mesurer le niveau de succès des vétérans qui réintègrent leurs collectivités.
- Absence d'un outil bien défini pour décrire, attribuer une valeur et mesurer l'amélioration de l'intégration à la collectivité.

Emploi et revenu

- Le revenu est mesuré différemment selon le programme, c.-à-d. revenu du ménage (SAIF) comparativement au revenu individuel (allocation pour perte de revenus).
- Aucune donnée n'indique que la personne garde son emploi après l'achèvement « réussi » du programme de STC.
- Il est difficile de déterminer le coût des services de réadaptation professionnelle en raison de questions relatives à la facturation.

Autres

- Absence de mesure des résultats pour les activités de sensibilisation.
- Absence de données de référence sur les activités précédant l'admission aux programmes d'ACC (autres régimes d'assurance, services d'aide à la recherche d'emploi, services professionnels, etc.).

Annexe G : Description des PDC

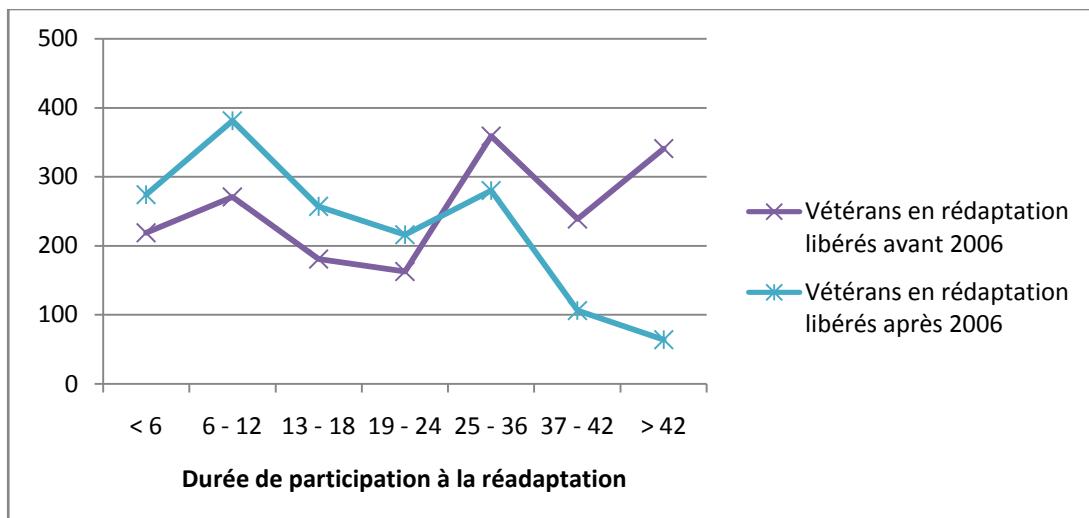
Programmes de choix (PDC)	
PDC 1	Aides à la vie quotidienne
PDC 2	Services d'ambulance
PDC 3	Services audiologiques (ouïe)
PDC 4	Services dentaires
PDC 5	Services hospitaliers
PDC 6	Services médicaux
PDC 7	Fournitures médicales
PDC 8	Soins infirmiers
PDC 9	Inhalothérapie (appareils respiratoires)
PDC 10	Médicaments sur ordonnance
PDC 11	Prothèses et orthèses
PDC 12	Services paramédicaux
PDC 13	Équipement spécial
PDC 14	Soins de la vue (yeux)

Annexe H : Durée de la participation au Programme de réadaptation des vétérans qui ont terminé

Vétérans ayant terminé la réadaptation						
Durée (mois)	Libérés avant 2006	Pourcentage des clients dans les limites des bandes	Libérés après 2006	Pourcentage des clients dans les limites des bandes	Nombre total de vétérans ayant terminé	Pourcentage des clients dans les limites des bandes
< 6	12	5%	12	6%	24	5%
6 - 12	41	17%	35	18%	76	17%
13 - 18	41	17%	37	19%	78	18%
19 - 24	50	20%	52	27%	102	23%
25 - 36	70	29%	51	26%	121	27%
37 - 42	26	11%	8	4%	34	8%
> 42	5	2%	1	1%	6	1%
Total*	245		196		441	

