



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AVANTAGES FINANCIERS

Septembre 2016

Direction générale de
la vérification et de
l'évaluation

Canada 

Remerciements

L'équipe d'évaluation tient à remercier sincèrement les membres du personnel d'Anciens Combattants Canada situés dans les bureaux de secteur et à l'Administration centrale, dont la contribution a été essentielle à la réussite de cette évaluation.

Table des matières

Sommaire	i
1.0 Introduction	1
1.1 Aperçu du Programme	1
1.2 Admissibilité au Programme.....	3
1.3 Exécution du Programme.....	3
2.0 Portée et méthodologie	5
2.1 Portée et durée de l'évaluation	5
2.2 Sources de données multiples	6
2.3 Limites de l'évaluation	7
3.0 Pertinence	8
3.1 Besoin continu du Programme.....	8
3.2 Conformité avec les priorités du gouvernement.....	13
3.3 Harmonisation avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral	13
4.0 Rendement (efficacité / efficience et économie)	15
4.1 Outils et mesures de rendement	15
4.2 Atteinte des résultats escomptés	16
4.3 Démonstration d'efficience et d'économie	26
5.0 Conclusion et recommandations	31
Annexe A – Acronymes	33
Annexe B – Admissibilité aux avantages financiers d'ACC	34
Annexe C – Comparaison des programmes de réadaptation ou d'avantages financiers d'ACC et d'autres pays alliés	37

Sommaire

L'évaluation du Programme d'avantages financiers a été effectuée conformément au Plan d'évaluation pluriannuel axé sur les risques de 2014-2019 d'Anciens Combattants Canada. La dernière évaluation du Programme remonte à 2010-2011; elle a été réalisée dans le cadre de l'évaluation globale de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Le Programme d'avantages financiers a été établi en 2006 sous le régime de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, laquelle a été modifiée par la suite en vue d'élargir les critères d'admissibilité du Programme et de créer d'autres programmes. Le Programme offre un soutien financier aux vétérans des Forces armées canadiennes, aux survivants et aux personnes à charge admissibles en reconnaissance des répercussions économiques que le décès d'un vétéran peut avoir sur les survivants ou encore de celles qu'une blessure liée au service ou mettant fin à la carrière d'un vétéran peut avoir sur la capacité de ce dernier à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite.

Conformément aux exigences en matière de politiques et aux documents d'orientation du Secrétariat du Conseil du Trésor, l'évaluation a porté sur la pertinence et le rendement du Programme. Les constatations et les conclusions de l'évaluation sont fondées sur une analyse de multiples sources de données qualitatives et quantitatives.

Résultats globaux

Pertinence

L'accroissement du nombre de bénéficiaires, les améliorations, l'existence de programmes semblables dans les pays alliés et l'absence de double emploi et de chevauchements laissent entrevoir la nécessité continue du Programme d'avantages financiers.

Le Programme s'aligne sur les priorités du gouvernement fédéral ainsi que sur le mandat et les résultats stratégiques du Ministère.

Rendement

Une stratégie de mesure du rendement¹ a été mise en place pour le Programme. Cependant, l'équipe d'évaluation propose que des modifications y soient apportées afin d'améliorer la mesure du rendement du Programme.

¹ La stratégie favorise la gestion efficace du Programme en permettant de recueillir des données sur la mesure du rendement.

De façon globale, l'exécution du Programme a été jugée efficace et rentable. L'équipe d'évaluation a constaté qu'en général, les résultats immédiats, intermédiaires et ultimes du Programme sont en voie d'être atteints.

Il y a des occasions d'améliorer l'efficacité du Programme. D'abord, il faudrait qu'un système de suivi soit mis en œuvre pour s'assurer que les bénéficiaires reçoivent les avantages auxquels ils ont droit, à l'approche de leur 65^e anniversaire. Ensuite, les taux de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes devraient être rajustés puisqu'il y a des écarts entre ces derniers et les taux de comparaison précisés par Statistique Canada. Les liens entre les avantages financiers et les taux d'achèvement du Programme de réadaptation devraient être examinés et il faudrait y remédier. En outre, des activités d'assurance de la qualité devraient être mises en œuvre pour veiller à ce que les procédures de traitement des demandes d'allocation pour déficience permanente, récemment modifiées, soient suivies. Enfin, l'équipe d'évaluation propose que des modifications soient apportées à la technologie et aux communications avec les vétérans et les bénéficiaires.

Recommandations

- 1. Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services établisse un système de suivi pour les bénéficiaires du Programme d'avantages financiers qui sont susceptibles d'être considérés comme ayant une incapacité totale et permanente afin de pouvoir déterminer leur admissibilité à la désignation d'« incapacité totale et permanente » avant l'âge de 65 ans.**
- 2. Que le directeur général des Politiques et de la Recherche propose des rajustements aux taux de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes afin que le bénéficiaire puisse disposer de fonds suffisants pour subvenir à ses besoins de base.**
- 3. Que le directeur général des Politiques et de la Recherche examine les liens entre les avantages financiers et les taux d'achèvement du Programme de réadaptation et propose des rajustements qui appuieront les résultats des vétérans.**
- 4. Que le directeur des Programmes de soins de santé, de réadaptation et de soutien du revenu mène un examen et des activités d'assurance de la qualité relativement au processus de traitement des demandes d'allocation pour déficience permanente pour s'assurer que les nouvelles procédures sont suivies et que les résultats souhaités sont atteints.**
- 5. Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services, en collaboration avec le directeur général de la Technologie de l'information, de la Gestion de l'information et des Services administratifs, incorpore la prestation de retraite supplémentaire et l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes au Réseau de prestation des services aux clients.**

- 6. Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services examine plus avant les lettres, les pièces jointes et les formulaires de demande envoyés aux vétérans dans le cadre du Programme.**

1.0 Introduction

L'évaluation du Programme d'avantages financiers, ci-après le « Programme », a été effectuée conformément au Plan d'évaluation pluriannuel axé sur les risques de 2014-2019 d'Anciens Combattants Canada (ACC). La dernière évaluation du Programme remonte à 2010-2011; elle a été réalisée dans le cadre de l'évaluation globale de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Conformément aux exigences en matière de politiques et aux documents d'orientation du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), l'évaluation a porté sur la pertinence et le rendement du Programme.

1.1 Aperçu du Programme

Le Programme d'avantages financiers est une des principales composantes de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, couramment appelée la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le Programme offre un soutien financier aux vétérans des Forces armées canadiennes, aux survivants et aux enfants à charge admissibles en reconnaissance des répercussions économiques que le décès d'un vétéran peut avoir sur les survivants ou encore de celles qu'une blessure liée au service ou mettant fin à la carrière d'un vétéran peut avoir sur la capacité de ce dernier à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite.

À son entrée en vigueur en 2006, la Nouvelle Charte prévoyait quatre avantages financiers : l'allocation pour perte de revenus (APR), la prestation de retraite supplémentaire (PRS), l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (ASRFC) et l'allocation pour déficience permanente (ADP). Plus tard, en 2011, le supplément à l'ADP (SADP), un montant s'ajoutant à l'ADP, a vu le jour. Enfin, en juillet 2015, l'allocation de sécurité du revenu de retraite (ASRR) a été mise en place. L'objet de chaque avantage est décrit au tableau 1.

Tableau 1 – Avantages financiers

Avantage	Objet
Allocation pour perte de revenus	<p>Avantage mensuel imposable versé en reconnaissance des répercussions économiques qu'une invalidité liée au service ou mettant fin à la carrière d'un vétéran peut avoir sur la capacité de ce dernier à gagner un revenu après sa libération des Forces armées canadiennes (FAC)². L'APR fournit au vétéran un revenu égal à 75 % de la solde brute qu'il touchait avant sa libération et, ainsi, lui garantit un revenu annuel avant impôt d'au moins 42 426 \$.</p> <p>Il y a deux types d'APR³ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une allocation pour perte de revenus temporaire (APRT) est versée au vétéran qui participe activement à un programme de réadaptation. 2. Une allocation pour perte de revenus prolongée (APRP) est versée au vétéran jusqu'à l'âge de 65 ans, s'il est déterminé qu'il est incapable d'occuper un emploi rémunérateur et convenable⁴ en raison d'une incapacité totale et permanente (ITP)⁵.
Prestation de retraite supplémentaire	Avantage forfaitaire imposable versé à l'âge de 65 ans aux vétérans ayant une invalidité ou à leurs survivants en reconnaissance de leur capacité réduite d'épargner pour la retraite.
Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	Avantage mensuel non imposable versé aux vétérans qui ne sont plus admissibles à l'APR (c'est-à-dire qu'ils ont terminé leur programme de réadaptation), mais qui sont incapables de trouver un emploi, pour garantir qu'ils ont un revenu leur permettant de subvenir à leurs besoins pendant qu'ils cherchent un emploi. Les survivants et les orphelins pourraient également être admissibles à cet avantage.
Allocation pour déficience permanente	Avantage mensuel imposable versé aux vétérans admissibles afin de compenser l'impact qu'une déficience grave et permanente a sur leurs possibilités d'emploi et d'avancement professionnel.
Supplément à l'allocation pour déficience permanente	Avantage mensuel imposable offert aux vétérans qui touchent une ADP et qui, en raison de la gravité de leur invalidité, sont incapables d'occuper un emploi rémunérateur et convenable.
Allocation de sécurité du revenu de retraite	<p>Avantage mensuel imposable qui est versé à vie aux vétérans admissibles dès l'âge de 65 ans pour assurer leur stabilité financière à long terme.</p> <p>Cet avantage reconnaît que l'ITP d'un vétéran peut avoir des répercussions sur la capacité de ce dernier de prévoir un revenu suffisant après l'âge de 65 ans et qu'il peut devoir compter sur une aide financière mensuelle.</p> <p><i>Remarque : Puisque cette allocation, qui a vu le jour en 2015, a été mise en œuvre après l'établissement du cadre d'évaluation, elle est exclue de la portée de l'évaluation.</i></p>

² Politique d'ACC sur l'allocation pour perte de revenus.

³ Bien que les termes « allocation pour perte de revenus temporaire (APRT) » et « allocation pour perte de revenus prolongée (APRP) » ne soient pas définis dans les lois d'ACC, ils sont utilisés dans les processus opérationnels internes du Ministère.

⁴ « Emploi rémunérateur et convenable » (« employabilité ») désigne tout emploi pour lequel le vétéran est raisonnablement qualifié en raison de sa scolarité, de sa formation et de son expérience, et dont le taux de rémunération mensuel est égal à au moins 66⅔ % du revenu attribué du vétéran. « Revenu attribué » désigne le montant du revenu utilisé pour calculer l'allocation pour perte de revenus d'un vétéran admissible. Voir la politique intitulée Allocation pour perte de revenus – Détermination du revenu attribué mensuel et de la variable A (75 % du revenu attribué mensuel).

⁵ « Incapacité totale et permanente » (« ITP ») s'entend de l'incapacité d'un vétéran d'accomplir tout travail considéré comme un emploi rémunérateur et convenable en raison d'un problème de santé physique ou mentale permanent.

1.2 Admissibilité au Programme

Parmi les bénéficiaires du Programme, il y a ceux dont la demande de participation au Programme de réadaptation⁶ a été approuvée, ceux qui ont terminé le Programme de réadaptation mais n'ont pas encore trouvé un emploi, ceux qui étaient admissibles au Programme mais incapables d'y participer en raison d'une déficience grave et permanente⁷ et ceux qui ont reçu une prestation d'invalidité⁸ pour un problème de santé physique ou mentale causant une déficience grave et permanente pour laquelle des services de réadaptation ont été approuvés. Les bénéficiaires peuvent également être les survivants et les enfants à charge d'un vétéran mort des suites d'une blessure liée à son service ou aggravée par ce dernier. Les critères d'admissibilité sont exposés en détail à l'annexe B.

1.3 Exécution du Programme

Le Programme est géré par le Secteur de la prestation des services. Le traitement des demandes d'avantages met à contribution plusieurs membres du personnel d'ACC travaillant dans les régions et à l'Administration centrale. Les formulaires de demande sont fournis aux bénéficiaires éventuels, sur demande, par le Réseau national des centres d'appels⁹, les centres intégrés de soutien du personnel (CISP)¹⁰ et les bureaux de secteur (BS).

