



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

ÉVALUATION DU PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS (PAAC)

Août 2016

Direction générale de la
vérification et de l'évaluation

Canada 

Table des matières

SOMMAIRE	i
1.0 INTRODUCTION.....	1
1.1 Aperçu du Programme.....	1
1.2 Admissibilité au Programme.....	3
2.0 PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE.....	4
2.1 Sources de données multiples	5
2.2 Contraintes et défis analytiques	6
3.0 PERTINENCE	8
3.1 Besoin continu du Programme	8
3.2 Harmonisation avec les priorités du gouvernement	10
3.3 Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral	11
4.0 RENDEMENT.....	12
4.1 Efficacité	12
4.2 Économie et efficacité.....	16
4.3 Résultats non prévus	20
4.4 Autres observations	23
5.0 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	24
ANNEXE A : MODÈLE LOGIQUE DU PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS	27
ANNEXE B : TABLEAU DU NIVEAU DES BESOINS – OUTIL DE DÉTERMINATION DES SUBVENTIONS POUR LES HEURES DE SERVICE AU PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS	28

Sommaire

Contexte

L'évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ci-après appelé le « Programme ») a été réalisée conformément au Plan d'évaluation pluriannuel axé sur les risques de 2015-2020 d'Anciens Combattants Canada (ACC). L'évaluation couvre la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2015 et a été menée entre juin 2015 et janvier 2016.

L'objectif du Programme est d'aider les bénéficiaires admissibles à demeurer chez eux et dans leur collectivité le plus longtemps possible en leur offrant une aide financière pour des services qui contribuent à favoriser et à soutenir l'autonomie et la santé. Selon les situations et les besoins en matière de santé, le Programme peut fournir une aide financière pour l'obtention de services comme l'entretien ménager, l'entretien du terrain, des soins personnels, l'accès à des services d'alimentation, et des services de santé et de soutien. Lorsqu'il n'est plus possible d'offrir des services à domicile, le Programme aide les vétérans à demeurer dans leur collectivité en leur offrant une aide financière pour l'obtention de soins intermédiaires dans des établissements communautaires (c'est-à-dire des établissements de soins infirmiers).

L'évaluation a porté sur les éléments du Programme liés à l'entretien ménager et à l'entretien du terrain puisque :

- ces deux éléments combinés représentent 77 % des dépenses totales du Programme;
- des changements importants ont été apportés au mode de paiement pour ces deux éléments pendant la période visée par l'évaluation.

Résultats globaux

Pertinence

Selon les résultats de l'évaluation, il y a un besoin continu pour le Programme.

Le Programme appuie directement le mandat d'ACC et est harmonisé aux priorités du gouvernement du Canada, de même qu'aux plans stratégiques du Ministère. Aucun problème n'a été soulevé en ce qui a trait au chevauchement et au double emploi entre le Programme et des programmes similaires administrés par les provinces. ACC et les provinces tiennent compte des mesures de soutien externes au moment d'évaluer les besoins.

Rendement – Efficacité

L'efficacité et le succès du Programme sont mesurés au moyen d'une stratégie de mesure du rendement (SMR) qui comprend un modèle logique assorti de résultats. Le résultat immédiat du Programme est le résultat sur lequel le Ministère a le plus

d'influence. Néanmoins, l'équipe d'évaluation a constaté que les indicateurs de rendement pour le résultat immédiat du Programme ne permettent pas de mesurer adéquatement l'atteinte de ce résultat.

À l'heure actuelle, le résultat immédiat est mesuré de deux façons différentes :

1. Une personne est admissible et a par conséquent accès aux services du Programme;
2. Une personne admissible peut trouver un fournisseur de services et, par conséquent, elle y a accès.

Le Ministère n'a aucune maîtrise sur le fait qu'un fournisseur de services est disponible ou non pour offrir des services à un bénéficiaire admissible du Programme. Les indicateurs de rendement doivent être révisés pour mieux mesurer l'atteinte du résultat immédiat du Programme.

L'équipe d'évaluation a constaté que le résultat intermédiaire et le résultat ultime du Programme sont atteints.

Rendement – Économie et efficacité

En 2014-2015, on comptait 96 722 bénéficiaires du Programme. Les dépenses totales du Programme pour l'exercice s'élevaient à 363 millions de dollars. Au moment de l'évaluation, le Ministère n'avait pas la capacité de mesurer avec précision le coût total de chacun des extrants figurant dans le modèle logique. Afin de mieux mesurer les gains d'efficacité du Programme, les coûts du Programme doivent faire l'objet d'un suivi, et il faut en rendre compte.

Pour tenter de déterminer les tendances en matière de coûts d'administration, l'équipe d'évaluation a utilisé le modèle existant de répartition des coûts du Ministère, lequel ne permet pas de mesurer le coût total des intrants et des extrants individuels. Cependant, lorsqu'il est appliqué de façon uniforme, le modèle montre que la tendance relative aux coûts d'administration était à la baisse, passant d'un taux de 18 pour cent en 2011-2012 (la première année de la période d'évaluation) à un taux 12,3 pour cent en 2014-2015.

Il a été difficile de comparer les coûts d'administration du Programme à ceux des programmes offerts aux vétérans à l'échelle internationale et à ceux des programmes provinciaux de soins à domicile, étant donné que les modèles étaient différents et que les coûts d'administration étaient calculés différemment pour chacun des programmes.

Aucun problème n'a été relevé en ce qui a trait au chevauchement et au double emploi relativement à l'administration interne du Programme, et les décisions ont été jugées comme étant prises en temps opportun.

En janvier 2013, le Ministère a changé le modèle de paiement pour les éléments du Programme liés à l'entretien ménager et à l'entretien du terrain, en passant d'une

contribution à une subvention. Les données préliminaires disponibles n'étaient pas suffisantes pour évaluer l'efficacité du nouveau modèle de paiement.

Résultats imprévus

Le Ministère a élaboré et mis en œuvre un outil de détermination des subventions (ODS) pour faciliter le calcul du niveau de besoin pour l'entretien ménager et l'entretien du terrain. L'outil est utilisé par le Ministère et par le responsable du traitement des demandes relatives aux soins de santé. L'évaluation a permis de déterminer que l'outil assure l'uniformité et un traitement équitable pour les bénéficiaires de partout au pays. Cependant, l'évaluation a révélé que l'outil produit une lacune imprévue dans le nombre d'heures de service d'entretien ménager auxquelles a droit le bénéficiaire. Un examen plus approfondi a permis de confirmer que l'outil ne produit pas un résultat selon lequel un bénéficiaire put recevoir entre 4 heures et 14 heures de service d'entretien ménager (c'est-à-dire que l'outil peut allouer jusqu'à 4 heures de service, ou 14 heures de service, mais rien entre ces deux valeurs). L'outil doit être amélioré pour permettre davantage de flexibilité dans le nombre d'heures de service allouées.

Recommandations

Compte tenu de ses constatations, l'équipe d'évaluation fait les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Il est recommandé que la directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services :

- a) révise les indicateurs de rendement pour mieux mesurer l'atteinte du résultat immédiat;**
- b) mesure de façon précise le coût des intrants et des extrants du Programme;**
- c) rende compte des résultats.**

Recommandation 2

Il est recommandé que la directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services, améliore l'outil utilisé pour déterminer les heures d'entretien ménager afin de s'assurer que les bénéficiaires d'avantages obtiennent un soutien adéquat.

1.0 Introduction

L'évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (ci-après appelé le « Programme ») a été réalisée conformément au Plan d'évaluation pluriannuel axé sur les risques de 2015-2020 d'Anciens Combattants Canada (ACC). La dernière évaluation du Programme a été effectuée en juillet 2011.

L'évaluation a porté sur la pertinence et le rendement du Programme et a été réalisée conformément aux exigences de la politique du Conseil du Trésor et aux documents d'orientation connexes.

1.1 Aperçu du Programme

Le Programme est le programme national de soins à domicile et de soins communautaires d'ACC qui aide les vétérans admissibles et leurs principaux dispensateurs de soins¹ et survivants² à demeurer à leur domicile et au sein de leur collectivité le plus longtemps possible. Le Programme offre une aide financière pour des services qui contribuent à favoriser et à soutenir l'autonomie et la santé. Lorsqu'il n'est plus possible d'offrir des soins à domicile, le Programme aide les vétérans à demeurer au sein de leur collectivité grâce à un soutien financier pour des soins intermédiaires dans des établissements communautaires (c'est-à-dire des établissements de soins infirmiers)³.

Le Programme peut accorder une subvention⁴ ou une contribution⁵ pour couvrir le coût des soins à domicile et des services de soutien suivants :

- services d'entretien du terrain, comme la tonte du gazon ou le déneigement;
- services d'entretien ménager, comme le nettoyage de la maison, la lessive, la préparation des repas ou l'épicerie et les courses;

¹ Selon la définition du paragraphe 16(3) du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, la principale personne à s'occuper du client (principal dispensateur de soins) s'entend de l'adulte qui, au moment du décès de celui-ci ou de son admission dans un établissement de santé, à la fois :

- a) était la principale personne à veiller, sans rémunération, à ce qu'il reçoive les soins voulus;
- b) pendant au moins une année, avait résidé de façon continue dans sa résidence principale et avait subvenu aux besoins de celui-ci ou était à sa charge.