* Excluant les survivants et les époux

Annexe I : Durée de participation au programme de réadaptation des vétérans libérés avant et après 2006



Annexe J 1 : Dépenses relatives aux avantages médicaux des vétérans ayant participé au Programme de réadaptation (progr. terminé, annulé ou vétéran décédé)

Vétérans libérés avant 2006 avec une date de fin de programme accompagnée de « terminé », « annulé » ou « décédé »				Vétérans libérés après 2006 avec une date de fin de programme accompagnée de « terminé », « annulé » ou « décédé »				Vétérans avec une date de fin de programme accompagnée de « terminé », « annulé » ou « décédé »			
PDC	Nbre de vétérans bénéficiaires d'avantages	Dépenses totales	Coûts moyens par vétéran	PDC	Nbre de vétérans bénéficiaires d'avantages	Dépenses totales	Coûts moyens par vétéran	PDC	Nbre de vétérans bénéficiaires d'avantages	Dépenses totales	Coûts moyens par vétéran
01	53	11 410	215	01	16	3 143	196	01	69	14 553	211
02	180	335 648	1 865	02	65	106 726	1 642	02	245	442 374	1 806
03	53	80 379	1 517	03	5	4 840	968	03	58	85 218	1 469
04	57	45 001	789	04	13	9 407	724	04	70	54 408	777
05	28	338 859	12 102	05	9	19 067	2 119	05	37	357 926	9 674
06	66	37 532	569	06	27	16 781	622	06	93	54 312	584
07	25	9 381	375	07	1	487	487	07	26	9 868	380
08	31	12 738	411	08	4	930	233	08	35	13 668	391
09	7	7 378	1 054	09	2	443	221	09	9	7 821	869
10	325	932 569	2 869	10	157	285 099	1 816	10	482	1 217 668	2 526
11	50	38 451	769	11	28	13 168	470	11	78	51 619	662
12	305	961 763	3 153	12	156	316 353	2 028	12	461	1 278 116	2 772
13	42	129 411	3 081	13	10	12 046	1 205	13	52	141 457	2 720
14	34	12 022	354	14	6	868	145	14	40	12 890	322
		2 952 542				789 358				3 741 900	

Annexe J 2 : Dépenses relatives aux avantages médicaux dans le cadre du Programme de réadaptation

Vétérans libérés avant 2006 encore participants à la réadaptation au 31 mars 2010				Vétérans libérés après 2006 encore participants à la réadaptation au 31 mars 2010				Vétérans encore participants à la réadaptation au 31 mars 2010			
PDC	Nbre de vétérans bénéficiaires d'avantages	Dépenses totales	Coûts moyens par vétéran	PDC	Nbre de vétérans bénéficiaires d'avantages	Dépenses totales	Coûts moyens par vétéran	PDC	Nbre de vétérans bénéficiaires d'avantages	Dépenses totales	Coûts moyens par vétéran
01	311	87 007	280	01	131	32 609	249	01	442	119 617	271
02	891	2 871 597	3 223	02	449	1 000 612	2 229	02	1 340	3 872 209	2 890
03	153	244 236	1 596	03	57	74 601	1 309	03	210	318 837	1 518
04	276	303 331	1 099	04	73	52 805	723	04	349	356 137	1 020
05	171	2 352 414	13 757	05	54	438 789	8 126	05	225	2 791 204	12 405
06	310	274 618	886	06	144	188 039	1 306	06	454	462 656	1 019
07	121	64 235	531	07	40	22 700	567	07	161	86 935	540
08	126	92 957	738	08	59	35 727	606	08	185	128 684	696
09	49	56 235	1 148	09	18	11 873	660	09	67	68 108	1 017
10	1 355	6 032 468	4 452	10	930	2 322 516	2 497	10	2 285	8 354 983	3 656
11	240	198 089	825	11	105	99 974	952	11	345	298 063	864
12	1 282	6 551 368	5 110	12	890	3 299 706	3 708	12	2 172	9 851 074	4 535
13	213	586 316	2 753	13	83	149 598	1 802	13	296	735 914	2 486
14	153	69 045	451	14	39	16 311	418	14	192	85 356	445
		19 783 916				7 745 861				27 529 777	