Le Centre de traitement centralisé (CTC)¹¹ est responsable de traiter les demandes d'APR, de PRS et d'ASRFC et de faire les suivis nécessaires. Les bénéficiaires d'une APR ou d'une ASRFC sont tenus de signaler tout changement à leur revenu dès que possible. En effet, lorsqu'il y a un changement au revenu, le montant de leur APR ou de leur ASRFC pourrait devoir être recalculé. Le processus de vérification annuelle des revenus (VAR), réalisé par le CTC, permet de s'assurer que les montants de l'APR demeurent exacts. Dans le cadre du processus de VAR, les bénéficiaires de l'APR sont tenus d'autodéclarer leurs revenus et de fournir les documents justificatifs connexes. Cette vérification principale est suivie d'un processus de vérification secondaire qui

⁶ Le Programme de réadaptation offre aux vétérans admissibles ainsi qu'à leur conjoint ou à leurs survivants des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle.

⁷ L'expression « déficience grave et permanente » s'applique au militaire ou au vétéran qui requiert une supervision permanente, qui a une déficience grave et permanente de sa mobilité ou de son autonomie en matière de soins personnels, qui a des affections comme une amputation particulière ou une perte complète et permanente de la vision, de l'ouïe ou de la parole, ou un trouble psychiatrique grave et permanent.

⁸ Le programme de prestations d'invalidité comprend la pension d'invalidité (PI) et l'indemnité d'invalidité (II).

La PI est un paiement mensuel non imposable dont le montant est calculé en fonction de la mesure dans laquelle l'invalidité diagnostiquée du vétéran est liée au service. L'II permet d'offrir aux militaires et vétérans blessés un paiement forfaitaire non imposable pour une blessure ou une maladie découlant du service militaire.

⁹ Le Réseau national des centres d'appels d'ACC est responsable de traiter les appels des personnes composant le numéro sans frais d'ACC.

¹⁰ Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale collaborent par l'intermédiaire des CISP afin d'aider les membres des Forces armées canadiennes (Force régulière et Force de réserve), les vétérans et leur famille. Parmi les services de base offerts par les CISP, mentionnons la coordination du retour au travail, l'aide à la planification de la transition, le suivi des blessés, des services de liaison externe, le leadership et la supervision, des services de représentation, la désignation d'un adjoint au désengagement et le soutien aux familles.

¹¹ Le Centre de traitement centralisé, situé à l'Administration centrale, est responsable du traitement des demandes d'allocation pour perte de revenus et de prestation de retraite supplémentaire et des paiements liés à ces demandes, ainsi que du traitement des paiements liés aux demandes d'allocation pour déficience permanente et de supplément à l'allocation pour déficience permanente approuvées.

compare les déclarations des bénéficiaires aux renseignements sur le revenu en la possession de l'Agence du revenu du Canada.

Les gestionnaires de cas¹² conseillent les demandeurs sur le Programme et recueillent des renseignements sur les vétérans en vue de remplir les demandes d'ADP. Les demandes sont ensuite traitées par les arbitres des prestations d'invalidité; le montant de l'ADP varie selon le degré de déficience.

Pour être admissible à l'APRP, au SADP et à la PRS, le demandeur doit être considéré comme ayant une ITP. La désignation d'ITP rend également admissible à une allocation pour perte de revenus jusqu'à l'âge de 65 ans, que la personne participe ou non au Programme de réadaptation d'ACC. La décision de désigner un vétéran comme ayant une ITP revient aux décideurs d'ACC (c'est-à-dire les gestionnaires de cas), et elle dépend des éléments de preuve recueillis auprès de professionnels de la santé ou de la réadaptation professionnelle.

Tous les paiements versés dans le cadre du Programme sont traités par la Direction générale des finances d'ACC.

¹² Les gestionnaires de cas aident les anciens militaires, les vétérans, les membres de la GRC et les membres de leur famille qui ont de la difficulté à gérer une transition ou un changement dans leur vie.

2.0 Portée et méthodologie

L'évaluation, effectuée conformément à la *Politique sur l'évaluation* de 2009 du SCT, a porté sur la pertinence et le rendement du Programme. Les méthodes sélectionnées ont permis à l'équipe de faire une évaluation approfondie et de formuler des recommandations visant à améliorer le service aux bénéficiaires du Programme.

2.1 Portée et durée de l'évaluation

L'évaluation a été effectuée entre avril 2015 et mars 2016. Elle a porté sur les activités de programme réalisées au cours de la période allant d'avril 2010 à mars 2015. Durant la phase du travail sur le terrain (de juin 2015 à décembre 2015), l'équipe s'est penchée sur les processus en vigueur.

L'évaluation était de nature sommative. L'équipe d'évaluation a examiné un mélange de sources de données qualitatives et quantitatives afin d'obtenir une perspective générale et de pouvoir atténuer les risques associés à la collecte de données. Conformément à la *Politique sur l'évaluation* du SCT, cinq questions fondamentales ont été examinées en vue d'en fournir les résultats à la haute direction d'ACC et de l'aider à prendre des décisions concernant la conception et l'exécution du Programme. L'évaluation a été centrée sur les questions d'évaluation fondamentales précisées au tableau 2.

Tableau 2 – Cinq questions d'évaluation fondamentales

Exigences du SCT	Objectifs de l'évaluation des avantages financiers
1. Besoin continu du Programme	Évaluation de la mesure dans laquelle le Programme continue de répondre à un besoin démontrable
2. Conformité avec les priorités du gouvernement	Évaluation des liens entre les objectifs du Programme, les priorités du gouvernement fédéral et les résultats ministériels stratégiques
3. Harmonisation avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral	Évaluation du rôle et des responsabilités d'ACC relativement à l'exécution du Programme
4. Réalisation des résultats escomptés	Évaluation des progrès réalisés dans l'atteinte des résultats escomptés
5. Démonstration d'efficacité et d'économie	Évaluation de l'utilisation des ressources du Programme relativement à la production des extrants et aux progrès réalisés concernant l'atteinte des résultats escomptés

L'évaluation a été calibrée¹³ en mettant davantage l'accent sur les secteurs à risque élevé, c'est-à-dire l'APR, l'ADP et le SADP, qui représentaient 99 % de tous les bénéficiaires du Programme au 31 mars 2015. L'ASRR, créée en 2015, ainsi que l'augmentation de l'APR de 75 % à 90 % de la solde militaire mensuelle annoncée dans le cadre du Budget de 2016, ont été exclues de la portée de l'évaluation.

2.2 Sources de données multiples

L'équipe d'évaluation a évalué la pertinence et le rendement du Programme au moyen de multiples sources de données.

Les méthodes d'évaluation sont présentées dans le tableau 3.

Tableau 3 – Liste des méthodes

Méthode	Source
Examen des documents	<ul style="list-style-type: none"> • Lois et règlements ministériels; • Rapports, politiques, processus, stratégies et documents de planification d'ACC; • Vérifications et évaluations antérieures menées par ACC; • Rapports parlementaires; • Résultats de sondages antérieurs auprès des bénéficiaires (p. ex. résultats du sondage mené au début et à la fin du Programme de réadaptation).
Examen des études de recherches	<ul style="list-style-type: none"> • Études réalisées par la Direction de la recherche d'ACC : <ul style="list-style-type: none"> ○ Income Adequacy and Employment Outcomes of the New Veterans Charter (<i>niveau adéquat du revenu et résultats en matière d'emploi dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants</i>) ○ Compensating for Permanent Losses: Totally and Permanently Incapacitated (<i>indemnisation des pertes permanentes : incapacité totale et permanente</i>) ○ Low Income Lines and Financial Security in Retirement (<i>lignes de faible revenu et sécurité financière à la retraite</i>) ○ Résultats sur le marché du travail pour les vétérans ○ Les pertes financières sont-elles reliées à l'âge ou au degré d'invalidité? ○ Income Recovery after Participation in the Rehabilitation Program (<i>recupération de revenus après la participation au Programme de réadaptation</i>)
Examen des dossiers	<ul style="list-style-type: none"> • Un échantillon de 309 dossiers de vétérans a été examiné : <ul style="list-style-type: none"> ○ 164 bénéficiaires d'une APR; ○ 36 bénéficiaires d'une ASRFC; ○ 42 bénéficiaires d'une PRS; ○ 67 bénéficiaires d'une ADP et d'un SADP.

¹³ « Calibrage » s'entend du processus de rajustement des modalités d'exécution des évaluations – à la lumière de différents facteurs – de manière à effectuer des évaluations de qualité, et ce, de façon économique. Source : Secrétariat du Conseil du Trésor <http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/oversight-surveillance/ae-ve/cee/wcce-cefc-fra.asp>.

Méthode	Source
Entrevues auprès d'intervenants clés	<ul style="list-style-type: none"> • Au total, 69 entrevues en personne avec des membres du personnel d'ACC et des experts en la matière du Ministère (44 dans les bureaux de secteur et 25 à l'Administration centrale) et questionnaires remplis par ceux-ci.
Observation directe	<ul style="list-style-type: none"> • Des systèmes de technologie de l'information, de même que des pratiques et des processus opérationnels, ont été observés à l'Administration centrale d'ACC.
Données statistiques et données sur le Programme	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de données statistiques provenant : <ul style="list-style-type: none"> ○ de la Direction générale des finances d'ACC; ○ du Secteur de la prestation des services.

2.3 Limites de l'évaluation

L'évaluation a permis de faire ressortir les limites et les défis analytiques suivants :

1. L'équipe d'évaluation n'a pas parlé directement avec les bénéficiaires du Programme. Pour contrer cette limite, elle a examiné les résultats du sondage menés au début et à la fin du Programme de réadaptation ainsi que sur les résultats d'évaluations internes et externes du caractère adéquat des avantages. En outre, l'équipe a mené des entrevues auprès des membres du personnel d'ACC qui communiquent directement avec les bénéficiaires du Programme dans le but d'obtenir les points de vue des vétérans et d'avoir une idée de leurs besoins.
2. L'équipe s'est fondée sur des résultats de recherches et sur des mesures économiques pour évaluer le caractère adéquat des taux des avantages, étant donné qu'elle n'avait pas accès à des experts en mesure et gestion des risques.

Il faudrait tenir compte de ces limites en lisant les constatations de l'évaluation.

3.0 Pertinence

Trois questions fondamentales ont été examinées pour déterminer la pertinence continue du Programme : le besoin continu du Programme, la conformité avec les priorités du gouvernement du Canada et l'harmonisation avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral. L'évaluation a porté sur la pertinence du Programme dans son ensemble et de ses diverses composantes.

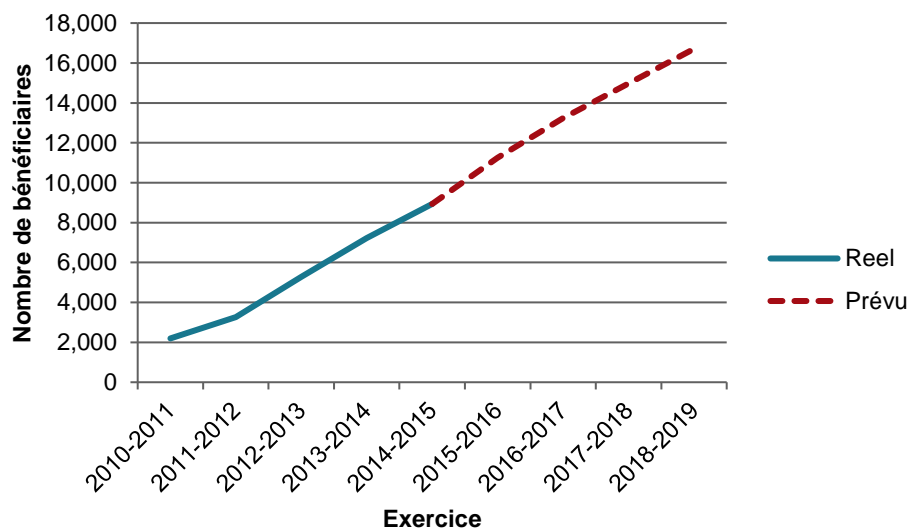
3.1 Besoin continu du Programme

Le Programme d'avantages financiers répond à un besoin continu.