² Selon la définition du paragraphe 16.1(2) du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, survivant s'entend de l'adulte qui, au moment du décès de la personne ou, dans le cas d'une personne qui décède dans un établissement de soins de santé, au moment de l'admission de celle-ci :

- a) d'une part, était la principale personne à veiller, sans rémunération, à ce qu'elle reçoive les soins voulus;
- b) d'autre part, habitait depuis un an de façon continue dans sa résidence principale et subvenait à ses besoins ou était à sa charge.

³ Veterans Affairs Canada, *Performance Measurement Strategy : Veterans Independence Program*, March 14, 2014, p.3 (en anglais seulement).

⁴ Une subvention s'entend d'un paiement de transfert effectué en fonction de critères préétablis d'admissibilité. Une subvention n'est ni assujettie à une reddition de comptes par le bénéficiaire ni normalement sujette à vérification par le ministère. Il se peut que le bénéficiaire doive fournir des rapports sur les résultats obtenus. (Source : Conseil du Trésor du Canada, *Politique sur les paiements de transfert*).

⁵ Une contribution s'entend d'un paiement de transfert effectué avec les conditions de rendement spécifiées dans une entente de financement. Une contribution est assujettie à une reddition de comptes et est sujette à vérification. (Source : Conseil du Trésor du Canada, *Politique sur les paiements de transfert*).

- soins personnels, comme l'aide pour prendre un bain, s'habiller ou se nourrir;
- accès à des services de nutrition ou d'alimentation, comme les repas livrés à domicile;
- adaptations au domicile, lorsqu'elles sont nécessaires pour favoriser l'autonomie;
- service de soins ambulatoires, pour les déplacements liés aux services de santé ou aux services sociaux offerts à l'extérieur du domicile;
- services de transport offerts pour favoriser l'autonomie et la participation à des activités sociales, lorsque l'état de santé de la personne rend les déplacements difficiles;
- services de santé et de soutien, comme les évaluations, les services diagnostiques et les soins personnels fournis par des professionnels de la santé;
- soins intermédiaires, lorsqu'un niveau plus élevé de soins infirmiers et personnels est nécessaire⁶.

Les demandes au titre du Programme sont présentées à ACC pour une évaluation initiale. Une fois la détermination du besoin effectuée, les bénéficiaires admissibles sont évalués et le montant de l'aide financière qui sera versé est calculé.

Anciens Combattants Canada a obtenu les services d'un fournisseur de services de traitement des demandes relatives aux soins de santé (ci-après le « responsable du traitement des demandes ») pour fournir des services de paiement aux bénéficiaires d'avantages et aux fournisseurs du Programme. Le responsable du traitement des demandes est également responsable d'assurer le suivi annuel auprès des bénéficiaires pour déterminer s'il y a eu un changement dans les besoins de santé et de prendre des mesures en conséquence⁷.

L'équipe d'évaluation a estimé que le Programme est bien établi et qu'il fonctionne bien. Au 31 mars 2015, on comptait 96 722 bénéficiaires du Programme (voir le tableau 1 pour des détails sur le nombre de bénéficiaires au cours de la période visée par l'évaluation)⁸. Les dépenses du Programme pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015 ont totalisé 363 millions de dollars, dont 281 millions ont été attribués à l'entretien ménager et à l'entretien du terrain, les deux éléments les plus importants (voir le tableau 2 pour des détails sur les dépenses du Programme au cours de la période visée par l'évaluation)⁹.

⁶ Site Web externe d'Anciens Combattants Canada.

⁷ Veterans Independence Program, *Business Requirement Document*, March 2015, p.4 (en anglais seulement).

⁸ Anciens Combattants Canada, Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015, p. 21.

⁹ Anciens Combattants Canada, Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015, p. 22.

Tableau 1 – Bénéficiaires du Programme

BÉNÉFICIAIRES DU PAAC	Chiffres reels en date du 31 mars				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Anciens combattants	70 115	67 235	64 616	61 829	58 624
Service de guerre	50 228	45 063	40 494	35 380	30 430
Forces armées canadiennes	19 887	22 172	24 122	26 449	28 194
Survivants	37 573	38 349	38 379	39 766	38 098
Nombre total de bénéficiaires du PAAC	107 688	105 584	102 995	101 595	96 722

Tableau 2 – Dépenses du Programme¹⁰

DÉPENSES LIÉES AU PAAC (en millions de dollar)	Chiffres reels en date du 31 mars				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Soins ambulatoires	1,1 \$	1,1 \$	0,9 \$	0,8 \$	0,6 \$
Services de santé et de soutien	0,4 \$	0,3 \$	0,4 \$	0,5 \$	0,4 \$
Accès à des services d'alimentation	9,5 \$	9,3 \$	8,7 \$	7,8 \$	7,2 \$
Services de soins personnels	24,4 \$	25,5 \$	25,1 \$	24,9 \$	23,0 \$
Entretien ménager	206,3 \$	210,7 \$	208,6 \$	75,9 \$	0,4 \$
Entretien du terrain	52,0 \$	50,0 \$	50,1 \$	19,9 \$	0,1 \$
Transport à des fins sociales	2,1 \$	1,8 \$	1,6 \$	1,3 \$	1,0 \$
Adaptation du domicile	0,5 \$	0,7 \$	0,7 \$	0,6 \$	0,8 \$
Soins en établissement pour adultes	0,1 \$	0,2 \$	0,1 \$	0,0 \$	0,0 \$
Soins intermédiaires	57,9 \$	57,0 \$	55,5 \$	52,5 \$	49,0 \$
Total des contributions	354,4 \$	356,8 \$	351,7 \$	184,1 \$	82,6 \$
Subventions d'entretien ménager et d'entretien du terrain	0,0 \$	0,0 \$	28,4 \$	245,6 \$	280,5 \$
Total du PAAC	354,4 \$	356,8 \$	380,1 \$	429,6 \$	363,1 \$

1.2 Admissibilité au Programme

Appelé à l'origine le Programme pour les anciens combattants avançant en âge, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants a été établi en avril 1981. Depuis, le Programme a évolué et a été élargi en vue de refléter les besoins changeants de sa population cible et d'y répondre. Au début, le Programme visait à fournir des services aux pensionnés de guerre pour répondre aux besoins liés à l'invalidité leur donnant droit à une pension. Au fil du temps, pour répondre aux besoins changeants, le mandat du Programme a été élargi pour inclure d'autres bénéficiaires, notamment les personnes qui répondent à l'un des critères suivants :

- avoir droit à une prestation d'invalidité;
- avoir droit aux allocations aux anciens combattants;
- toucher une indemnité de prisonnier de guerre;
- avoir droit à un lit réservé¹¹ (ou à accès prioritaire), mais n'en trouver aucun;
- avoir été principal dispensateur de soins pour un vétéran ou civil admissible;
- être un survivant touchant un faible revenu ou un survivant handicapé d'un vétéran ou civil admissible¹².

¹⁰ Les coûts de 2013-2014 tiennent compte de la conversion de l'entente de contribution à une subvention pour les volets de l'entretien ménager et de l'entretien du terrain.

¹¹ Les lits réservés sont des lits réservés dans un établissement communautaire conformément à l'entente conclue entre l'établissement et ACC. Anciens Combattants Canada, *Évaluation des programmes de soins intermédiaires et de soins de longue durée*, janvier 2014.

¹² Site Web externe d'Anciens Combattants Canada.

2.0 Portée et méthodologie

L'évaluation a été effectuée conformément à la directive et aux normes précisées dans la Politique sur l'évaluation du Conseil du Trésor de 2009. L'évaluation couvre la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2015 et a été menée entre juin 2015 et janvier 2016.

Les vérifications et les évaluations précédentes, comme la Vérification du suivi annuel dans le cadre du PAAC de 2015 et l'Évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants de 2011, ont été utilisées pour effectuer le calibrage¹³ de la portée de l'évaluation. L'évaluation de l'équipe a porté principalement sur les éléments du Programme liés à l'entretien ménager et à l'entretien du terrain pour plusieurs raisons :

- l'entretien ménager et l'entretien du terrain sont les éléments les plus importants du Programme, comptant pour 77 pour cent des dépenses du Programme en 2014-2015 (dépenses combinées de 281 millions de dollars sur les dépenses totales du Programme qui s'élevaient à 363 millions de dollars)¹⁴;
- les modalités de paiement de ces deux éléments ont été modifiées, passant d'une contribution à une subvention, depuis que la dernière évaluation a été effectuée en 2011;
 - le passage d'une contribution à une subvention en janvier 2013 est le changement le plus important apporté au Programme depuis la dernière évaluation;
 - la mise en œuvre de la subvention a nécessité l'élaboration d'un nouvel outil, soit l'Outil de détermination des subventions (ODS), pour favoriser l'uniformité du calcul du financement à l'échelle du pays.