Annexe K : Sommaire des dépenses relatives aux avantages médicaux par PDC

Dépenses relatives aux avantages médicaux des participants à la réadaptation dans le cadre de leur plan de réadaptation, depuis avril 2006			
PDC	Nbre de bénéficiaires d'avantages	Dépenses totales	Coûts moyens par bénéficiaire
01	511	134 170	263
02	1 585	4 314 584	2 722
03	268	404 056	1 508
04	419	410 544	980
05	262	3 149 130	12 020
06	547	516 969	945
07	187	96 803	518
08	220	142 352	647
09	76	75 929	999
10	2,767	9 572 651	3 460
11	423	349 682	827
12	2,633	11 129 190	4 227
13	348	877 372	2 521
14	232	98 246	423
		31 271 677 \$	

Annexe L : Coûts par personne relatifs à la réadaptation, à l'allocation pour perte de revenus, aux STC et à la réadaptation professionnelle

Dépenses relatives à la réadaptation

Coûts de la réadapt.	Coûts en salaires (réadapt. et assist. prof. 2006-2010)	Coûts en F et E (réadapt. et assist. prof. 2006-2010)	Nbre de demandes d'admission	Dépenses relatives aux avantages médicaux (2006-2010)	Nbre de bénéficiaires d'avantages médicaux	Coût total de la réadapt.	Coûts moyens pondérés
Élevés	46 279 006	3 343 225	4 448	31 271 677	3 451	80 893 907	20 218 \$
Moyens	43 988 419	3 277 671		26 558 616		73 824 706	18 322 \$
Faibles	41 789 418	3 213 403		20 430 996		65 433 817	16 038 \$

Dépenses relatives à l'allocation pour perte de revenus

Allocations pour perte de revenus versées	Personnes bénéficiaires d'une allocation pour perte de revenus	Coûts en salaires relatifs à l'allocation pour perte de revenus (2006-2010)	Coûts en F et E relatifs à l'alloc. pour perte de revenus	Nbre de demandes d'admission	Coût total du programme	Coûts moyens pondérés
62 505 000	2 089	3 399 341	91 234	3 908	65 995 575	30 814
62 505 000		3 332 687	89 445		65 927 132	30 797
62 505 000		3 267 340	87 691		65 860 031	30 780

Avantages médicaux

Coûts des avantages médicaux	Coûts en salaires (avantages médicaux 2006-2010)	Coûts en F et E (avantages médicaux 2006-2010)	Nombre de demandes	Coût total des avantages médicaux	Coûts moyens des avantages médicaux par personne
Élevés	783 015	12 097	1 324	795 111	601
Moyens	744 259	11 859		756 119	571
Faibles	707 053	11 627		718 680	543