Nombre de bénéficiaires et dépenses

Le nombre de bénéficiaires et les dépenses laissent entrevoir la nécessité continue du Programme. De façon globale, le nombre de bénéficiaires et les dépenses ont augmenté, et cette croissance devrait se poursuivre. Comme on le voit à la figure 1, le nombre de bénéficiaires a augmenté de 307 % entre 2010-2011 et 2014-2015 (passant de 2 196 à 8 935), et, selon les prévisions, il grimpera de 49 % entre 2015-2016 et 2018-2019 (de 11 245 à 16 705, respectivement).

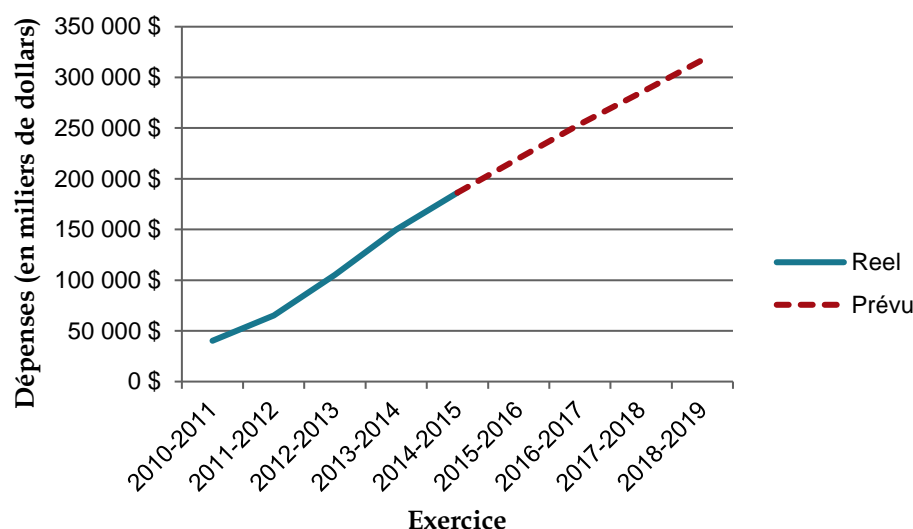
Figure 1 – Nombre de bénéficiaires d'avantages financiers, de 2010-2011 à 2018-2019



Source : Direction générale des finances d'ACC. Il est à noter que le nombre total de bénéficiaires inclut le nombre de bénéficiaires de chaque programme d'avantages financiers. Il se peut donc qu'une personne recevant de multiples avantages financiers soit comptée plusieurs fois en fonction du nombre d'avantages qu'elle reçoit.

Les dépenses ont augmenté plus ou moins au même rythme. Comme on le voit à la figure 2, les dépenses ont connu une hausse de 363 % au cours de la période de cinq ans se terminant en 2014-2015 (passant de 40 M\$ à 186 M\$¹⁴). Selon les prévisions, elles devraient augmenter de 44 % entre 2015-2016 et 2018-2019 (de 220 M\$ à 317 M\$, respectivement).

Figure 2 – Dépenses liées aux avantages financiers, de 2010-2011 à 2018-2019



Source : Direction générale des finances d'ACC.

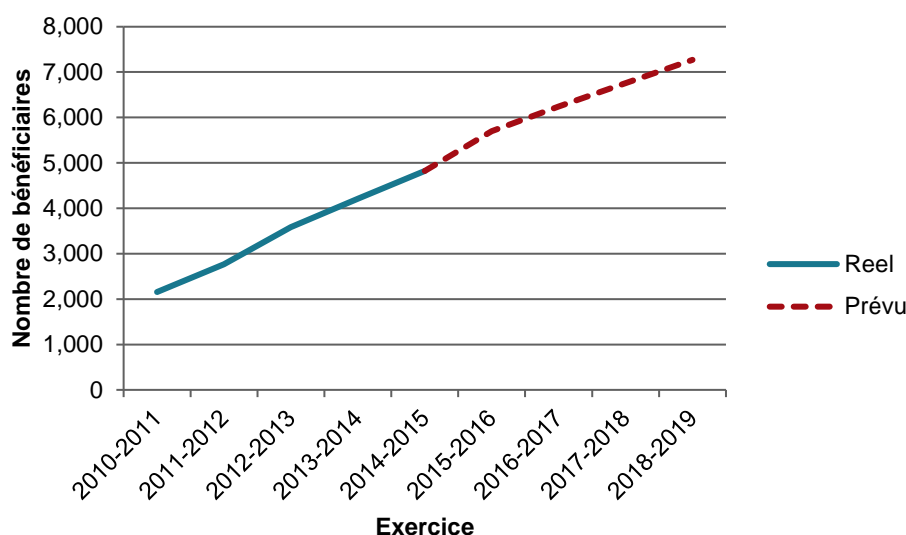
Pour examiner plus avant le besoin du Programme, l'équipe d'évaluation s'est penchée sur le nombre de bénéficiaires ou sur les dépenses, ou les deux, liés aux composantes du Programme.

Allocation pour perte de revenus

Le nombre de bénéficiaires d'une APR a augmenté lui aussi. Comme on le constate à la figure 3, le nombre de bénéficiaires a connu une hausse de 124 %, passant de 2 156 en 2010-2011 à 4 823 en 2014-2015.

¹⁴ En 2014-2015, les paiements d'avantages financiers rétroactifs liés aux déductions des pensions d'invalidité ont totalisé cinq millions de dollars. Il est à noter que ce montant n'est pas inclus dans les chiffres de 2014-2015.

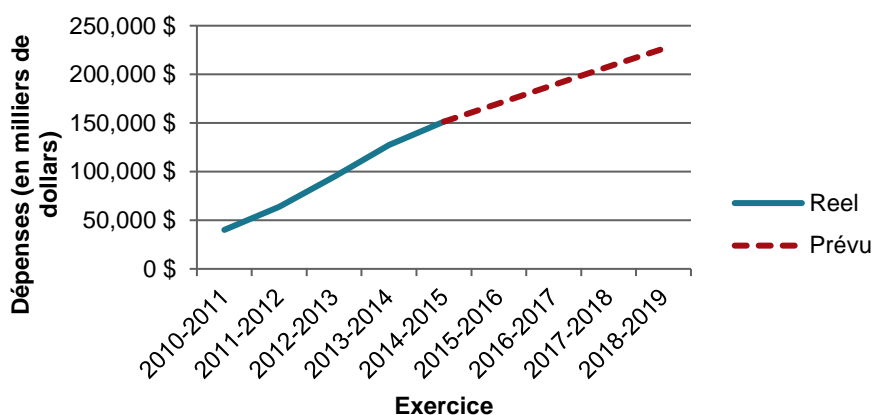
Figure 3 – Nombre de bénéficiaires d’une allocation pour perte de revenus, de 2010-2011 à 2018-2019



Source : Direction générale des finances d’ACC.

Selon la figure 4, les dépenses ont grimpé de 278 %, passant de 40 M\$ en 2010-2011 à 151 M\$ en 2014-2015. Elles devraient continuer à augmenter.

Figure 4 – Dépenses liées à l’allocation pour perte de revenus, de 2010-2011 à 2018-2019



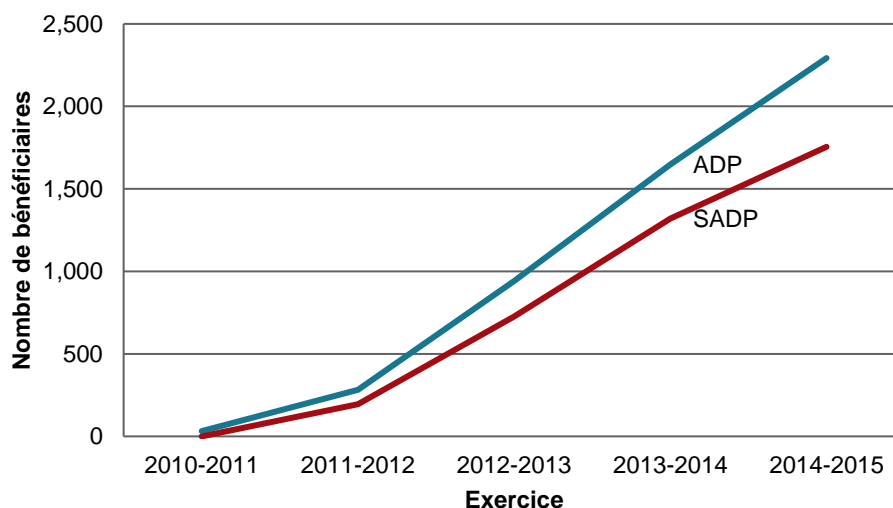
Direction générale des finances d’ACC.

Allocation pour déficience permanente et supplément à l’allocation pour déficience permanente

Le nombre de bénéficiaires d’une ADP est passé de 32 en 2010-2011 à 2 293 en 2014-2015. En outre, le nombre de bénéficiaires d’une ADP a augmenté de 781 % en 2011-2012, l’année où le SADP a été mis en œuvre, et de 713 % entre 2011-2012 et 2014-2015. Le nombre de bénéficiaires du SADP a lui aussi

augmenté, passant de 196 en 2011-2012, sa première année, à 1 755 en 2014-2015. La demande de cet avantage devrait continuer d'augmenter. La figure 5 illustre la croissance des deux composantes.

Figure 5 – Nombre de bénéficiaires d'une ADP et d'un SADP, de 2010-2011 à 2014-2015



Source : Direction générale des finances d'ACC.

Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes

Bien que le nombre de bénéficiaires d'une ASRFC soit relativement faible (il ne représente que 0,6 % de tous les bénéficiaires du Programme), il est à la hausse. En 2014-2015, il y en avait 43 (cinq de plus qu'en 2010-2011). Le nombre de bénéficiaires d'une ASRFC devrait augmenter à 105 d'ici 2018-2019.

Prestation de retraite supplémentaire

Le nombre de bénéficiaires d'une PRS est passé de trois en 2010-2011 à 21 en 2014-2015; la valeur médiane¹⁵ des paiements était d'environ 2 400 \$. Comme il a été expliqué à la sous-section 1.3, pour être admissible à la PSR, le demandeur doit être considéré comme ayant une ITP.

Selon les prévisions, le nombre de bénéficiaires du Programme devrait augmenter à mesure que le nombre de vétérans participant au Programme de réadaptation et le nombre de participants au Programme de réadaptation considérés comme ayant une ITP augmenteront, et à mesure que les vétérans ayant une ITP vieilliront. Au 31 mars 2015, l'âge médian des participants au Programme de réadaptation était de 49 ans, l'âge médian des participants au Programme de réadaptation considérés comme ayant une ITP était de 52 ans, et 22 % de tous les bénéficiaires du Programme étaient considérés comme ayant une ITP. Le nombre de participants au Programme de

¹⁵ La valeur médiane est celle qui se situe au milieu d'une série de valeurs allant de la valeur la plus faible à la valeur la plus élevée.

réadaptation considérés annuellement comme ayant une ITP et le nombre cumulatif de vétérans ayant une ITP ont plus que triplé au cours des deux dernières années.

Améliorations apportées au Programme

Les améliorations apportées au Programme mettent aussi en relief le besoin continu du Programme. Plusieurs d'entre elles ont été mises en œuvre en réaction aux commentaires formulés par le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes (ACVA)¹⁶, les vétérans et d'autres intervenants clés.

Exemples d'améliorations :

- Bonification du montant minimal de l'APR;
- Élargissement de l'admissibilité à l'ADP afin d'y inclure les vétérans souffrant d'une déficience grave qui reçoivent à la fois une indemnité d'invalidité et une pension d'invalidité (en vertu de la *Loi sur les pensions*). Ces vétérans étaient auparavant exclus en raison d'une lacune administrative touchant l'ADP et l'allocation d'incapacité exceptionnelle (aux termes de la *Loi sur les pensions*);
- Mise en œuvre d'une augmentation de l'ADP, appelée supplément à l'ADP.