Les éléments suivants ont été exclus de la portée de l'évaluation :

- les soins intermédiaires n'ont pas été examinés, car cet élément a été inclus dans le cadre de l'Évaluation des programmes de soins intermédiaires et de soins de longue durée de janvier 2014;
- les changements récemment annoncés par le Ministère (p. ex., changements au processus de suivi et changements projetés au système) n'ont pas été analysés en profondeur, car leur date prévue de mise en œuvre est hors de la portée de l'évaluation;
- les plus petits éléments du Programme qui, combinés, ne représentent que 10 pour cent des dépenses du Programme¹⁵.

¹³ Le calibrage est le processus visant à ajuster un outil, un instrument, etc., afin qu'il remplisse une fonction donnée. Dans le présent document, ce terme désigne le processus d'ajustement 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. [...] Le calibrage peut englober des ajustements ayant pour effet d'accroître ou de réduire la quantité d'efforts requis ainsi que la portée des travaux et le degré d'analyse. Source : Site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor, *Calibrage des évaluations – Facteurs à prendre en considération*.

¹⁴ Analyse faite par l'équipe d'évaluation des données du *Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015* d'Anciens Combattants Canada, p. 22.

¹⁵ Analyse faite par l'équipe d'évaluation des données du *Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015* d'Anciens Combattants Canada, p. 22. L'analyse ne comprend pas les dépenses liées aux soins intermédiaires, car elles ont aussi été exclues de la portée de l'évaluation.

Les critères d'admissibilité au Programme et les processus connexes ont fait l'objet d'un examen de haut niveau, dans le cadre de la stratégie quinquennale du Ministère. La stratégie quinquennale (2015-2020) visant à améliorer le soutien aux vétérans, en se concentrant sur le changement de culture au sein du Ministère ainsi que sur les extrants, politiques, pratiques et processus du Ministère, est en cours d'élaboration. La stratégie repose sur trois objectifs :

- une approche axée sur les vétérans qui place fermement ceux-ci au centre de toutes les activités d'ACC, favorisant finalement le bien-être des vétérans du Canada;
- une intégration transparente des programmes et des services de transition du ministère des Anciens Combattants et du ministère de la Défense nationale, en supprimant les complexités de la navigation entre les deux organisations afin d'accéder aux avantages pendant le processus de libération;
- l'accent sur l'excellence des services qui saura reconnaître et créer des occasions de dépasser les attentes par la compréhension des vétérans et de leurs besoins¹⁶.

Il convient de souligner que le Programme a été soumis à une analyse comparative entre les sexes en décembre 2011; aucun problème lié à des préjugés sexistes n'a été relevé¹⁷. Pour valider davantage cette constatation, l'équipe d'évaluation a procédé à une analyse statistique des données actuelles sur les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain offerts aux bénéficiaires. Aucun problème n'a été relevé à l'égard des préjugés sexistes.

2.1 Sources de données multiples

La méthode de recherche visait à regrouper des renseignements de diverses provenances afin d'assurer la fiabilité de l'information et des résultats aux fins du présent rapport. Les sources de données utilisées pour évaluer la pertinence et le rendement du Programme sont présentées au tableau 3.

¹⁶ Anciens Combattants Canada, *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*, p. 3.

¹⁷ "Gender Based Analysis of VAC's Veterans Independence Program", Veterans Affairs Canada, December 2011, p.8 (en anglais seulement).

Tableau 3 – Sources d’information examinées durant l’évaluation du Programme

Méthode	Source
Examen de la documentation non ministérielle	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports du Sénat et de la Chambre des communes, discours du budget et discours du Trône; • Documents et données sur les programmes des États-Unis, de l’Australie et du Royaume-Uni; • Documents et données sur les programmes provinciaux de soins à domicile offerts à l’échelle du Canada; • Articles des médias portant sur le Programme; • Politiques et procédures élaborées par le responsable du traitement des demandes.
Examen de la documentation ministérielle et de recherches secondaires	<ul style="list-style-type: none"> • Lois et règlements ministériels et présentations au Conseil du Trésor; • Rapports/documents de recherche publiés par ACC, politiques, procédures, documents stratégiques, rapports sur le rendement et dossiers de plaintes des bénéficiaires; • Sondage auprès des bénéficiaires/recherche sur l’opinion publique préexistants (p. ex., Sondage national auprès des clients mené par ACC en 2010); • Vérifications et évaluations précédentes.
Entrevues et/ou observations en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues par téléphone et en personne avec 60 membres du personnel d’ACC et du responsable du traitement des demandes qui sont chargés de l’exécution du Programme; • Entrevues avec 12 cadres supérieurs d’ACC et spécialistes du Programme, le Bureau de l’ombudsman des vétérans et des représentants de programmes provinciaux de soins à domicile; • Observation des procédures et processus opérationnels utilisés par le responsable du traitement des demandes.
Examen de la rétroaction/des dossiers des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire de suivi du PAAC (pour confirmer que les avantages reçus par les bénéficiaires du Programme sont appropriés et répondent à leurs besoins); • Examen des dossiers (pour déterminer la rapidité des décisions prises relativement au Programme, si les montants versés aux vétérans au titre du Programme ont changé après le passage d’une contribution à une subvention, et si les montants versés aux survivants/principaux dispensateurs de soins au titre du Programme ont changé après la mise en œuvre de l’ODS).
Analyse statistique	<ul style="list-style-type: none"> • Données financières, démographiques et opérationnelles recueillies par ACC et analysées par l’équipe d’évaluation pour les exercices 2010-2011 à 2014-2015.

2.2 Contraintes et défis analytiques

L’évaluation a permis de faire ressortir les contraintes suivantes :

1. L’équipe d’évaluation n’a pas parlé directement avec les personnes qui bénéficient d’un avantage du Programme.

L’équipe a atténué en partie cette contrainte :

- en examinant les données existantes (p. ex. les résultats du Sondage national auprès des clients mené par ACC en 2010 et les formulaires de suivi annuel du PAAC);

- en menant des entrevues auprès des employés d'ACC qui traitent directement avec les bénéficiaires du Programme, dans le but d'obtenir les points de vue des vétérans;
 - en observant des appels de suivi et des entrevues menées par le responsable du traitement des demandes à l'aide de l'ODS.
2. Il n'y avait aucun mécanisme en place pour évaluer le rendement du Programme pendant la période visée par la présente évaluation :
- la capacité des responsables du Programme de saisir des données sur le rendement du Programme était limitée;
 - les changements aux systèmes utilisés pour effectuer le suivi des données du Programme ne seront pas mis en œuvre avant 2016; ces changements devraient aider à compiler les données sur le rendement;
 - les procédures d'assurance de la qualité d'ACC ont été mises en œuvre ultérieurement, soit en 2015-2016;
 - les procédures d'assurance de la qualité pour le responsable du traitement des demandes n'étaient pas en place, mais elles sont en cours d'élaboration.

L'équipe d'évaluation a atténué en partie cette contrainte en procédant à un examen des dossiers pour déterminer si les décisions relatives au Programme étaient prises en temps opportun. L'équipe s'est également renseignée au sujet de la nature des plaintes reçues par ACC et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV); aucun problème important n'a été signalé.

3. Les frais d'administration associés au Programme ont été examinés. Toutefois, il a été impossible d'établir une comparaison avec les programmes offerts par les ministères des Anciens Combattants à l'échelle internationale, car ils sont trop différents.

L'équipe d'évaluation a également tenté d'effectuer une étude de la documentation de programmes provinciaux de soins à domicile semblables. Les renseignements sur l'administration des programmes provinciaux étaient limités et, lorsqu'ils étaient disponibles, ils n'étaient pas mesurables par rapport au Programme en raison des différences dans les modèles d'exécution utilisés. Cette situation a fait en sorte qu'il a été impossible d'établir une comparaison approfondie des coûts d'administration (voir la section 4.2 pour plus de détails).

Il faudrait donc tenir compte des contraintes susmentionnées en lisant les constatations de l'évaluation.

3.0 Pertinence

3.1 Besoin continu du Programme

Il y a un besoin continu pour le Programme.

En raison de leurs blessures et de leur vieillissement, de nombreux vétérans et civils admissibles ne sont plus en mesure d'effectuer de façon autonome les activités qui leur permettent de demeurer chez eux sans aide. Le Programme fournit du soutien aux personnes qui souhaitent demeurer en santé et autonomes dans leur domicile et au sein de leur collectivité et retarder, aussi longtemps que possible, l'admission dans un établissement de soins de longue durée¹⁸.

Une tendance à la baisse du nombre de vétérans du service de guerre¹⁹ et à la hausse du nombre de vétérans des Forces armées canadiennes (FAC)²⁰ devrait se poursuivre au cours des cinq prochaines années. On prévoit une diminution de 58 pour cent du nombre de vétérans (passant de 30 430 en 2014-2015 à 12 800 en 2019-2020) au sein de la population ayant servi en temps de guerre, la population ciblée au départ par le Programme. Cependant, un besoin émergent et croissant s'est fait sentir au sein de la population des FAC et, selon les prévisions, le nombre de vétérans des FAC devrait augmenter de 26 pour cent (passant de 28 194 vétérans en 2014-2015 à 35 400 en 2019-2020)²¹. Comme le montre la figure 1, même si le nombre de vétérans du service de guerre qui se prévalent des services du PAAC diminuera, une augmentation du besoin à l'égard du Programme est prévue au sein de la population des FAC. À mesure que la population des FAC vieillit, un besoin pour les services du Programme se fera sentir chez les vétérans des FAC et leurs principaux dispensateurs de soins.