Remarques

- Les données en dépenses en ETP, en salaires, et en F et E pour les programmes de réadaptation et d'allocations pour perte de revenus en 2010-2011 ont été fournies à l'équipe chargée de l'évaluation par le Secteur de la prestation des services et de la commémoration et le Secteur des politiques, des programmes et des partenariats. Les données correspondent à un besoin de 185 ETP pour le programme de réadaptation et de 15 ETP pour le programme d'allocation pour perte de revenus. Les salaires estimés pour le programme de réadaptation se chiffraient à 12,1 M\$ et les dépenses en F et E se chiffraient à 878 800 \$ (y compris les coûts à l'Administration centrale et dans les autres bureaux) en 2010-2011. Il faut souligner que les coûts en salaires pour le programme de réadaptation professionnelle sont inclus dans les prévisions fournies à l'équipe chargée de l'évaluation. Les salaires relatifs au programme d'allocation pour perte de revenus étaient estimés à 893 632 \$ et les dépenses en F et E à 23 984 \$ (incluant les coûts à l'Administration centrale et dans les autres bureaux) en 2010-2011.
- Les prévisions relatives aux salaires ont ensuite été escomptées de 2 p.100 par année pour l'estimation élevée, de 4 p.100 par année pour l'estimation moyenne et de 6 p.100 par année pour l'estimation faible. Ces salaires escomptés ont ensuite été combinés pour déterminer le coût total prévu des salaires pour les quatre exercices depuis l'établissement du programme.
- Les dépenses en F et E ont été escomptées de 2 p.100 pour chaque année en raison de l'inflation. Les dépenses escomptées en F et E de chaque année ont été combinées pour obtenir les coûts estimés en F et E pour les quatre exercices depuis l'établissement du programme.
- Les dépenses en avantages médicaux offerts dans le cadre du programme de réadaptation variaient de 31,3 M\$, qui représentaient toutes les dépenses en matière d'avantages médicaux pour les personnes dans les limites des dates de leur plan de réadaptation, à 20,4 M\$, qui correspondent aux dépenses en avantages médicaux pour les participants à la réadaptation seulement (sans indemnité d'invalidité, ni pension d'invalidité). La fourchette moyenne des dépenses de 26,6 M\$ est fondée sur les dépenses en avantages médicaux des personnes libérées après 2006.
- Les montants associés aux avantages médicaux, aux salaires, et au F et E ont été utilisés pour extrapoler les coûts du programme de réadaptation (y compris les salaires pour la réadaptation professionnelle, mais non les coûts liés aux entrepreneurs; les coûts associés au fournisseur de services professionnels sont inscrits dans la section sur l'emploi) au cours des quatre exercices depuis l'établissement du programme. Les estimations élevées, moyennes et faibles ont été produites, et l'estimation moyenne révèle que le coût total du programme de 2006 à 2010 se chiffrait à 73,8 M\$ (soit environ 18 322 \$ par personne). Les dépenses en allocation pour perte de revenus ont été déterminées en utilisant la même logique, et l'estimation moyenne indique que le coût total du programme se chiffre à 65,9 M\$ (soit environ 30 797 \$ par personne).
- Les dépenses en avantages médicaux ont été calculées de la même façon que pour la réadaptation et l'allocation pour perte de revenus, avec des estimations élevées,

moyennes et faibles. Puisqu'ACC ne détermine que l'admissibilité, il n'y a donc aucune donnée sur la participation. Les coûts moyens pour déterminer l'admissibilité aux avantages médicaux (dépenses en salaires et en F et E seulement) sont de 756 k\$ environ (soit environ 571 \$ par personne)

Services de transition de carrière – Orientation professionnelle et aide à la recherche d'emploi

Coûts de l'orient. prof. et de l'aide à la recherche d'emploi	Coûts en salaires (orient. prof. et aide à la recherche d'emploi 2007-2010)	Coûts en F et E (orientation prof. et aide à la recherche d'emploi 2007-2010)	Nombre de demandes	Dépenses relatives à l'orient. prof. et à l'aide à la recherche d'emploi (2007-2010)	Nombre de bénéficiaires	Coût total de l'orientation prof. et de l'aide à la recherche d'emploi dans le cadre des STC	Coûts moyens pondérés
Élevés	3 040 004	208 452	928	(§)	750	(§)	(§)
Moyens	2 918 412	177 708		(§)		(§)	(§)
Faibles	2 800 095	151 499		(§)		(§)	(§)

Services de transition de carrière – Ateliers

Coûts des ateliers	Coûts en salaires et en F et E relatifs aux ateliers (2007-2010)	Dépenses relatives aux contrats de prestation des ateliers	Nombre de participants aux ateliers	Coûts moyens des ateliers
Élevés	(§)	(§)	2 217	(§)
Moyens	(§)	(§)		(§)
Faibles	(§)	(§)		(§)

Réadaptation professionnelle

Coûts du programme de réadapt. prof. et des contrats	Dépenses relatives à la réadapt. prof. (2006-2010)	Nombre de participants à la réadapt. prof.	Coûts moyens par personne
Élevés	(§)	1 296	(§)
Moyens	(§)		(§)
Faibles	(§)		(§)