En outre, depuis la modification réglementaire en 2011, ACC ne déduit plus les montants de la pension d'invalidité de l'APR.

Programme d'avantages financiers offerts par les pays alliés

D'autres pays ont reconnu le besoin d'offrir des avantages financiers aux vétérans. Certains compensent les pertes de revenus en reconnaissant divers degrés de capacité de travail conçus pour favoriser la participation au marché du travail. L'Australie et le Royaume-Uni ont des programmes semblables à celui d'ACC. En Australie, les vétérans ont le choix entre la compensation de la capacité à gagner un revenu ou la compensation d'une déficience. Tout comme au Canada, les prestations australiennes pour perte de revenus cessent à l'âge de 65 ans. Les prestations offertes par le Royaume-Uni sont rajustées en fonction de l'âge et de la gravité de l'invalidité, et les prestations pour perte de revenus sont versées à vie. Ces autres programmes seront évalués dans le cadre de l'évaluation des services de réadaptation et des avantages financiers prévus par la Nouvelle Charte. Le début de cette évaluation est prévu pour 2018-2019. Une comparaison entre les avantages financiers d'ACC, de l'Australie et du Royaume-Uni se trouve à l'annexe C.

Chevauchement/double emploi

Le Programme ne fait pas double emploi avec d'autres programmes et n'en chevauche pas. Bien qu'il existe de nombreux autres programmes de remplacement et de soutien du revenu offerts par d'autres organismes – p. ex. les prestations d'assurance invalidité prolongée du Régime d'assurance-revenu militaire, les indemnités provinciales pour accidents du travail et les prestations régulières d'assurance-emploi, ACC déduit de l'APR toutes les sources de revenus pertinentes provenant de ces programmes. Par conséquent, même si ces programmes ressemblent au Programme d'avantages

¹⁶ L'ACVA est le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes.

financiers, les avantages financiers offerts par ACC sont conçus pour améliorer et non reproduire les divers services offerts aux vétérans par d'autres organismes.

3.2 Conformité avec les priorités du gouvernement

Le Programme d'avantages financiers est conforme aux priorités du gouvernement.

Le Programme est conforme aux priorités du gouvernement. Dans le discours du Trône de 2015, le gouvernement a dit qu'il « déploiera davantage d'efforts pour aider [les vétérans] et leur famille ». Les priorités liées au Programme ont également été mises en relief dans le Budget de 2015, c'est-à-dire la mise en œuvre de l'ASRR, l'élargissement de l'accès à l'ADP et la modification de l'APR au bénéfice des anciens réservistes à temps partiel.

Le Programme reconnaît et compense les répercussions économiques qu'une maladie ou une blessure mettant fin à la carrière d'un vétéran ou liée au service peut avoir sur la capacité du vétéran à gagner un revenu après sa libération des FAC. Par conséquent, il cadre avec le résultat stratégique suivant du Ministère : « Mieux-être financier, physique et mental des vétérans admissibles »¹⁷.

3.3 Harmonisation avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral

Le Programme d'avantages financiers s'harmonise avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral.

Le Programme s'harmonise avec le mandat d'ACC, tel qu'il est défini dans les lois et les règlements. En particulier, il remplit les obligations formulées aux sous-alinéas 4a) (i) et (ii) de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, c'est-à-dire les obligations liées :

« aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées par le gouverneur en conseil » et

« aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ».

Le Programme a été conçu pour reconnaître et compenser les répercussions économiques que peut avoir une maladie ou une blessure principalement attribuable au service ou ayant mené à une libération pour raisons médicales. À ce titre, le Programme contribue à la réinsertion des vétérans dans la vie civile.

¹⁷ Anciens Combattants Canada, Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016.

Le plan stratégique quinquennal d'ACC – Soins, compassion, respect – expose la nouvelle orientation qui transformera et améliorera considérablement la façon dont le Ministère offre des services et des soins aux vétérans¹⁸. Le plan comporte trois objectifs fondamentaux : une démarche centrée sur les vétérans¹⁹, une transition harmonieuse et l'excellence du service. Ces objectifs ont été pris en compte lors de l'évaluation du Programme.

¹⁸ Anciens Combattants Canada, Plan d'action 2015-2016, janvier 2016.

¹⁹ Une démarche « centrée sur les vétérans » signifie que nous répondons rapidement et avec compassion aux nouveaux besoins des vétérans, et que nous veillons à ce qu'ils reçoivent tous les avantages et services auxquels ils sont admissibles. Une « transition harmonieuse » signifie que les obstacles au succès sont levés avant la libération du vétéran du service militaire, et que les services d'ACC sont coordonnés plus étroitement avec ceux des FAC. L'« excellence du service » signifie qu'on prévoit les besoins des vétérans admissibles, particulièrement ceux résultant du service militaire, et qu'on y répond pleinement au moment opportun, que les vétérans sont toujours traités avec soins, compassion et respect, et que leurs chances de réussite sont optimisées par des politiques, des pratiques et des processus.

4.0 Rendement (efficacité / efficience et économie)

Afin d'évaluer le rendement, l'équipe d'évaluation s'est penchée sur la stratégie de mesure du rendement (SMR), l'atteinte des résultats, ainsi que l'efficience et l'économie du Programme.

4.1 Outils et mesures de rendement

Le Programme d'avantages financiers est assorti d'une stratégie de mesure du rendement, et ses objectifs de rendement sont bien définis; il est toutefois proposé d'y apporter certaines modifications afin d'améliorer la mesure.

Les rapports contenaient des données sur presque tous les indicateurs énoncés dans la SMR. Les données non publiées ont été fournies ultérieurement à l'équipe d'évaluation.

L'équipe d'évaluation a constaté certaines limites relatives aux données dans la SMR initiale. Par exemple, les chiffres déclarés concernant les demandes d'APR reçues, en attente ou pour lesquelles une décision a été rendue étaient erronés. Cette anomalie fait actuellement l'objet d'une enquête.

Pour ce qui est de l'ADP, l'évaluation a révélé un manque d'uniformité dans la façon dont les employés des bureaux de secteur saisissent les données relatives à la réception des demandes dans le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)²⁰. Ce manque d'uniformité entraîne des rapports inexacts sur les délais de traitement et des tâches administratives additionnelles. En outre, un manque d'uniformité dans le suivi des documents accompagnant les demandes pourrait donner lieu à des demandes égarées. En janvier 2016, les procédures de traitement des demandes d'ADP ont été revues dans le but de régler ce problème.

L'équipe d'évaluation suggère de mettre à jour la SMR afin d'y ajouter des mesures de rendement (soit le coût du Programme par unité, les tendances relatives au coût par unité comparativement à d'autres programmes [coût des intrants/nombre d'extrants], et des rapports sur les décisions et les examens liés à l'ITP).

La SMR et le plan de mesure du rendement (PMR)²¹ ont été mis à jour en juillet 2015. Cependant, comme cette révision a eu lieu en dehors de la période visée par l'évaluation, elle a été exclue de la portée de l'évaluation.

²⁰ Les demandes font l'objet d'un suivi dans le RPSC, jusqu'à la fin du processus de décision. Tout retard dans la saisie d'une demande dans le RPSC peut entraîner un retard dans le processus de suivi.

²¹ Le plan de mesure du rendement expose les mesures précises utilisées pour faire état de la stratégie de mesure du rendement.

4.2 Atteinte des résultats escomptés

Les résultats peuvent être immédiats, intermédiaires ou ultimes; ce sont les changements et les différences qui résultent des extraits du Programme. Les sections suivantes traitent de chaque résultat successivement.

Résultat immédiat : Les vétérans admissibles et autres bénéficiaires du Programme ont accès à un remplacement du revenu ou à un soutien du revenu.

Les vétérans admissibles et autres bénéficiaires du Programme ont accès à des prestations de remplacement du revenu et de soutien du revenu.

Le recours au Programme s'accroît chaque année. L'APR est l'avantage le plus demandé, suivi de l'ADP (y compris le SADP). Le taux de décisions favorables pour l'APR et l'ADP est élevé, ce qui démontre que la plupart des vétérans qui présentent une demande sont en mesure d'avoir accès au Programme. Le tableau 4 illustre le nombre de décisions et le taux de décisions favorables rendues pour l'APR, l'ADP et le SADP en 2014-2015.

Tableau 4 – Décisions relatives à l'APR, à l'ADP et au SADP et taux de décisions favorables, 2014-2015

Avantage	Décisions	Taux de décisions favorables
Allocation pour perte de revenus	2 009	98 %
Allocation pour déficience permanente	768	82 %
Supplément à l'allocation pour déficience permanente	704	61 %

Source : Direction générale des finances d'ACC.

Comme le montre le tableau 4, le taux de décisions favorables pour le SADP est inférieur, ce qui est peut-être attribuable au formulaire de demande, qui sert aussi pour l'ADP. Comme il faut simplement cocher une case sur le formulaire pour demander le SADP, la plupart des demandeurs le font, même s'ils ne satisfont clairement pas aux critères d'admissibilité (sur un échantillon de 67 demandes, 84 % visaient les deux avantages en même temps et 49 % ont été rejetées).

En 2014-2015, ACC a rendu 42 décisions concernant la PRS. De ce nombre, 21 décisions (50 %) étaient défavorables, principalement en raison du fait que le demandeur n'avait pas été autorisé à participer au Programme de réadaptation (et, par le fait même, ne répondait pas aux critères d'admissibilité de l'APR), qu'il n'était pas considéré comme ayant une ITP ou qu'il avait moins de 65 ans. Ce taux de rejet élevé pourrait indiquer que les demandeurs ne connaissent pas très

bien les exigences relatives à la PRS et que les critères d'admissibilité ne sont pas décrits clairement dans le formulaire de demande. Les améliorations à apporter aux communications, y compris aux formulaires de demande, sont abordées plus en détail à la sous-section 4.3.

Les vétérans doivent être considérés comme ayant une ITP avant l'âge de 65 ans pour être admissibles à la PRS. Une analyse de 34 dossiers a révélé que 10 vétérans ont été jugés atteints d'une ITP après l'âge de 65 ans (l'âge médian auquel ils ont été jugés atteints d'une ITP est de 65,4 ans) et qu'ils n'étaient donc pas admissibles à la PRS, même s'ils participaient au Programme de réadaptation avant l'âge de 65 ans. Le montant de PRS moyen auquel ils auraient eu droit, s'ils avaient été considérés plus tôt comme ayant une ITP, était de 1 183 \$.

Recommandation 1

Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services établisse un système de suivi pour les bénéficiaires du Programme d'avantages financiers qui sont susceptibles d'être considérés comme ayant une incapacité totale et permanente afin de pouvoir déterminer leur admissibilité à la désignation d'« ITP » avant l'âge de 65 ans.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. Il faudra modifier le RPSC de sorte qu'il puisse identifier à l'avance les vétérans participant au Programme de réadaptation qui auront bientôt 65 ans.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date cible
1.1 Soumettre une demande de changement au Centre de service national de la technologie de l'information pour lui demander de mettre en œuvre une fonctionnalité permettant d'envoyer au BS pertinent une activité générée par le RPSC qui lui demanderait d'évaluer l'admissibilité à la désignation d'ITP d'un vétéran participant au Programme de réadaptation dès qu'il a 64 ans.	Direction des programmes de soins de santé, de réadaptation et de soutien du revenu	Avril 2016 – Terminé
1.2 Compte tenu de leurs obligations actuelles et de leurs engagements futurs prévus, les groupes chargés de la technologie de l'information, de la gestion de l'information et des services administratifs s'attendent à mettre complètement en œuvre la fonctionnalité susmentionnée d'ici avril 2017.		Avril 2017

La rapidité des décisions a elle aussi des répercussions sur le résultat immédiat. Le délai écoulé entre la date à laquelle une demande *remplie et signée*²² est reçue par ACC et la date à laquelle une décision est rendue respecte les normes de service pour l'APR et l'ADP. Le délai d'exécution global (c.-à-d. le délai du point de vue du vétérán) est le temps écoulé entre le jour où le vétérán présente une demande et la date à laquelle une décision est rendue, y compris les retards qui surviennent pendant qu'ACC attend que des documents à l'appui lui soient fournis. Le délai d'exécution global est supérieur à la norme établie. Le tableau 5 illustre la rapidité des décisions, selon un examen des dossiers.