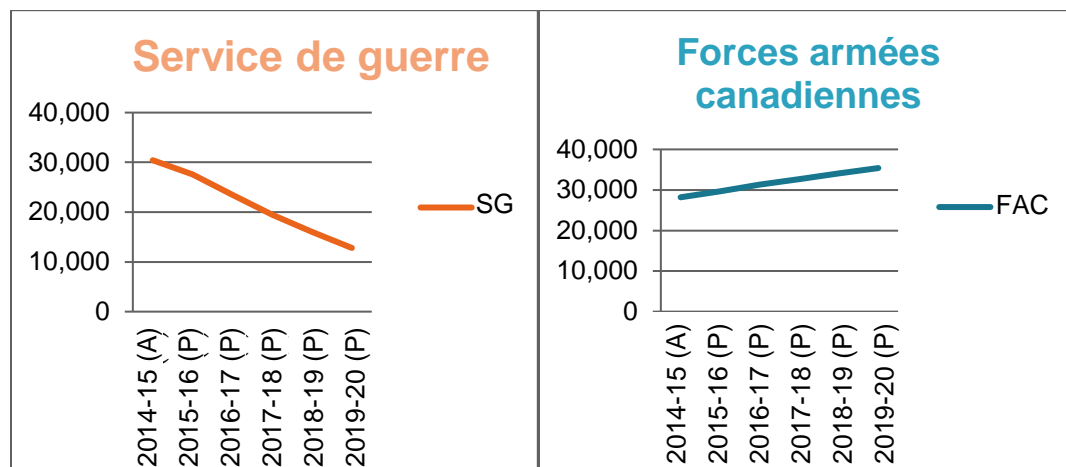
¹⁸ Veterans Affairs Canada, *Performance Measurement Strategy : Veterans Independence Program*, March 14, 2014, p.4 (en anglais seulement).

¹⁹ Vétérans du service de guerre : vétérans ayant servi durant la Première Guerre mondiale, la Deuxième Guerre mondiale ou la guerre de Corée.

²⁰ Vétérans des CAF : vétérans ayant servi après la guerre de Corée.

²¹ Analyse faite par l'équipe d'évaluation des données du *Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015* d'Anciens Combattants Canada, p. 21.

Figure 1 – Demande actuelle et prévue à l'égard du Programme²²



* Dans la figure 1 ci-dessus, la lettre « A » représente la population actuelle de bénéficiaires et la lettre « P » représente la population prévue de bénéficiaires.

Au Canada, les tendances en matière de soins à domicile montrent que les besoins en matière de soins à domicile d'une grande proportion de Canadiens ne sont pas comblés. « En 2012, 2,2 millions de personnes, ou 8 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus, ont reçu de l'aide ou des soins à la maison en raison d'un problème de santé de longue durée, d'une incapacité ou de problèmes liés au vieillissement. [...] Parmi les 2,2 millions de Canadiens ayant reçu de l'aide ou des soins à domicile en 2012, 15 % d'entre [eux], ou 331 000 personnes, n'ont pas obtenu tous les soins nécessaires »²³.

L'âge moyen des vétérans des FAC qui sont des clients d'ACC est de 57 ans²⁴. Dans son rapport intitulé *Les Canadiens dont les besoins en soins à domicile sont non comblés*, Statistique Canada a souligné que ce groupe d'âge de la population canadienne est mal desservi par le système de soins de santé²⁵. Le Programme offre du soutien aux vétérans de ce groupe d'âge dont les besoins pourraient ne pas être comblés par le système de soins de santé de la province.

Aucun problème de chevauchement ou de double emploi entre les services offerts dans le cadre du Programme et les services offerts par les provinces n'a été relevé.

Des programmes de soins à domicile semblables au Programme d'ACC sont offerts dans chaque province canadienne. Bien que des services semblables soient offerts par ACC et par les provinces, des mécanismes sont en place pour s'assurer qu'il n'y a pas

²² Ibid.

²³ Martin Turcotte, *Regard sur la société canadienne – Les Canadiens dont les besoins en soins à domicile sont non comblés*. Statistique Canada, 9 septembre 2014, p. 1.

²⁴ Anciens Combattants Canada, *Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015*, p. 6.

²⁵ Martin Turcotte, *Regard sur la société canadienne – Les Canadiens dont les besoins en soins à domicile sont non comblés*. Statistique Canada, 9 septembre 2014, p. 6.

de chevauchement sur le plan des prestations. Par exemple, l'ODS tient compte des prestations provinciales accordées pour les soins à domicile et l'entretien du terrain, et le montant de ces prestations est déduit du montant auquel les bénéficiaires sont admissibles dans le cadre du Programme. Le personnel a aussi indiqué qu'il n'y avait pas de chevauchement ou de double emploi entre les services offerts par les programmes provinciaux de soins à domicile et les services offerts dans le cadre du Programme d'ACC.

3.2 Harmonisation avec les priorités du gouvernement

Le Programme s'harmonise avec les priorités et les objectifs du gouvernement fédéral et d'ACC, de même qu'avec les résultats stratégiques déterminés par le Ministère.

On peut lire dans le Discours du Trône d'octobre 2013, à la section 3, Le Canada d'abord – Appuyer nos Forces armées, que le gouvernement du Canada « *n'oublie pas les promesses faites à ceux et celles qui ont défendu le Canada avec fierté. Nos anciens combattants ont pris les armes pour nous; maintenant, c'est à notre tour d'être à leurs côtés* »²⁶.

Le Programme répond à cette priorité du gouvernement du Canada puisqu'il fournit des services et du soutien qui visent à aider les vétérans, leurs survivants et leurs principaux dispensateurs de soins à demeurer en santé et autonomes dans leur propre domicile et au sein de leur collectivité.

Dans le Plan économique 2014, le gouvernement du Canada réaffirme qu'il « *est déterminé à rendre hommage aux anciens combattants et à leurs familles pour les sacrifices qu'ils ont consentis et à veiller à ce qu'ils reçoivent le soutien dont ils ont besoin* »²⁷. Le Programme offre du soutien qui vise à favoriser l'autonomie des vétérans et, par conséquent, il atteint les objectifs décrits dans le plan.

²⁶ Gouverneur général. *Discours du Trône ouvrant la deuxième session de la quarante et unième législature du Canada*, 16 octobre 2013, p. 19.

²⁷ Gouvernement du Canada, *Plan d'action économique de 2014 – Sur la voie de l'équilibre : Créer des emplois et des opportunités*, 11 février 2014, p. 255.

3.3 Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

Le Programme appuie directement le mandat d'ACC.

Le mandat d'ACC découle de lois et règlements, notamment de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes 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 [et] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge »²⁸.

Le Programme appuie directement le mandat d'Anciens Combattants Canada puisqu'il fournit du financement et des services visant à appuyer les soins apportés aux vétérans admissibles à leur domicile et au sein de leur collectivité et à favoriser leur autonomie.

Anciens Combattants Canada établit trois résultats stratégiques pour le Ministère dans la section Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes (AAP) du Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016 :

1. Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles.
2. Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.
3. Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui répondent à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants²⁹.

Le Programme contribue à l'atteinte du résultat stratégique 1 grâce à l'octroi de subventions et contributions financières pour l'obtention de services qui contribuent au bien-être des vétérans et favorisent leur autonomie.

²⁸ *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, p. 2.

²⁹ Anciens Combattants Canada, *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*, p. 5.

4.0 Rendement

4.1 Efficacité

La mesure du rendement permet de surveiller les progrès accomplis par les programmes en vue de l'atteinte des résultats escomptés³⁰. Une stratégie de mesure du rendement (SMR) est utilisée pour mesurer régulièrement les indicateurs clés et les principaux résultats. Ces renseignements peuvent être utilisés pour comparer les résultats atteints aux attentes et contribuer à mesurer l'efficacité et le succès du Programme. Un plan de mesure du rendement (PMR) du Programme et un modèle logique du Programme (voir l'annexe A) servent d'outil à l'appui de la SMR. Ces outils ont été conçus pour le Programme, et ils ont été analysés par l'équipe d'évaluation.

Le modèle logique constitue la feuille de route d'un programme³¹. Le modèle logique décrit les résultats attendus du programme, les principales activités qui seront entreprises dans le cadre du programme et les extrants qui seront tirés des activités par l'atteinte des résultats attendus³². Bien que divers facteurs ou programmes soient hors de la maîtrise du Ministère, la conclusion est que si les personnes ont accès à des services de soins et de soutien à domicile, leurs besoins seront alors satisfaits³³.

Les résultats du Programme s'entendent des changements ou des différences qui découlent des activités et des extrants d'un programme. Ils sont décrits comme étant immédiats, intermédiaires ou ultimes, en fonction du niveau de la contribution et de l'incidence du Programme sur le résultat escompté. Conformément au guide du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) *Pour soutenir des évaluations efficaces : Guide d'élaboration de stratégies de mesure du rendement* :

- un résultat immédiat doit correspondre à un « changement au niveau de la sensibilisation, des connaissances ou des compétences d'une population cible »;
- un résultat intermédiaire doit correspondre à un « changement de comportement dans la population cible »;
- un résultat ultime doit correspondre à un « changement d'état dans la population cible »³⁴.