Remarques

1. Les données sur les dépenses en ETP, en salaires, et en F et E pour le programme des STC en 2010-2011 ont été fournies à l'équipe chargée de l'évaluation par le Secteur de la prestation des services et de la commémoration et le Secteur des politiques, des programmes et des partenariats. Elles indiquaient un besoin prévu de 18 ETP pour le programme de STC. Les coûts en salaires pour le programme des STC sont estimés à 1,2 M\$ (y compris les coûts à l'Administration centrale et dans les autres bureaux) pour l'exercice 2010-2011. Les estimations relatives aux salaires ont ensuite été escomptées de 2 p.100 par année pour l'estimation élevée, de 4 p.100 par année pour l'estimation moyenne et de 6 p.100 pour l'estimation faible. Ces coûts de salaires escomptés ont ensuite été combinés pour obtenir les coûts estimés en salaires du programme pour les quatre exercices depuis son établissement.
2. Les dépenses en F et E, estimées à 84 k\$ pour 2010-2011, ont été escomptées de 2 p.100 chaque année en raison de l'inflation. Les dépenses escomptées en F et E pour chaque exercice ont été combinées pour obtenir le coût total estimé en F et E depuis l'établissement du programme.
3. Les dépenses associées au contrat pour les STC ont été divisées en coûts pour les ateliers et coûts pour l'orientation personnelle et l'aide à la recherche d'emploi afin de préciser plus exactement le total des coûts et les coûts par personne.
4. Les moyennes pondérées pour les coûts associés au contrat et les coûts associés aux salaires et au F et E ont été calculés de sorte à attribuer de façon plus exacte les coûts.
5. Les dépenses en salaires et en F et E pour le programme de réadaptation professionnelle sont incluses dans les estimations pour le programme de réadaptation et n'ont pu en être séparées.

Annexe M : Aperçu sur les bénéficiaires des Services de transition de carrière (STC)

Le tableau M-1 regroupe les données relatives aux ateliers, tandis que le tableau M-2 illustre les activités de programme associées aux deux principaux volets du programme de STC, c.-à-d. l'orientation professionnelle et l'aide à la recherche d'emploi. Les ateliers sont offerts à tous les militaires des FC qui se préparent à la libération, et il n'est pas nécessaire de présenter une demande au programme de STC pour y participer. Cependant, les militaires doivent présenter une demande et être jugés admissibles pour participer à l'orientation professionnelle et à l'aide à la recherche d'emploi.

Tableau M-1 : Données relatives aux ateliers sur la recherche d'emploi et la transition

	2007-2008	2008-2009		2009-2010		Total	
Nombre d'ateliers	61		129		106		296
Nombre de participants	536		968		713		2 217

Tableau M-2 : Données relatives à l'orientation professionnelle et à l'aide à la recherche d'emploi

	2007-2008*		2008-2009		2009-2010		Total
Bénéficiaires	Orientation prof.	Rech. d'emploi	Orientation prof.	Rech. d'emploi	Orientation prof.	Rech. d'emploi	
Admissibles	75		425		380		880
Participants	49	9	336	56	264	69	783**
Ont terminé le volet	11	4	79	12	132	12	222**
Terminé – ont obtenu un emploi	3		23		51		77
En suspens	4		81		263		340***
Annulé	12		40		74		126
Participation active					427	74	535

* Le contrat relatif aux STC est entré en vigueur en octobre 2007

** Ne sont pas des bénéficiaires uniques

*** Huit bénéficiaires ont suspendu leur participation une deuxième fois après avoir repris pendant une certaine période. La participation de 250 bénéficiaires était toujours suspendue en date du 31 mars 2010.

Annexe N : Aperçu sur les bénéficiaires de la réadaptation professionnelle

Le tableau qui suit donne un aperçu des activités associées aux services de réadaptation professionnelle.

Bénéficiaires de la réadaptation professionnelle et de l'assistance professionnelle					
	2006-2007 - Nbre de bénéficiaires (contrats provisoires)	2007-2008 Nbre de bénéficiaires (contrats provisoires)	2008-2009 Nbre de bénéficiaires (contrats provisoires)	2009-2010 - Nbre de bénéficiaires	
				Contrats provisoires	Entrepreneur national
Annulé	6	12	6	2	58
Terminé	45	74	43	5	9
Actif	64	177	234	66	607
Total	115	263	283	73	674

Veuillez prendre note que les colonnes ne représentent pas des bénéficiaires uniques.