Tableau 5 – Rapidité des décisions rendues concernant l'APR, l'ADP et le SADP, 2014-2015

Avantage	Norme de service ²³	De la présentation de la demande dûment remplie à la date de la décision	De la présentation de la demande initiale à la date de la décision ²⁴
Allocation pour perte de revenus	28 jours	21 jours	76 jours
Allocation pour déficience permanente	84 jours	72 jours	132 jours
Supplément à l'allocation pour déficience permanente	Aucune	69 jours	107 jours

Source : Plan de mesure du rendement d'ACC et Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC.

Bien que le taux élevé de bénéficiaires du Programme indique que le résultat immédiat est atteint, le fait d'accélérer la prise de décisions permettrait d'améliorer l'accès. L'efficacité est analysée plus en détail à la section 4.3.

Résultat intermédiaire :	Les vétérans admissibles et autres bénéficiaires du Programme sont en mesure de subvenir à leurs besoins de base.
---------------------------------	--

En règle générale, les vétérans admissibles et autres bénéficiaires du Programme d'avantages financiers, surtout ceux qui font partie d'un ménage de petite taille, sont en mesure de subvenir à leurs besoins de base.

L'APR garantit que les participants au Programme de réadaptation reçoivent un revenu minimal de 42 426 \$ (en 2015). En plus de l'APR, les bénéficiaires du Programme peuvent être admissibles à une aide additionnelle, comme l'ADP et le SADP.

²² ACC considère qu'une demande est dûment remplie lorsque le vétérán a fourni tous les renseignements demandés dans le formulaire et qu'il a présenté tous les documents justificatifs requis qui sont nécessaires pour qu'une décision soit rendue à l'égard de la demande. Un suivi auprès du vétérán est nécessaire lorsque le formulaire n'a pas été rempli au complet ou si des documents justificatifs n'ont pas été fournis.

²³ Selon le Conseil du Trésor, une « norme de service est un engagement public en vue de l'atteinte d'un niveau de rendement mesurable auquel les [bénéficiaires du Programme] peuvent s'attendre dans des circonstances normales ».

²⁴ Le nombre de jours a été calculé en jours civils.

Un examen des dossiers de 130 demandeurs de l'APR en 2014-2015 révèle que la solde militaire mensuelle variait de 2 700 \$ à 21 072 \$. Le salaire médian à la libération était de 59 040 \$ par année. Lorsqu'on applique le taux de 75 % de l'APR au salaire médian, on obtient un montant d'environ 45 000 \$, ce qui est supérieur au montant annuel minimal garanti de l'APR, qui est de 42 426 \$.

L'une des méthodes permettant de déterminer le caractère suffisant des avantages du Programme consiste à les comparer au revenu médian canadien par type de famille, en tenant compte du fait que les montants versés au titre de l'APR, de l'ADP et du SADP sont déterminés sur une base individuelle et n'ont rien à voir avec le type de famille.

Le montant minimal versé au titre de l'APR est inférieur au revenu total moyen pour toutes les familles de recensement²⁵ et pour les couples²⁶, et il est supérieur au revenu total moyen pour les familles monoparentales²⁷ et les familles de recensement ne constituant pas un ménage²⁸. La tendance est la même pour ce qui est du montant minimal versé au titre de l'APR et de l'ADP, ainsi que du montant minimal versé au titre de l'APR, de l'ADP et du SADP, l'écart étant plus petit lorsqu'il est question de toutes les familles de recensement et des couples, et plus grand lorsqu'il est question des familles monoparentales et des familles de recensement ne constituant pas un ménage. La figure 6 illustre cette comparaison.

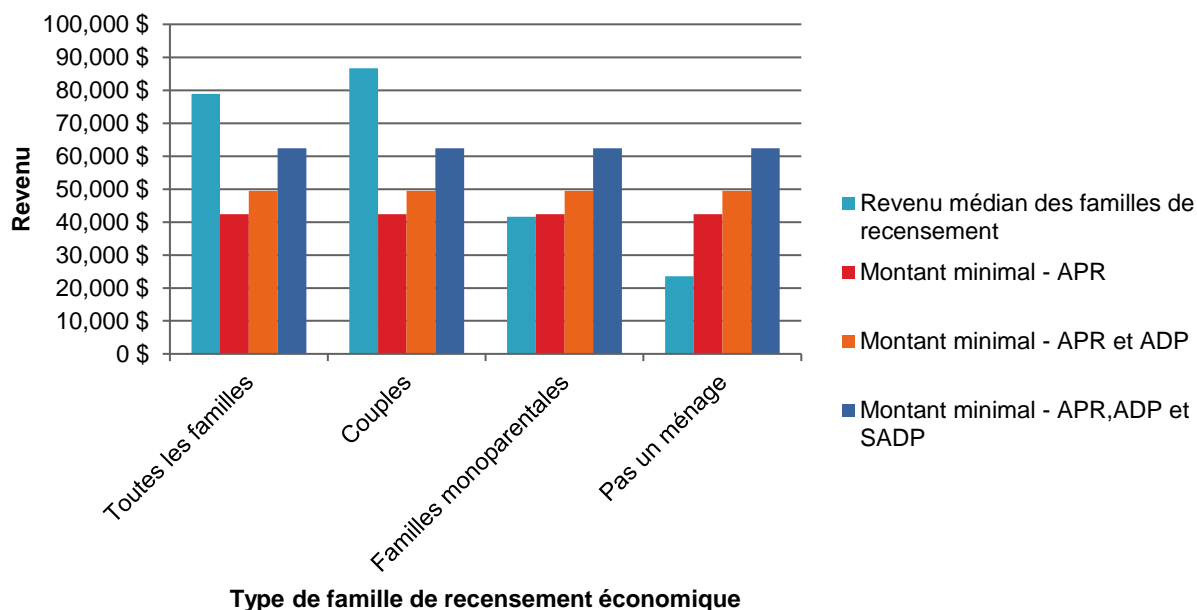
²⁵ Par « toutes les familles de recensement », on entend des couples mariés ou vivant en union de fait et les enfants, le cas échéant, du couple ou de l'un ou l'autre des conjoints.

²⁶ Par « couples », on entend des couples mariés ou vivant en union libre et les enfants, le cas échéant, du couple ou de l'un ou l'autre des conjoints; un parent seul, sans égard à son état matrimonial, habitant avec au moins un enfant dans le même logement et cet enfant ou ces enfants.

²⁷ Une « famille monoparentale » est une famille comptant un seul parent, homme ou femme, et au moins un enfant.

²⁸ Les « familles de recensement ne constituant pas un ménage » sont composées de personnes n'appartenant pas à une famille de recensement – couple ou famille monoparentale. Il se peut que ces personnes habitent avec un enfant marié ou avec un enfant et petit(s)-enfant(s). Il se peut qu'elles habitent avec une famille à laquelle elles sont apparentées ou non. Il se peut aussi qu'elles habitent seules ou avec d'autres personnes hors familles de recensement.

Figure 6 – Revenu annuel total médian selon le type de famille de recensement par rapport aux montants annuels minimaux versés au titre des avantages financiers, 2015



*Remarque : Les montants des avantages financiers (APR, ADP et/ou SADP) présentés à la figure 6 ci-dessus ne tiennent pas compte des revenus additionnels que pourrait gagner le ménage²⁹.

Source : Statistique Canada et Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC.

Aux fins de l'analyse des tendances, il importe de souligner que, en 2014-2015, 21 % des personnes qui touchaient une APR touchaient aussi une ADP, alors que 17 % d'entre elles touchaient un SADP. La plupart (79 %) des personnes qui touchaient une APR ne recevaient pas de paiement au titre d'un autre avantage financier en 2014-2015.

Un autre moyen de mesurer le caractère suffisant des avantages du Programme consiste à faire une comparaison avec les mesures de faible revenu. Les mesures de faible revenu au Canada qu'utilise Statistique Canada sont les suivantes : la mesure de faible revenu (MFR)³⁰, le seuil de faible revenu (SFR) et la mesure du panier de consommation (MPC)³¹. La MFR, utilisée dans l'Étude sur la vie après le service militaire (EVASM)³² d'ACC, est légèrement supérieure aux deux autres mesures. À l'instar des niveaux de revenu annuel par famille de recensement dont il a été question ci-dessus, la MFR se rapporte à la taille de la famille, plutôt qu'au revenu personnel, comme cela est expliqué à la remarque qui se trouve sous la figure 6.

²⁹ Trente-quatre pour cent (34 %) du revenu total du ménage un an après la libération était composé du revenu du conjoint et d'autres revenus familiaux.

³⁰ La MFR correspond à 50 % du revenu du ménage médian rajusté (le terme « rajusté » traduit la prise en compte des besoins des ménages) de manière à tenir compte du fait que les besoins du ménage augmentent à mesure que le nombre de membres augmente.

³¹ Mesure de faible revenu basée sur le coût d'un panier de biens et de services correspondant à un niveau de vie de base (RHDSC).

³² Le programme de recherche Étude sur la vie après le service militaire (EVASM) a pour objet de nous aider à mieux comprendre la transition de la vie militaire à la vie civile et en fin de compte à améliorer la santé des vétérans au Canada.

Les montants minimaux à verser au titre de l'APR sont supérieurs à la MFR pour les familles de petite taille (moins de quatre membres) et inférieurs à la MFR pour les familles de grande taille (quatre membres ou plus). Selon le recensement de 2011, le nombre moyen d'enfants à la maison par famille est de 1,1; la plupart des bénéficiaires du Programme devraient donc faire partie d'un ménage de 2 ou 3 personnes et ainsi recevoir une APR supérieure à la MFR. Le tableau 6 présente une comparaison de la MFR et de l'APR à verser.

Tableau 6 – Comparaison de la MFR (montants rajustés de 2015) et des montants minimaux à verser au titre de l'APR, 2015

Mesure	Avant impôt, selon la taille du ménage			
	1	2	3	4
APR (montants minimaux de 2015)	42 426 \$	42 426 \$	42 426 \$	42 426 \$
MFR (montants rajustés de 2015 ³³)	24 140 \$	34 139 \$	41 813 \$	48 281 \$
Écart entre l'APR et la MFR	18 286 \$	8 287 \$	613 \$	(5 855 \$)

Source : Direction de la recherche d'ACC et Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC.

L'une des mesures de rendement figurant dans le PMR précise que les personnes touchant une APR n'auront pas un revenu annuel total personnel de plus de 5 % inférieur à la MFR; cependant, comme l'APR est calculée en fonction du revenu personnel et que la MFR est calculée en fonction du revenu du ménage, il serait peut-être indiqué de revoir l'utilisation de la MFR comme mesure.

ACC a traité 40 demandes d'ASRFC en 2014-2015. De ce nombre, 14 demandes (35 %) ont été rejetées parce que le revenu du ménage du demandeur était supérieur à la limite autorisée. Les montants versés au titre de l'ASRFC sont inférieurs à la MFR pour toutes les tailles de ménage, l'écart des montants avant impôt variant de 6 646 \$ (ménage d'une personne) à 13 573 \$ (ménage de quatre personnes). Le tableau 7 présente une comparaison de la MFR et des montants (après impôt) à verser au titre de l'ASRFC.

³³ Les montants de la MFR ont été rajustés de 2012 à 2015 à l'aide de l'indice des prix à la consommation (IPC). La variation du pourcentage annuel de l'IPC est utilisée pour mesurer l'inflation. Les montants de la MFR de 2012 (après impôt) selon la taille du ménage étaient les suivants : 1 personne – 20 289 \$, 2 personnes – 28 693 \$, 3 personnes – 35 141 \$, 4 personnes – 40 577 \$. Les montants rajustés de la MFR de 2015 (après impôt) selon la taille du ménage seraient les suivants : 1 personne – 20 992 \$, 2 personnes – 29 687 \$, 3 personnes – 36 359 \$, 4 personnes – 41 983 \$.