Lorsque les résultats susmentionnés sont atteints, le Programme contribue au résultat stratégique 1 du Ministère : *Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles* (tel que défini dans l'AAP). L'équipe d'évaluation a constaté que même si des outils pour mesurer les résultats ont été établis, les rapports nécessaires pour

³⁰ Instituts de recherche en santé du Canada, *Cadre de mesure et d'évaluation du rendement*, section 6.3.

³¹ Veterans Affairs Canada, *Performance Measurement Strategy : Veterans Independence Program*, March 14, 2014, p.11 (en anglais seulement).

³² Un extrant est un produit ou service direct découlant des activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative, par exemple une brochure, une étude de recherche, une séance de formation, etc. Source : Secrétariat du Conseil du Trésor, *Lexique de la gestion axée sur les résultats*.

³³ Veterans Affairs Canada, *Performance Measurement Strategy : Veterans Independence Program*, March 14 2014, p.18 (en anglais seulement).

³⁴ Secrétariat du Conseil du Trésor, *Pour soutenir des évaluations efficaces : Guide d'élaboration de stratégies de mesure du rendement*.

mesurer avec précision le succès du Programme ne sont pas disponibles à l'heure actuelle.

Résultat immédiat : Les personnes admissibles ont accès aux soins à domicile et aux services de soutien.

Les indicateurs de rendement pour le résultat immédiat du Programme doivent être révisés pour mieux mesurer l'atteinte de ce résultat.

La logique du Programme est simple : le Programme offre aux personnes admissibles l'accès à des services. La section 3.1 donne un aperçu de ces bénéficiaires et permet de se faire une idée des groupes de bénéficiaires qui se prévalent des services du Programme chaque année.

Selon le PMR, le résultat immédiat est mesuré de deux façons :

- a) Une personne est admissible, elle a donc accès aux services du Programme, ce qui peut se mesurer selon :
 - le nombre de bénéficiaires admissibles au Programme;
 - le pourcentage de bénéficiaires admissibles ayant reçu un paiement ou une subvention pour des services du Programme;
 - le nombre et le pourcentage d'appels reçus concernant le PAAC, par palier, et selon le nombre d'appels approuvés et le nombre d'appels rejetés.
- b) L'accès d'une personne aux services peut se mesurer selon :
 - le pourcentage de bénéficiaires admissibles du Programme vivant à domicile qui déclarent être en mesure de trouver des personnes pour offrir les services du PAAC dont ils ont besoin.

Le résultat immédiat est le résultat sur lequel le Programme exerce la plus grande maîtrise. ACC détermine les critères d'admissibilité au Programme et le versement des prestations. Cependant, le Programme n'a aucun pouvoir sur la disponibilité des fournisseurs de services, comme il est mentionné au point b) ci-haut.

L'équipe d'évaluation est d'avis que les indicateurs de rendement pour le résultat immédiat du Programme doivent être révisés afin de refléter les résultats sur lesquels le Ministère exerce un contrôle. Les mesures du PMR et de la SMR doivent être modifiées pour refléter l'atteinte du résultat immédiat et pour permettre d'en rendre compte en conséquence.

Résultat intermédiaire : Les besoins des personnes admissibles en matière de soins à domicile et de services de soutien sont satisfaits.

Le résultat intermédiaire du Programme est atteint.

Selon le dernier Sondage national auprès des clients (mené en 2010), 86 pour cent des bénéficiaires du Programme ont déclaré que le Programme « répond à leurs besoins »³⁵. Les entrevues avec le personnel d'ACC et le personnel du responsable du traitement des demandes indiquent que la plupart³⁶ des personnes interrogées estiment que les besoins des bénéficiaires sont satisfaits, ce qui est corroboré par l'examen des formulaires de suivi du PAAC qui révèle que 83 pour cent des bénéficiaires affirment que le Programme répond à leurs besoins. Un représentant du BOV a signalé dans une entrevue que les bénéficiaires ont soulevé quelques préoccupations au sujet du Programme, et que les dossiers du Programme ne représentaient pas une énorme charge de travail pour le personnel du BOV.

Le personnel a indiqué au cours des entrevues que les opinions des bénéficiaires sur l'introduction du paiement de subvention au titre du PAAC sont variées. Le personnel a mentionné que certains bénéficiaires sont perplexes quant à la fin pour laquelle ils ont reçu l'argent, alors que d'autres estiment qu'ils reçoivent moins d'argent depuis la mise en œuvre de la subvention. Toutefois, les résultats d'un examen des dossiers effectué par l'équipe d'évaluation montrent que, depuis la mise en œuvre de l'ODS, le montant réel dépensé antérieurement par 92 pour cent des vétérans pour se prévaloir des services du Programme a été maintenu en vertu d'un droit acquis, ou que ces vétérans reçoivent maintenant plus d'argent à la suite de l'utilisation de l'ODS. Dans le cas des 8 pour cent de vétérans qui reçoivent moins d'argent depuis la mise en œuvre de l'ODS, cela s'expliquait le plus souvent par des changements dans la situation des vétérans (p. ex. changement d'adresse, conditions de logement, etc.). Par conséquent, le passage d'une contribution à une subvention n'a pas eu d'incidence négative pour les bénéficiaires sur le plan financier, et il est raisonnable de présumer que le Programme continue de répondre à leurs besoins.

De plus, l'équipe d'évaluation a procédé à un examen de dossiers valide sur le plan statistique afin de déterminer si la mise en œuvre de la subvention a eu des répercussions négatives pour les survivants et les principaux dispensateurs de soins. L'examen des dossiers a révélé que les survivants et les principaux dispensateurs de soins sont évalués en fonction de leurs propres besoins après le décès du vétéran, qu'environ 50 pour cent d'entre eux avaient reçu un montant supérieur à celui que

³⁵ Anciens Combattants Canada, *Anciens Combattants Canada – Sondage national auprès des clients : Rapport final*, juillet 2010, p. 78, Tableau 4.1d (61 % sont d'accord que le Programme répond à leurs besoins et 25 % sont complètement en désaccord).

³⁶ « La plupart » se définit comme étant 75 % ou plus des participants interrogés.

recevait le vétéran avant la mise en œuvre de la subvention et que 50 pour cent avaient reçu un montant inférieur ou équivalent³⁷.

Résultat ultime :

Les personnes admissibles sont en mesure de demeurer chez eux et dans leur collectivité.

Le résultat ultime du Programme est atteint.

L'objectif du Programme est d'« offrir une compensation financière aux vétérans et aux autres clients admissibles afin qu'ils reçoivent les soins à domicile et les services de soutien dont ils ont besoin pour demeurer autonomes chez eux et dans leur collectivité »³⁸. Le résultat ultime est atteint si le Programme contribue à la capacité du bénéficiaire de demeurer plus longtemps chez lui et dans sa collectivité.

Anciens Combattants Canada mesure le résultat ultime d'après le pourcentage de bénéficiaires du Programme qui disent dépendre du Programme pour pouvoir demeurer à domicile et d'après les taux d'admission des bénéficiaires dans des foyers de soins infirmiers. Le Sondage national auprès des clients mené par ACC en 2010 montre que 92 pour cent de ceux qui reçoivent des services du Programme conviennent « qu'ils dépendent des services du PAAC pour pouvoir rester à domicile dans leur collectivité »³⁹. Les entrevues avec le personnel d'ACC ont confirmé que la plupart des personnes interrogées estimaient que le Programme permettait aux bénéficiaires de demeurer chez eux.

Ce fait a été corroboré par l'Évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (2011) qui a permis de déterminer que « sur les bénéficiaires ayant reçu leur premier paiement au titre des soins intermédiaires du PAAC [...], la majorité (84 pour cent) ont commencé par les éléments des services de soins à domicile du PAAC et ont été placés en établissement en moyenne deux ans plus tard que les bénéficiaires qui ont accédé directement aux soins intermédiaires du PAAC⁴⁰ ».

³⁷ Niveau de confiance : 95 % +/- 5 %.

³⁸ Veterans Affairs Canada, *Performance Measurement Strategy : Veterans Independence Program*, March 14, 2014, p.12 (en anglais seulement).

³⁹ Anciens Combattants Canada – *Sondage national auprès des clients : Rapport final*. Juillet 2010, p. 77.

⁴⁰ Anciens Combattants Canada, *Évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)*, juillet 2011, p. 14.

4.2 Économie et efficacité

Les dépenses du Programme sont demeurées relativement constantes.

En 2014-2015, on comptait 96 722 bénéficiaires du Programme, y compris les principaux dispensateurs de soins et les survivants. Le nombre de bénéficiaires devrait diminuer pour atteindre environ 79 900 participants d'ici 2019-2020 (voir le tableau 4)⁴¹.

Tableau 4 – Nombre prévu de bénéficiaires du Programme

BÉNÉFICIAIRES DU PAAC	Prévisions				
	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Anciens combattants	57 300	54 800	52 300	50 100	48 300
Service de guerre	27 600	23 500	19 500	16 000	12 800
Forces armées canadiennes	29 700	31 300	32 700	34 100	35 400
Survivants	36 900	35 900	34 600	33 200	31 600
Nombre total de bénéficiaires du PAAC	94 200	90 600	86 900	83 300	79 900

Les dépenses du Programme devraient diminuer à mesure que le nombre de bénéficiaires diminue (voir le tableau 5).