Tableau 7 – Comparaison de la MFR (montants rajustés de 2015) et des montants à verser au titre de l'ASRFC, 2015

Mesure	Après impôt, selon la taille du ménage			
	1	2	3	4
ASRFC (2015)	17 494 \$	26 533 \$	30 621 \$	34 708 \$
MFR (montants rajustés de 2015) ³⁴	20 992 \$	29 687 \$	36 359 \$	41 983 \$
Écart entre l'ASRFC et la MFR	(3 498 \$)	(3 154 \$)	(5 738 \$)	(7 275 \$)

Source : Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC.

Selon le niveau actuel, le montant à verser au titre de l'ASRFC semble insuffisant pour permettre aux bénéficiaires du Programme de subvenir à leurs besoins de base (nourriture, logement, vêtements, soins de santé et transport). Comme 35 % des demandes d'ASRFC sont rejetées, principalement en raison du fait que le revenu des demandeurs est supérieur au montant autorisé, il faudrait examiner les taux afin de déterminer s'il conviendrait de les augmenter. Cette affirmation est compatible avec les travaux de recherche qui indiquent qu'ACC devrait examiner les taux de l'ASRFC, étant donné qu'ils sont sous le seuil de l'adéquation sociale pour les prestations³⁵.

Recommandation 2

Que le directeur général des Politiques et de la Recherche propose des rajustements aux taux de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes afin que le bénéficiaire puisse disposer de fonds suffisants pour subvenir à ses besoins de base.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

³⁴ Les montants de la MFR ont été rajustés de 2012 à 2015 à l'aide de l'indice des prix à la consommation (IPC). La variation du pourcentage annuel de l'IPC est utilisée pour mesurer l'inflation. Les montants de la MFR de 2012 (après impôt) selon la taille du ménage étaient les suivants : 1 personne – 20 289 \$, 2 personnes – 28 693 \$, 3 personnes – 35 141 \$, 4 personnes – 40 577 \$. Les montants rajustés de la MFR de 2015 (après impôt) selon la taille du ménage seraient les suivants : 1 personne – 20 992 \$, 2 personnes – 29 687 \$, 3 personnes – 36 359 \$, 4 personnes – 41 983 \$.

³⁵ M. B. MacLean, T. Pound, C. Dalziel et S. MacIntosh, *Low Income Lines and Financial Well-being Among Seniors*, Charlottetown, Direction de la recherche, Anciens Combattants Canada, 14 novembre 2014, p. 9.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date cible
<p>Le Ministère s'emploie constamment à trouver des moyens d'améliorer ses programmes et ses services. Depuis la dernière année, il se concentre sur la mise en œuvre des changements recommandés par le comité parlementaire chargé des questions touchant les vétérans.</p> <p>Le Ministère reconnaît l'importance de l'aide financière destinée aux vétérans. En effet, une analyse exhaustive des avantages financiers actuels est à la veille de commencer. Le caractère suffisant du taux de l'ASRFC fera partie de cette analyse.</p>	Direction générale des politiques et de la recherche	Décembre 2016

Résultat ultime : Les besoins de base des vétérans admissibles et des autres bénéficiaires du Programme sont satisfaits.

De façon générale, le Programme d'avantages financiers permet aux vétérans admissibles et autres bénéficiaires de subvenir à leurs besoins de base.

Afin de déterminer si le résultat ultime du programme a été atteint, l'équipe d'évaluation a combiné des données de sondage et des entrevues.

Selon une analyse des résultats du sondage mené au début et à la fin du Programme de réadaptation auprès de personnes ayant terminé ce programme, les répondants se sont dits très satisfaits à l'égard du fait que leur revenu était suffisant pour leur permettre d'assumer leurs frais de subsistance de base, ou plus. Le tableau 8 illustre ces résultats.

Tableau 8 – Participants au Programme de réadaptation ayant indiqué que leur revenu était suffisant pour leur permettre d'assumer leurs frais de subsistance de base, ou plus, de 2010-2011 à 2013-2014

Période	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nombre de répondants en début de programme	421	368	334	107
Proportion des répondants ayant indiqué que leur revenu était suffisant au début du Programme de réadaptation	84 %	82 %	89 %	82 %
Nombre de répondants qui ont terminé le programme	147	329	308	273

Proportion des répondants ayant indiqué que leur revenu était suffisant à la fin du Programme de réadaptation	94 %	88 %	90 %	92 %
Proportion des répondants ayant indiqué que leur revenu était suffisant durant le Programme de réadaptation (pour ceux qui ont terminé récemment)	83 %	87 %	88 %	94 %

Source : Plan de mesure du rendement d'ACC.

Curieusement, les résultats du sondage contredisent les constatations exposées précédemment selon lesquelles les avantages financiers sont insuffisants pour certains types de famille. Cette divergence pourrait être attribuable au fait que les répondants ont répondu en se fondant sur l'ensemble des avantages financiers, plutôt que sur chacun d'eux individuellement.

Malgré la réponse positive, il importe de souligner que le taux de participation au sondage, soit 33 % (697 participants sur 2 110), est considéré comme inférieur à un taux adéquat³⁶ et est susceptible de ne pas être représentatif de la population. Qui plus est, le sondage ne tient pas compte des personnes qui participent toujours au Programme de réadaptation.

Les entrevues menées auprès de gestionnaires de cas et de gestionnaires d'équipe des services aux vétérans qui sont en contact direct avec les bénéficiaires du Programme ont aussi permis de constater que les besoins financiers étaient satisfaits. Sur 33 personnes interrogées, 30 (91 %) ont affirmé que les avantages financiers (APR, ADP et SADP) étaient suffisants pour répondre aux besoins des participants au Programme de réadaptation. Les trois personnes interrogées qui ont exprimé une opinion contraire ont évalué les avantages individuellement (c.-à-d. l'APR à elle seule ne suffit pas, l'ASRFC à elle seule ne suffit pas).

Résultat imprévu

Les vétérans qui terminent le Programme de réadaptation et qui sont en mesure de gagner un revenu représentant au moins 66⅔ % de leur solde avant la libération sont considérés comme étant « capables d'occuper un emploi rémunérateur et convenable ». Toutefois, un vétéran qui poursuit le Programme de réadaptation continue d'être admissible à l'APR, qui correspond à 75 % de la solde qu'il touchait avant sa libération³⁷. Par conséquent, cet écart entre ce qu'un vétéran pourrait recevoir après avoir terminé le Programme de réadaptation et ce qu'il est certain d'obtenir pendant sa réadaptation, sans compter l'admissibilité possible à d'autres avantages (comme le SADP, l'APRP et la PRS), peut dissuader les participants de reprendre le travail et les inciter à poursuivre le programme.

³⁶ Pour la plupart des études, il faudrait viser un taux de réponse d'environ 60 %. « Response Rates and Responsiveness for Surveys, Standards, and the Journal », *American Journal of Pharmaceutical Education*, 2008.

³⁷ L'APR correspond à 75 % de la solde touchée avant la libération, avant les retenues ou autres déductions, comme le revenu d'emploi gagné pendant la participation au Programme de réadaptation.

La plupart (91 %) des 36 gestionnaires de cas et gestionnaires d'équipe des services aux vétérans interrogés ont indiqué que le Programme d'avantages financiers peut dissuader les participants de terminer le Programme de réadaptation.

Des études révèlent un juste équilibre entre l'effet persuasif et l'effet dissuasif à l'égard d'un retour au travail qui découlent du montant des indemnités de remplacement reçues. Une analyse documentaire réalisée en 2014³⁸ par la Direction de la recherche d'ACC a révélé ce qui suit :

- Selon 8 études sur 11, il existe un lien négatif important entre le niveau des avantages et l'emploi³⁹.
- La probabilité d'emploi est réduite uniquement lorsque le niveau du paiement dépasse 800 \$ par mois⁴⁰.
- L'étude la plus rigoureuse fait état d'un lien négatif modeste, mais important. Des données probantes indiquent qu'il existe un lien négatif entre le niveau des avantages et l'emploi, mais très peu de données probantes d'une qualité suffisante permettent d'établir la mesure de ce lien⁴¹.
- Certains niveaux d'indemnisation élevés du ministère des Anciens Combattants des États-Unis découragent le retour à l'emploi⁴².
- Les participants qui touchent des prestations d'invalidité travaillent moins d'heures dans le cadre d'une thérapie par le travail rémunéré chaque semaine, ont un revenu moins élevé, affichent un taux de décrochage plus élevé en réadaptation professionnelle et sont moins susceptibles d'occuper un emploi compétitif à leur libération⁴³.

Si le Programme dissuade les vétérans de se rétablir ou de retourner au travail, cela peut avoir des conséquences importantes, aussi bien du point de vue matériel que du point de vue social. Par conséquent, il est recommandé qu'ACC examine l'incidence imprévue des avantages financiers sur les taux d'achèvement du Programme de réadaptation, et qu'il y remédie.

³⁸ M. B. MacLean et L. Campbell, Niveau adéquat du revenu et résultats en matière d'emploi dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, Charlottetown, Direction de la recherche, Anciens Combattants Canada, 2014.

³⁹ B. Barr, S. Clayton, M. Whitehead, K. Thielen, B. Burstrom, L. Nylén L et E. Dahl, « To What Extent Have Relaxed Eligibility Requirements and Increased Generosity of Disability Benefits Acted as Disincentives for Employment? A Systematic Review of Evidence from Countries with Well-Developed Welfare Systems », *Journal of Epidemiology and Community Health*, vol. 64, 2010, p. 1106-1114.

⁴⁰ G. A. Greenberg et R. A. Rosenheck, « Compensation of Veterans with Psychiatric or Substance Abuse Disorders and Employment and Earnings », *Military Medicine*, vol. 2, n° 2, 2007, p. 162-168.

⁴¹ B. Barr, S. Clayton, M. Whitehead, K. Thielen, B. Burstrom, L. Nylén L et E. Dahl, « To What Extent Have Relaxed Eligibility Requirements and Increased Generosity of Disability Benefits Acted as Disincentives for Employment? A Systematic Review of Evidence from Countries with Well-Developed Welfare Systems », *Journal of Epidemiology and Community Health*, vol. 64, 2010, p. 1106-1114.

⁴² J Tsai et R. A. Rosenheck, « Examination of Veterans Affairs Disability Compensation as a Disincentive for Employment in a Population Based Sample of Veterans Under age 65 », *Journal of Occupational Rehabilitation*, 29 janvier 2013.

⁴³ D. Drew, C. E. Drebing, A. Van Ormer, M. Losardo, C. Krebs, W. Penk et R. A. Rosenheck, « Effects of Disability Compensation on Participation in and Outcomes of Vocational Rehabilitation », *Psychiatric services*, vol. 52, n° 11, 2001, p. 1479-1484.

Recommandation 3

Que le directeur général des Politiques et de la Recherche examine les liens entre les avantages financiers et les taux d'achèvement du Programme de réadaptation et propose des rajustements qui appuieront les résultats des vétérans.

Plan d'action de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date cible
<p>Le Ministère s'emploie constamment à trouver des moyens d'améliorer ses programmes et ses services. Depuis la dernière année, il se concentre sur la mise en œuvre des changements recommandés par le comité parlementaire chargé des questions touchant les vétérans.</p> <p>Le Ministère reconnaît l'importance de l'aide financière destinée aux vétérans. En effet, une analyse exhaustive des avantages financiers actuels est à la veille de commencer. Les avantages financiers associés au Programme de réadaptation feront partie de cette analyse.</p>	Direction générale des politiques et de la recherche	Décembre 2016

4.3 Démonstration d'efficience et d'économie

Dans l'ensemble, le Programme est administré de manière efficiente et économique; cependant, des améliorations sont possibles.

Ratio des coûts administratifs par rapport aux coûts de programme

Le ratio des coûts administratifs par rapport aux coûts de programme est un indicateur de l'efficience et de l'économie d'un programme. La Direction générale des finances d'ACC a fourni les données sur les coûts administratifs qui se fondent sur un modèle de répartition des coûts élaboré par les secteurs de programme et la Direction générale des finances. De 2012-2013 à 2014-2015, les coûts du Programme ont augmenté alors que les coûts administratifs ont diminué, donnant ainsi lieu à une diminution du ratio et à une augmentation de l'efficience. La hausse des coûts du Programme est attribuable aux changements mis en œuvre depuis 2011 (comme il est décrit à la section 3.1) ainsi qu'à l'augmentation d'année en année du nombre de bénéficiaires. Les coûts administratifs ont diminué en raison des engagements budgétaires ministériels réduits d'ACC. Le tableau 9 illustre les coûts administratifs et les coûts de programme pour les exercices financiers de 2012-2013 à 2014-2015.

Tableau 9 – Coûts administratifs et coûts de programme du Programme d'avantages financiers, de 2012-2013 à 2014-2015

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Coûts administratifs (en milliers de dollars)	4 268 \$	4 071 \$	3 740 \$
Coûts de programme (en milliers de dollars)	105 328 \$	149 714 \$	186 254 \$
Ratio des coûts administratifs par rapport aux coûts de programme	4 %	3 %	2 %

Source : Direction générale des finances et Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC.

Traitement des demandes d'ADP

L'équipe d'évaluation a conclu que les processus liés à l'ADP étaient inefficaces. Au moment de l'évaluation, ces processus nécessitaient l'intervention de plusieurs secteurs du Ministère. Les gestionnaires de cas des bureaux de secteur soumettaient les demandes d'ADP, après avoir rassemblé les données médicales justificatives et créé un dossier dans le RPSC. En 2013-2014, on comptait 208 gestionnaires de cas, et chacun d'eux pouvait être appelé à rassembler de l'information et à soumettre des demandes d'ADP. En 2014-2015, 768 décisions relatives à l'ADP ont été rendues. À supposer que le nombre de gestionnaires de cas soit demeuré le même (208), ils auraient eu à intervenir dans environ quatre demandes chacun, ce qui ne leur permet pas de maîtriser tous les aspects de la préparation des demandes. Par l'observation et l'examen de dossiers, l'équipe d'évaluation a remarqué que des pratiques opérationnelles différentes étaient utilisées dans les bureaux de secteur, ce qui montre l'incertitude qui règne chez les gestionnaires de cas au regard des exigences relatives au processus de demande d'ADP. Les gestionnaires de cas ont eux-mêmes affirmé que le processus de demande était difficile à suivre, le qualifiant d'« exercice sur papier » [traduction]. Vingt-sept des 30 répondants clés (90 %) ont parlé de goulots d'étranglement et de problèmes liés à la rapidité des décisions relatives à l'ADP, principalement attribuables à une lourde charge de travail, mais aussi au temps requis pour rassembler les renseignements justificatifs.

Depuis la période d'évaluation, certaines des procédures relatives au traitement des demandes d'ADP ont été transférées des bureaux de secteur à l'Administration centrale. Ce changement était trop récent pour que l'équipe d'évaluation soit en mesure d'évaluer l'efficacité et l'uniformité des procédures dans la préparation et le traitement des demandes d'ADP. Il faudrait suivre de près la situation pour s'assurer que l'on respecte les procédures et que le changement a permis d'atteindre le résultat souhaité : réduire le travail administratif des gestionnaires de cas et accroître l'efficacité du traitement des demandes d'ADP.

Recommandation 4

Que le directeur des Programmes de soins de santé, de réadaptation et de soutien du revenu mène un examen et des activités d'assurance de la qualité relativement au processus de traitement des demandes d'allocation pour

déficience permanente pour s'assurer que les nouvelles procédures sont suivies et que les résultats souhaités sont atteints.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. La stratégie de mesure du rendement du Programme comprend la mesure régulière du rendement en matière de conformité grâce à un examen des dossiers, et les domaines d'examen sont établis par la Gestion des programmes. Un examen de la conformité au niveau du programme est prévu pour l'ADP en 2017-2018. D'ici là, le programme de l'ADP, qui a été élargi le 1^{er} avril 2015 et dont les processus opérationnels ont été modifiés le 18 janvier 2016, aura le temps de se stabiliser.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date cible
4.1 Établir les paramètres d'un examen de la conformité au niveau du programme	Direction des programmes de soins de santé, de réadaptation et de soutien du revenu	31 mars 2017
4.2 Préparer le rapport d'examen de la conformité		31 mars 2018
4.3 Mettre en œuvre tout plan de mesures correctives, s'il y a lieu		31 octobre 2018

Traitement des demandes d'ASRFC et de PRS

Le RPSC n'a pas été mis à jour pour permettre le traitement automatisé des demandes d'ASRFC et de PRS. Le Centre de traitement centralisé utilise plutôt des feuilles de calcul pour calculer manuellement les montants à verser pour les deux programmes. Aucun renseignement sur les procédures informatiques et les processus opérationnels n'est consigné relativement au traitement des demandes d'ASRFC; les décisions sont donc rendues au cas par cas, ce qui peut donner lieu à un manque d'uniformité. Le suivi des demandes et les paiements sont effectués par l'entremise du RPSC, à l'aide de la fonctionnalité créée pour les demandes d'allocation aux anciens combattants⁴⁴, mais les analystes doivent recourir à des solutions de rechange dans le RPSC pour s'assurer que les paiements dus sont versés (c.-à-d. qu'ils doivent utiliser un environnement d'essai pour s'assurer que le calcul fonctionnera dans le milieu de production). Le suivi des demandes de PRS est effectué dans le RPSC, mais les demandes de paiement ne sont pas intégrées dans le système et sont envoyées au service des finances. Les délais d'exécution signalés pour la PRS et l'ASRFC proviennent du RPSC, mais ils doivent être vérifiés et corrigés manuellement.

⁴⁴ L'allocation aux anciens combattants (AAC) est une aide financière mensuelle versée aux anciens combattants à faible revenu ou à leurs survivants afin de pourvoir à leurs besoins de base.

Les processus manuels liés à ces avantages nécessitent beaucoup de travail et augmentent le risque d'erreurs humaines. Qui plus est, comme le RPSC est le système officiel d'enregistrement du Ministère, tous les renseignements liés au Programme devraient y être intégrés.

Recommandation 5

Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services, en collaboration avec le directeur général de la Technologie de l'information, de la Gestion de l'information et des Services administratifs, incorpore la prestation de retraite supplémentaire et l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes au Réseau de prestation des services aux clients.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date cible
Compte tenu de leurs obligations actuelles et de leurs engagements futurs prévus, les groupes chargés de la technologie de l'information, de la gestion de l'information et des services administratifs s'attendent à pouvoir intégrer complètement le traitement des demandes de PRS et d'ASRFC au RPSC d'ici le 30 avril 2018.	Direction des programmes de soins de santé, de réadaptation et de soutien du revenu	30 avril 2018

Communications

En ce qui concerne les communications avec les vétérans, l'équipe d'évaluation a constaté que, dans certains cas, les lettres n'étaient pas claires, les pièces jointes étaient illisibles et les formulaires de demande ne contenaient pas suffisamment d'information sur la façon de les remplir. Le Groupe de travail des communications centrées sur le vétéran⁴⁵ d'ACC, en collaboration avec des intervenants, examine actuellement la façon dont ACC communique avec les vétérans au moyen de lettres, de formulaires et de demandes. Les lettres et les formulaires utilisés pour communiquer avec les vétérans doivent tous être compréhensibles, être liés au processus et être utilisés à une fréquence appropriée. Le groupe de travail analyse aussi le niveau d'aide dont les vétérans ou leur famille ont besoin pour remplir les formulaires, ainsi que le délai qui leur est accordé pour retourner les formulaires.

⁴⁵ Le but du groupe de travail est de permettre aux vétérans et à leur famille de se concentrer sur la réadaptation et de vivre leur vie. Les communications avec Anciens Combattants Canada devraient être faciles à comprendre pour les vétérans et démontrer clairement que nous souhaitons avant tout servir les vétérans comme des clients et favoriser leur bien-être général.

Recommandation 6

Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services examine plus avant les lettres, les pièces jointes et les formulaires de demande envoyés aux vétérans dans le cadre du Programme.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Groupe de travail des communications centrées sur le vétéran d'ACC a examiné les demandes et les formulaires utilisés fréquemment, y compris quelques-uns associés au Programme d'avantages financiers. Il réalisera un examen des lettres et d'autres documents de correspondance en 2016, après quoi il recommandera des améliorations. En outre, à mesure que les lettres du Programme sont converties au format Adobe LiveCycle, elles sont revues par des analystes de programme de la Direction pour s'assurer qu'elles répondent aux exigences en matière de langage clair et qu'elles sont centrées sur le vétéran. Par ailleurs, la Direction communique de façon continue avec d'autres secteurs de programme et la Prestation des services pour déterminer les communications nécessitant d'être améliorées.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date cible
Dans le cadre de ces processus continus, la Direction : 6.1 déterminera les dix documents de communication liés aux avantages financiers les plus fréquemment envoyés aux bénéficiaires actuels et éventuels et consultera les utilisateurs du CTC et de Décisions relatives aux pensions afin de cerner les autres documents à réviser.	Direction des programmes de soins de santé, de réadaptation et de soutien du revenu Direction générale de la technologie de l'information, de la gestion de l'information et des services administratifs	Septembre 2016
6.2 révisera chaque document pour s'assurer qu'il répond aux exigences en matière de langage clair et modifiera le libellé au besoin. Elle demandera également que les documents de communication modifiés soient ajoutés à la nouvelle version du RPSC.		Décembre 2017

5.0 Conclusion et recommandations

L'évaluation a porté sur la pertinence et le rendement du Programme d'avantages financiers. Elle a couvert les activités du Programme réalisées entre avril 2010 et mars 2015. Par conséquent, les changements apportés récemment au Programme, comme la création de l'ASRR, et l'accroissement de l'APR à 90 % de la solde militaire mensuelle, qui était au nombre des annonces faites dans le cadre du Budget de 2016, étaient exclus de la portée de l'évaluation.

L'équipe d'évaluation a constaté que la participation accrue au Programme, l'augmentation des dépenses du Programme, les récentes améliorations au Programme, l'existence de programmes semblables dans les pays alliés et l'absence de chevauchements et de double emploi directs sont autant d'indicateurs du besoin continu du Programme. Le Programme s'harmonise avec les priorités du gouvernement fédéral ainsi qu'avec le mandat et les objectifs stratégiques d'ACC.

Dans le cadre de l'évaluation, le rendement et l'efficacité du Programme ont été examinés. L'équipe d'évaluation a constaté que certains vétérans admissibles n'étaient pas jugés être atteints d'une ITP avant l'âge de 65 ans, ce qui nuisait à leur admissibilité à d'autres avantages, comme la PRS. L'équipe recommande qu'un système de suivi soit intégré au RPSC pour que ces personnes soient identifiées à l'avance. En outre, l'évaluation a permis de constater que le résultat immédiat du Programme, c'est-à-dire que les vétérans admissibles et autres bénéficiaires du Programme ont accès à un remplacement du revenu ou à un soutien du revenu, a été atteint. De façon générale, le résultat intermédiaire (les vétérans admissibles et autres bénéficiaires du Programme sont en mesure de subvenir à leurs besoins de base) est atteint, mais l'équipe d'évaluation recommande que les taux de l'ASRFC soient rajustés de sorte à correspondre aux mesures du revenu comparatives utilisées par Statistique Canada. Le résultat ultime, c'est-à-dire que les besoins de base des vétérans admissibles et des autres bénéficiaires du Programme sont satisfaits, était généralement atteint. Le Programme a une incidence imprévue. En effet, l'équipe d'évaluation a constaté que les avantages financiers nuisent aux taux d'achèvement du Programme de réadaptation. Ce lien entre les avantages financiers et le Programme de réadaptation devrait être examiné.