Tableau 5 – Dépenses prévues du Programme⁴²

DÉPENSES LIÉES AU PAAC (en millions de dollars)	Prévisions				
	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Soins ambulatoires	0,7 \$	0,7 \$	0,6 \$	0,6 \$	0,6 \$
Services de santé et de soutien	0,4 \$	0,4 \$	0,4 \$	0,4 \$	0,4 \$
Accès à des services d'alimentation	7,1 \$	6,7 \$	6,2 \$	5,8 \$	5,4 \$
Services de soins personnels	24,1 \$	22,8 \$	21,2 \$	19,7 \$	18,4 \$
Transport à des fins sociales	1,1 \$	1,0 \$	0,9 \$	0,7 \$	0,6 \$
Adaptation du domicile	0,6 \$	0,6 \$	0,6 \$	0,6 \$	0,6 \$
Soins en établissement pour adultes	0,0 \$	0,0 \$	0,0 \$	0,0 \$	0,0 \$
Soins intermédiaires	51,8 \$	49,9 \$	47,1 \$	44,5 \$	42,3 \$
Total des contributions	85,9 \$	82,1 \$	77,0 \$	72,3 \$	68,3 \$
Services d'entretien ménager (subventions)	220,4 \$	215,8 \$	210,4 \$	205,0 \$	199,9 \$
Service d'entretien du terrain (subventions)	59,6 \$	59,7 \$	59,7 \$	59,7 \$	59,8 \$
Total des subventions	280,0 \$	275,5 \$	270,1 \$	264,7 \$	259,7 \$
Total du PAAC	365,9 \$	357,5 \$	347,1 \$	337,1 \$	328,0 \$

Il a été tenu compte des coûts liés à l'utilisation des ressources du Programme pour déterminer le coût global du Programme. Ces coûts sont associés à l'exécution du Programme et comprennent des éléments comme les salaires, les coûts indirects, les avantages sociaux des employés et les coûts d'administration des contrats. La méthode actuelle de ventilation des coûts pour chaque programme repose sur un modèle de répartition des coûts qui tient compte des frais d'administration pour chaque unité de

⁴¹ Anciens Combattants Canada, *Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015*, p. 21.

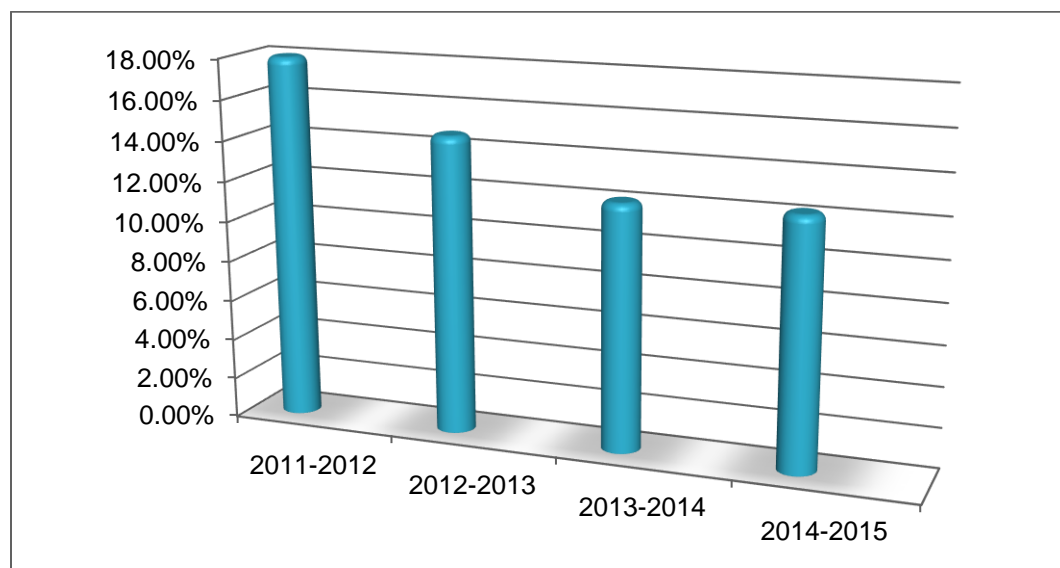
⁴² Anciens Combattants Canada, *Livre des faits et des chiffres : Édition de mars 2015*, p. 22.

travail. Une estimation est ensuite faite pour déterminer quel pourcentage du total des frais d'administration devrait être imputé à chaque programme ou sous-programme.

Le Ministère a reconnu que le modèle de répartition des coûts utilisé pendant la période visée par l'évaluation n'assurerait pas nécessairement une représentation exacte des coûts d'administration. Par conséquent, un nouveau modèle est adopté pour l'exercice 2015-2016 (en dehors de la période visée par l'évaluation). Le nouveau modèle utilisera les postes clés du personnel pour déterminer le pourcentage des frais d'administration imputables à chaque programme ou sous-programme au lieu d'utiliser les unités de travail.

Le modèle de répartition des coûts utilisé pendant la période visée par l'évaluation n'assurait peut-être pas une représentation exacte des coûts d'administration, mais s'il est appliqué de façon uniforme, le modèle peut s'avérer utile pour déterminer les tendances relatives aux frais d'administration des programmes. Pour assurer une certaine uniformité, le même outil a été utilisé tout au long de la période d'évaluation portant sur les cinq exercices. Le modèle de répartition des coûts utilisé pour le Programme révèle que les frais d'administration représentaient environ 12,3 pour cent des coûts totaux du Programme pour l'exercice 2014-2015. La tendance des coûts globaux était à la baisse, à partir d'un taux enregistré de 18 pour cent en 2011-2012 (pour plus de détails, voir la figure 2)⁴³.

Figure 2 – Frais d'administration en tant que pourcentage des coûts totaux



L'équipe d'évaluation a fait des recherches sur des programmes offerts aux vétérans à l'échelle internationale afin de comparer les frais d'administration de ces programmes à ceux du Programme d'ACC et de cerner les possibilités d'amélioration au chapitre de

⁴³ Selon les données fournies par la Direction générale des finances d'ACC, les frais d'administration comprennent tous les coûts du programme, notamment les coûts d'administration du contrat relatif au traitement des demandes de soins de santé, à l'exception des coûts associés aux soins intermédiaires, qui ont été exclus de la portée de l'évaluation.

l'exécution. Cependant, il a été difficile de faire une comparaison directe étant donné que chaque organisation fonctionne différemment.

L'équipe d'évaluation a également examiné des organisations provinciales qui fournissent des services de soins à domicile afin de comparer leurs frais d'administration à ceux du Programme d'ACC. L'équipe a constaté que le rapport coûts d'administration-coûts de programme de plusieurs provinces était plus élevé que celui d'ACC, mais des éléments additionnels étaient inclus dans les coûts d'administration des programmes provinciaux. Par exemple, les frais d'administration dans les provinces de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard comprenaient le coût du personnel provincial qui offre des services à domicile. ACC n'engage pas de coûts d'administration associés à la prestation des services, étant donné que les services du Programme sont fournis par des particuliers et des entreprises privées dont les bénéficiaires du Programme retiennent les services. En raison des différents modèles de programme utilisés, l'équipe d'évaluation n'a pas été en mesure de comparer directement les coûts de programmes semblables.

L'évaluation a également porté sur le dédoublement possible des activités liées à l'administration du Programme. Un document sur les exigences opérationnelles décrit le rôle d'ACC et celui du responsable du traitement des demandes. Un examen des processus opérationnels et les entrevues avec le personnel d'ACC et le personnel du responsable du traitement des demandes ont permis de confirmer que les rôles sont bien compris. L'équipe d'évaluation n'a trouvé aucune preuve lui permettant de déterminer des secteurs où il y aurait des redondances ou des dédoublements importants au niveau de l'administration interne du Programme.

Aucun problème n'a été relevé en ce qui concerne la rapidité des décisions relatives au Programme.

Aucune norme de service n'est en place pour le traitement des demandes dans le cadre du Programme. L'équipe d'évaluation a examiné un petit nombre de dossiers choisis selon une méthode d'échantillonnage séquentiel⁴⁴ pour examiner la rapidité avec laquelle les décisions sont prises, et aucun problème important n'a été relevé. Cette constatation a été confirmée par les entrevues avec le personnel et le BOV, dans le cadre desquelles aucun problème avec la rapidité des décisions relatives au Programme n'a été souligné. Des améliorations au suivi des demandes du Programme devraient être mises en œuvre au cours du prochain exercice (2016-2017) grâce aux améliorations qui seront apportées au système, ce qui devrait permettre au Ministère d'obtenir des renseignements au sujet de la rapidité avec laquelle les décisions sont prises.

⁴⁴ L'échantillonnage séquentiel est une méthode d'échantillonnage non probabiliste dans le cadre de laquelle le chercheur choisit un seul dossier ou un groupe de dossiers dans un intervalle de temps donné, effectue une analyse en fonction de critères établis et détermine si plus de dossiers sont nécessaires. De cette façon, le test se poursuit jusqu'à ce que le chercheur estime que les résultats obtenus sont fiables.

Les coûts du Programme doivent faire l'objet d'un suivi et de rapports pour permettre de mesurer avec précision les gains d'efficacité du Programme.

Le Conseil du Trésor définit l'efficacité comme suit : « *Mesure dans laquelle les ressources sont utilisées de manière à produire un plus grand niveau d'extrants avec le même niveau d'intrants, ou le même niveau d'extrants avec un plus faible niveau d'intrants. Les niveaux d'intrants et d'extrants peuvent se traduire par des hausses ou des baisses de qualité, de quantité, ou les deux* »⁴⁵. Au moment de l'évaluation, ACC n'avait pas la capacité de mesurer avec précision le coût total de chacun des extrants figurant dans le modèle logique. Ce manque de capacité a été confirmé par des consultations avec le secteur du Programme. Le manque de mesures disponibles fait en sorte qu'il est difficile de déterminer l'efficacité des changements apportés au Programme.

Par exemple, le Ministère élabore actuellement une nouvelle interface pour le Programme, laquelle permettra à ACC et au responsable du traitement des demandes de mettre à jour les dossiers électroniques des clients en temps réel. L'objectif de cette initiative est d'accroître l'efficacité (p. ex., le temps d'attente pour la mise à jour des dossiers sera plus court, il y aura moins de saisie de données à effectuer, le risque d'erreur humaine dans la saisie des données sera réduit, les capacités de suivi seront accrues, etc.). Comme aucune information ministérielle exacte sur les coûts d'entrée des données n'est disponible à l'heure actuelle (temps, système, personnel, etc.), il est impossible de mesurer les gains en efficacité que les changements/modifications permettent de réaliser.

Modèle de paiement du Programme : passage d'une contribution à une subvention

Les données disponibles ne sont pas suffisantes pour évaluer l'efficacité du nouveau modèle de paiement du Programme.

Depuis la dernière évaluation, le Ministère a changé le modèle de paiement pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme, en passant d'une contribution à une subvention. Avant 2013, les bénéficiaires d'avantages devaient présenter des reçus au Ministère pour se faire rembourser les sommes versées aux fournisseurs de services. En janvier 2013, le Ministère a commencé à verser aux bénéficiaires d'avantages admissibles des subventions à l'avance deux fois par année, pour couvrir les sommes qui seront engagées plus tard pour obtenir les services d'un fournisseur.

En raison du manque de données, il est difficile de déterminer si le passage d'une contribution à une subvention permet de réaliser des gains en efficacité. Depuis la mise en œuvre de la subvention, ACC n'a pas effectué de recherches pour déterminer si les

⁴⁵ Conseil du Trésor du Canada, *Politique sur l'évaluation*, 2 février 2016.

bénéficiaires estimaient que la nouvelle méthode de paiement était plus efficiente. Cependant, les renseignements secondaires, recueillis dans le cadre des entrevues avec le personnel et à partir de l'examen des dossiers, indiquent que la mise en œuvre de la subvention n'a eu aucune incidence négative sur le Programme.

En raison de l'absence de données sur les coûts, l'équipe a examiné l'efficience opérationnelle du Programme⁴⁶. Comme il est énoncé dans le modèle logique du Programme, l'entente relative aux avantages est l'un des extrants du Programme. Comme l'ODS est le principal outil utilisé pour élaborer les ententes relatives aux avantages, l'outil a été examiné afin de déterminer s'il a été efficient. À la suite de l'examen, un résultat non prévu a été relevé, comme le montre la section 4.3.

4.3 Résultats non prévus

Outil de détermination des subventions (ODS) utilisé pour calculer le montant des subventions

L'ODS doit être amélioré pour permettre qu'un plus grand nombre d'heures de service puissent être allouées aux vétérans ayant des besoins modérés.

L'ODS est une feuille de travail qui a été élaborée pour faciliter le calcul du montant des subventions pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain. L'outil a été conçu pour assurer l'uniformité, l'exactitude et l'équité lors de la détermination du niveau de besoin d'une personne en matière de services. L'ODS est utilisé tant par ACC que par le responsable du traitement des demandes, comme suit :

- Le personnel d'ACC utilise initialement l'ODS pour les nouveaux bénéficiaires admissibles au Programme et pour les bénéficiaires qui communiquent avec ACC pour faire état d'un changement dans leurs besoins. L'ODS initial est rempli en se fondant sur les données obtenues à la suite de l'utilisation d'outils d'évaluation déjà remplis, comme l'Outil indicateur des risques de Regina (OIRR)⁴⁷, et dans le cadre des examens préalables et des évaluations.
- Le responsable du traitement des demandes utilise l'ODS lorsqu'un changement dans les besoins d'un bénéficiaire est établi au cours d'un suivi téléphonique. Le responsable du traitement des demandes a uniquement recours à l'ODS et n'utilise ni ne remplit les autres outils d'évaluation qui aident le personnel d'ACC à utiliser l'ODS. Si le responsable du traitement des demandes estime que l'utilisation d'autres outils s'impose, il doit suivre les procédures en place pour renvoyer le dossier au bureau de secteur compétent d'ACC.

⁴⁶ L'efficience opérationnelle s'intéresse avant tout à la façon dont les intrants sont utilisés et convertis en extrants qui soutiennent la réalisation des résultats escomptés.

⁴⁷ L'Outil indicateur des risques de Regina (OIRR) est utilisé pour déterminer la mesure dans laquelle les bénéficiaires sont « à risque » de nécessiter une admission dans un établissement de soins de longue durée. *Healthcare Management Forum*, « Utility of the Regina Risk Indicator Outil Among Case Managed Elderly Clients », vol. 18, été 2005, pp. 22 à 26.

L'utilisateur de l'ODS demande au bénéficiaire de répondre à une série de questions concernant ses besoins en matière d'entretien ménager et d'entretien du terrain, comme la préparation des repas, la lessive, l'épicerie et les courses, ou le déblaiement de la neige. Dans le cas de l'entretien ménager, l'ODS attribue une cote du niveau de besoin, sur une échelle de 0.5 à 6.5+, en fonction des réponses fournies par le bénéficiaire. L'outil calcule également le montant total qui sera versé aux bénéficiaires admissibles pour l'entretien du terrain.

L'équipe d'évaluation a examiné les processus opérationnels utilisés par ACC et le responsable du traitement des demandes concernant l'utilisation de l'ODS. L'équipe d'évaluation a également mené des entrevues avec les membres du personnel d'ACC et du responsable du traitement des demandes qui ont utilisé l'outil, et les a observés au moment de remplir l'ODS. De plus, l'équipe a étudié le fonctionnement de l'ODS dans un environnement d'essai et a exécuté des scénarios au moyen de l'outil pour déterminer s'il favorise l'uniformité et pour faire un essai visant à déceler les anomalies qui ont été signalées durant les entrevues.

Les membres du personnel d'ACC qui ont été interrogés ont mentionné que l'ODS assurait une uniformité fort nécessaire pour la détermination des avantages du Programme. Il donne également l'assurance que les vétérans de partout au pays sont traités de manière équitable. Toutefois, les membres du personnel ont également fait observer que, bien que l'outil permette d'assurer l'uniformité, dans certains cas, il limite la flexibilité. Par exemple, les entrevues ont permis de mettre en évidence le fait que l'échelle de cotation de l'ODS ne permettait pas de produire un résultat selon lequel un bénéficiaire peut se voir allouer entre 4 heures et 14 heures d'entretien ménager par semaine. De légères différences dans les réponses fournies dans l'ODS peuvent entraîner d'importantes différences dans le nombre d'heures d'entretien ménager allouées. Pour plus de détails, voir l'annexe B, Outil de détermination des subventions annuelles.

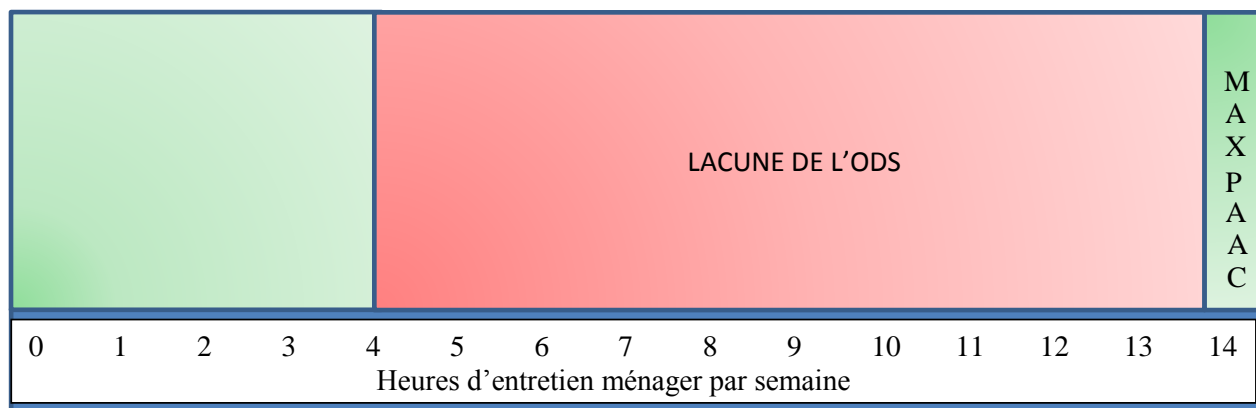
L'équipe d'évaluation a examiné cette question plus en détail en exécutant des scénarios au moyen de l'ODS, dans un environnement d'essai. Grâce à ces scénarios, l'équipe d'évaluation a pu déceler un problème lié à l'attribution d'une cote de niveau de besoin pour l'entretien ménager par l'ODS. Par exemple, si le vétéran obtient une cote de niveau de besoin de 5.5 à 6, il recevra 4 heures d'entretien ménager par semaine, alors que s'il obtient une cote de niveau de besoin de 6 ou plus, il recevra 14 heures d'entretien ménager par semaine. (Voir la répartition au tableau 6)

Tableau 6 : Comparaison des cotes de l’outil de détermination des subventions pour deux vétérans de l’Île-du-Prince-Édouard qui vivent dans des habitations de taille moyenne sans soutien à la famille.