En général, le Programme est administré de façon efficiente et économique, même s'il y a place à l'amélioration. Selon les résultats de l'évaluation, les processus liés à l'ADP ne sont pas efficaces. Ces derniers ont été révisés récemment, et l'équipe d'évaluation estime que des activités d'assurance de la qualité devraient être menées pour s'assurer que les nouveaux processus fonctionnent comme prévu. En outre, l'évaluation a permis de constater que le traitement des demandes de PRS et d'ASRFC se fait manuellement; l'équipe d'évaluation recommande qu'il soit intégré au RPSC. Enfin, d'après l'évaluation, certaines lettres, pièces jointes et demandes fournies aux vétérans n'étaient pas claires et n'offraient pas suffisamment de consignes ou d'instructions. L'équipe d'évaluation recommande que ces documents soient revus et modifiés de sorte qu'ils soient plus centrés sur le vétéran.

En plus de l'évaluation, ACC effectue présentement une analyse exhaustive du Programme. L'équipe d'évaluation estime que les constatations découlant de la présente évaluation devraient être prises en compte dans toute modification future du Programme.

Recommandations

- 1. Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services établisse un système de suivi pour les bénéficiaires du Programme d'avantages financiers qui sont susceptibles d'être considérés comme ayant une incapacité totale et permanente afin de pouvoir déterminer leur admissibilité à la désignation d'« incapacité totale et permanente » avant l'âge de 65 ans.**
- 2. Que le directeur général des Politiques et de la Recherche propose des rajustements aux taux de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes afin que le bénéficiaire puisse disposer de fonds suffisants pour subvenir à ses besoins de base.**
- 3. Que le directeur général des Politiques et de la Recherche examine les liens entre les avantages financiers et les taux d'achèvement du Programme de réadaptation et propose des rajustements qui appuieront les résultats des vétérans.**
- 4. Que le directeur des Programmes de soins de santé, de réadaptation et de soutien du revenu mène un examen et des activités d'assurance de la qualité relativement au processus de traitement des demandes d'allocation pour déficience permanente pour s'assurer que les nouvelles procédures sont suivies et que les souhaités sont atteints.**
- 5. Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services, en collaboration avec le directeur général de la Technologie de l'information, de la Gestion de l'information et des Services administratifs, incorpore la prestation de retraite supplémentaire et l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes au Réseau de prestation des services aux clients.**
- 6. Que le directeur général de la Gestion des programmes et de la prestation des services examine plus avant les lettres, les pièces jointes et les formulaires de demande envoyés aux vétérans dans le cadre du Programme.**

Annexe A – Acronymes

ACC – Anciens Combattants Canada
ACVA – Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes
ADP – Allocation pour déficience permanente
APR – Allocation pour perte de revenus
APRP – Allocation pour perte de revenus prolongée
APRT – Allocation pour perte de revenus temporaire
ASRFC – Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes
ASRR – Allocation de sécurité du revenu de retraite
BS – Bureau de secteur
CISP – Centre intégré de soutien du personnel
CTC – Centre de traitement centralisé
EVSM – Étude sur la vie après le service militaire
FAC – Forces armées canadiennes
ITP – Incapacité totale et permanente
MFR – Mesure de faible revenu
MPC – Mesure du panier de consommation
PRS – Prestation de retraite supplémentaire
RNCA – Réseau national des centres d'appels
SADP – Supplément à l'allocation pour déficience permanente
SCT – Secrétariat du Conseil du Trésor
SFR – Seuil de faible revenu
SMR – Stratégie de mesure du rendement
VAR – Vérification annuelle des revenus

Annexe B – Admissibilité aux avantages financiers d’ACC

Le présent rapport traite de quatre avantages financiers administrés dans le cadre du Programme d’avantages financiers et dont les critères d’admissibilité sont différents. La détermination de l’admissibilité est faite par ACC après réception d’une demande d’avantages financiers dûment remplie et signée.

Allocation pour perte de revenus

Vétérans

Les vétérans pour qui un plan de réadaptation ou un plan d’assistance professionnelle est jugé nécessaire dans le cadre du Programme de réadaptation sont admissibles à l’allocation pour perte de revenus.

Survivants et orphelins

Si un membre des FAC ou un vétéran décède à la suite d’une blessure ou d’une maladie liée au service ou aggravée par celui-ci, et son décès survient le 1^{er} avril 2006 ou après, les survivants ou orphelins sont admissibles à l’allocation. L’allocation pour perte de revenus est partagée entre les survivants et les orphelins.

Allocation pour déficience permanente

Un vétéran est admissible à l’allocation pour déficience permanente s’il est touché par un ou plusieurs troubles de santé physique ou mentale qui créent une déficience grave et permanente⁴⁶ et s’il a obtenu, relativement à chacun de ces troubles de santé :

- a. L’approbation d’une demande de services de réadaptation;
- b. Une indemnité d’invalidité ou une pension d’invalidité ou aurait reçu une indemnité ou une pension, mais ne l’a pas reçue puisque la somme des degrés d’évaluation ou réputés degrés excède 100 %, ou n’a pas touché l’indemnité d’invalidité puisque l’invalidité n’est pas encore stabilisée.

Un vétéran qui a touché ou touche une allocation d’incapacité exceptionnelle aux termes de la *Loi sur les pensions* n’est pas admissible à l’allocation pour déficience permanente.

Supplément à l’allocation pour déficience permanente

Un vétéran est admissible au supplément à l’allocation pour déficience permanente s’il touche l’ADP et si son incapacité a été jugée « totale et permanente ».

⁴⁶ Le membre ou le vétéran requiert une supervision constante, a une déficience grave et permanente de sa mobilité ou de son autonomie en matière de soins personnels et a des affections comme une amputation ou une perte complète et permanente de la vision, de l’ouïe ou de la parole, ou un trouble psychiatrique grave et permanent.

Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes

Vétérans

Un vétérans doit satisfaire à six critères pour être admissible à l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes

1. Il n'est plus admissible à l'allocation pour perte de revenus⁴⁷.
2. Il présente une demande dans les six mois qui suivent le terme de l'allocation pour perte de revenus.
3. Le revenu du ménage n'excède pas le seuil applicable de l'ASRFC.
4. Il a servi dans les Forces armées canadiennes pendant des périodes autres que des périodes de guerre.
5. Il réside au Canada.
6. S'il a moins de 65 ans, il recherche et est disposé à accepter un emploi sur le marché du travail local, pour lequel il est raisonnablement qualifié compte tenu de ses études, de sa formation ou de son expérience ou participe à un programme de services de transition de carrière approuvé par le ministre. Les personnes de plus de 65 ans ne sont pas tenues d'être à la recherche d'emploi ou de participer à un programme de services de transition de carrière.

Survivants

Le survivant d'un vétérans, dont le décès est survenu le 1^{er} avril 2006 ou après cette date et ne découle pas d'une blessure ou d'une maladie liée au service ou aggravée par celui-ci, est admissible à l'ASRFC s'il réside au Canada, si le vétérans touchait l'ASRFC au moment de son décès et s'il satisfait aux critères trois et six susmentionnés pour les vétérans. Le survivant doit présenter une demande d'ASRFC dans les six mois qui suivent le décès du vétérans à moins d'être en mesure de fournir une explication raisonnable justifiant le retard.

Le survivant d'un vétérans, dont le décès est survenu le 1^{er} avril 2006 ou après cette date et découle d'une blessure ou d'une maladie liée au service ou aggravée par celui-ci, est admissible à l'ASRFC s'il réside au Canada et s'il n'est plus admissible à l'allocation (c.-à-d. que le vétérans ou le membre, s'il était vivant, aurait au moins 65 ans). Le survivant n'est pas assujéti à un délai prescrit, ni aux critères relatifs à l'emploi et à la transition de carrière, lorsqu'il présente une demande d'ASRFC.

Orphelins

L'orphelin d'un vétérans, dont le décès est survenu le 1^{er} avril 2006 ou après cette date et ne découle pas d'une blessure ou d'une maladie liée au service ou aggravée par celui-ci, est admissible à l'ASRFC s'il réside au Canada et si le vétérans touchait l'ASRFC au moment de son décès. L'orphelin n'est pas assujéti à un délai prescrit, ni aux critères relatifs à l'emploi et à la transition de carrière, lorsqu'il présente une demande d'ASRFC.

⁴⁷ Le vétérans a achevé avec succès le Programme de réadaptation ou a atteint l'âge de 65 ans pendant qu'il touchait l'allocation pour perte de revenus.

L'orphelin d'un vétéran, dont le décès est survenu le 1^{er} avril 2006 ou après cette date et découle d'une blessure ou d'une maladie liée au service ou aggravée par celui-ci, est admissible à l'ASRFC s'il réside au Canada et s'il n'est plus admissible à l'allocation (c.-à-d. que le vétéran ou le membre, s'il était vivant, aurait au moins 65 ans). L'orphelin n'est pas assujéti à un délai prescrit, ni aux critères relatifs à l'emploi et à la transition de carrière, lorsqu'il présente une demande d'ASRFC.

Prestation de retraite supplémentaire

Un vétéran considéré comme ayant une ITP qui n'est plus admissible à l'APR, soit parce qu'il a atteint l'âge de 65 ans ou soit parce qu'il n'est plus jugé atteint d'une ITP (c.-à-d. qu'il s'est rétabli au point de pouvoir occuper un emploi rémunérateur), est admissible à la prestation de retraite supplémentaire.

Le survivant d'un vétéran dont le décès découle d'une blessure ou d'une maladie liée au service ou aggravée par celui-ci est admissible à la prestation de retraite supplémentaire lorsque l'allocation pour perte de revenus cesse d'être versée.

Annexe C – Comparaison des programmes de réadaptation ou d'avantages financiers d'ACC et d'autres pays alliés⁴⁸

Pays	Ressemblances	Différences	
		Pays comparé	ACC
Australie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources internes et externes ▪ Modernisation récente des systèmes d'indemnisation des invalidités ▪ Arrêt de l'allocation pour perte de revenus à 65 ans ▪ Hausse des coûts des programmes ▪ Services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle semblables 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les participants ont le choix entre des services fondés sur la perte de revenus ou l'invalidité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les participants n'ont pas le choix de la méthode de remplacement des revenus perdus
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les participants ne peuvent pas choisir le fournisseur de services 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les participants peuvent choisir le fournisseur de services
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les gestionnaires de cas approuvent, mais n'élaborent pas le plan de réadaptation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les gestionnaires de cas élaborent les plans de réadaptation
Royaume-Uni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modernisation récente des systèmes d'indemnisation des invalidités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un service plus long se traduit par des avantages plus importants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un service plus long ne se traduit pas par des avantages plus importants
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'allocation pour perte de revenus⁴⁹ est versée à vie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'allocation pour perte de revenus cesse à 65 ans
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facteurs dont il est tenu compte pour l'allocation pour perte de revenus : <ul style="list-style-type: none"> - la solde au moment de la libération - le montant est rajusté selon l'âge au moment de la libération (plus la personne est jeune, plus le facteur est élevé) - l'allocation est versée en entier pour les affections les plus graves (pour les blessures moins graves, une certaine proportion de l'allocation est accordée) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facteurs dont il est tenu compte pour l'allocation pour perte de revenus : <ul style="list-style-type: none"> - la solde au moment de la libération - l'âge n'est pas pris en considération - l'allocation est versée à 75 %, peu importe la gravité de l'invalidité
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources externes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources internes et externes
États-Unis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévalence de douleur chronique et d'état de stress post-traumatique chez les vétérans participant aux programmes ▪ Hausse des coûts des programmes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources internes ▪ Accent mis surtout sur la réadaptation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources internes et externes ▪ Accent mis sur la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle

⁴⁸ Évaluation des services de réadaptation (Version finale – Septembre 2014) – Annexe C – Comparaison des programmes avec ceux d'autres pays.

⁴⁹ Au Royaume-Uni, l'allocation pour perte de revenus est appelée le « Guaranteed Income Payment » (paiement de revenu garanti), lequel est payable lorsque la capacité de la personne de gagner un revenu au-delà de sa carrière militaire est compromise en raison de sa blessure. Le paiement de revenu garanti s'ajoute à une indemnisation forfaitaire pour blessure.