Vétérant n° 1	Cote du niveau des besoins	Vétérant n° 2	Cote du niveau des besoins
Niveau des besoins :		Niveau des besoins :	
Repas – Élevé	2	Repas – Élevé	2
Courses – Élevé	1	Courses – Élevé	1
Nettoyage – Élevé	2	Nettoyage – Régulier	1
Lessive – Régulier	1	Lessive – Régulier	1
Taille de l’habitation – Moyenne	0,5	Taille de l’habitation – Moyenne	0,5
Cote du niveau total des besoins	6,5	Cote du niveau total des besoins	5,5
Heures totales de services d’entretien ménager du PAAC	14/semaine	Heures totales de services d’entretien ménager du PAAC	4/semaine
Subvention totale payée	18 031 \$	Subvention totale payée	5 137 \$s

Les deux exemples ci-dessus, ainsi que la figure 3, mettent en évidence un problème avec la façon dont l’ODS détermine le nombre d’heures d’entretien ménager. L’ODS n’est pas suffisamment flexible pour produire des résultats de l’échelle de 4 à 14 heures d’entretien ménager. Un examen des ODS remplis au cours de l’année civile 2015 a révélé que cette anomalie pouvait toucher environ 1 600 bénéficiaires (les demandeurs pourraient recevoir trop de soutien ou pas assez).

Figure 3 : Heures d’entretien ménager reçues lorsque l’ODS est appliqué



Résultats possibles de l'ODS

Lacune de l'ODS

L’ODS est rempli dans le cadre d’une entrevue téléphonique. Le personnel d’ACC et le personnel du responsable du traitement des demandes ont fait remarquer que cette méthode ne permettait pas de procéder à une évaluation des conditions de vie. Par exemple, au téléphone, un vétéran atteint de démence pourrait se dire en bonne santé,

mais omettre de signaler qu'il a récemment fait une chute et qu'il s'est fracturé un os ou qu'il laisse constamment la cuisinière allumée.

Les recherches indiquent que les autorités provinciales de la santé utilisent également le modèle de communication téléphonique pour évaluer les bénéficiaires. Cependant, selon le modèle provincial, les membres du personnel qui offrent des services aux bénéficiaires sont à l'emploi de la province et sont en contact direct avec le bénéficiaire, ce qui leur permet d'observer au besoin la situation du bénéficiaire et les modifications apportées au domicile.

4.4 Autres observations

Selon les *Modalités renouvelées du PAAC* de 2012, des activités de suivi sont effectuées chaque année pour assurer l'admissibilité continue aux services du Programme et veiller au respect des modalités de l'entente relative aux avantages⁴⁸. Au début de 2015, en dehors de la période visée par l'évaluation, un nouveau processus de suivi a été mis en place afin de réduire la fréquence des communications directes avec les bénéficiaires d'avantages. Dorénavant, ces communications se font une fois aux trois ans plutôt qu'une fois par année. Ce nouveau processus pourrait donner lieu au renouvellement automatique de l'entente relative aux avantages pour une période pouvant aller jusqu'à trois ans, sans qu'il soit nécessaire de communiquer directement avec le bénéficiaire.

La diminution du nombre de communications avec le bénéficiaire accroît le risque que les besoins du bénéficiaire puissent ne pas être cernés. Par ailleurs, le fait de réduire les communications accroît le risque de paiements en trop versés aux bénéficiaires, particulièrement dans les cas où le bénéficiaire change de lieu de résidence.

Comme ce changement est survenu en dehors de la période visée par l'évaluation, l'équipe d'évaluation n'a pas fait d'examen plus poussé à cet égard, si ce n'est que déterminer que le Ministère est au courant de la situation et s'affaire activement à la surveiller. La Gestion des programmes s'est engagée à examiner les résultats des suivis téléphoniques effectués au cours de la première année afin de déterminer si d'autres mesures s'imposent pour s'assurer que le Ministère est avisé rapidement de tout changement aux besoins d'un bénéficiaire. En outre, la Gestion des programmes a demandé que le Ministère traite plus tôt les avis de changement d'adresse qu'il reçoit des bénéficiaires afin de réduire le plus possible les retards dans les augmentations des avantages et de réduire la possibilité de paiements en trop.

⁴⁸ *Nouvelles modalités du PAAC touchant les subventions et les contributions accordées aux vétérans en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)*, p. 11.

5.0 Conclusions et recommandations

Pertinence

En conclusion, la raison d'être du Programme existe toujours. Malgré le déclin de la population de vétérans du service de guerre, un besoin émergent et croissant pour les services du Programme se fait sentir au sein de la population des FAC. Les vétérans continuent d'avoir recours aux services du Programme, et le Programme continue d'atteindre son objectif, puisqu'il permet aux participants de demeurer autonomes chez eux et dans leur collectivité.

Le Programme s'harmonise avec les priorités et les objectifs du gouvernement fédéral et le mandat d'ACC, de même qu'avec les résultats stratégiques déterminés par le Ministère.

Rendement

Efficacité

Selon l'information disponible, le Ministère est efficace pour ce qui est d'atteindre le résultat intermédiaire et le résultat ultime, tels qu'ils sont énoncés dans le PMR du Programme. Toutefois, l'équipe d'évaluation a constaté que les indicateurs de rendement pour le résultat immédiat du Programme devaient être révisés. Lorsque ce sera fait, le PMR, la SMR et le modèle logique devront être modifiés en conséquence.

Économie et efficience

On prévoit une diminution du nombre de bénéficiaires et du coût du Programme.

Les coûts d'administration du Programme ont été comparés à ceux de programmes semblables offerts à l'échelle internationale et dans les provinces. Une comparaison précise s'est toutefois avérée impossible, en raison des différents modèles d'administration utilisés pour chacun des programmes.

Au moment de l'évaluation, le Ministère n'avait pas la capacité de mesurer avec précision le coût total de chacun des extrants figurant dans le modèle logique. Le manque de mesures disponibles fait en sorte qu'il est difficile de déterminer l'efficacité des changements apportés au Programme.

À l'heure actuelle, les données disponibles ne sont pas suffisantes pour évaluer l'efficacité du nouveau modèle de paiement du Programme. L'ODS doit être amélioré pour permettre qu'un plus grand nombre d'heures de services d'entretien ménager puissent être allouées aux vétérans ayant des besoins modérés. L'outil assure l'uniformité, mais il n'offre pas suffisamment de flexibilité au moment de réaliser les évaluations.

Compte tenu de ses constatations, l'équipe d'évaluation fait les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Il est recommandé que la directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services :

- a) révise les indicateurs de rendement pour mieux mesurer l'atteinte du résultat immédiat;**
- b) mesure de façon précise le coût des intrants et des extrants du Programme;**
- c) rende compte des résultats.**

Réponse de la direction

La direction accepte cette recommandation et s'emploiera à modifier la Stratégie de mesure du rendement et le Plan de mesure du rendement du Programme.

Plan d'action de la direction

Mesures correctives à prendre	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date d'achèvement de la mesure
<p>La Direction générale révisera les indicateurs de rendement pour le résultat immédiat du Programme afin de mieux mesurer les objectifs et l'atteinte du résultat et de mieux en rendre compte. La SMR, le PMR et le modèle logique du Programme seront mis à jour au besoin afin de refléter les changements qui seront apportés. De plus, la Direction générale collaborera avec la Direction générale des finances, la Direction générale de la technologie de l'information et le responsable du traitement des demandes relatives aux soins de santé afin de mesurer de façon précise le coût des intrants et des extrants du Programme et d'améliorer la capacité d'établissement de rapports.</p> <p>La nouvelle politique sur les résultats établit de nouvelles lignes directrices pour la mesure du rendement; la Gestion des programmes entamera l'élaboration de ces produits une fois qu'elle aura pris connaissance de ces nouvelles lignes directrices.</p>	Gestion des programmes et de la prestation des services	Septembre 2017

Recommandation 2

Il est recommandé que la directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services, améliore l'outil utilisé pour déterminer les heures d'entretien ménager afin de s'assurer que les bénéficiaires d'avantages obtiennent un soutien adéquat.

Réponse de la direction

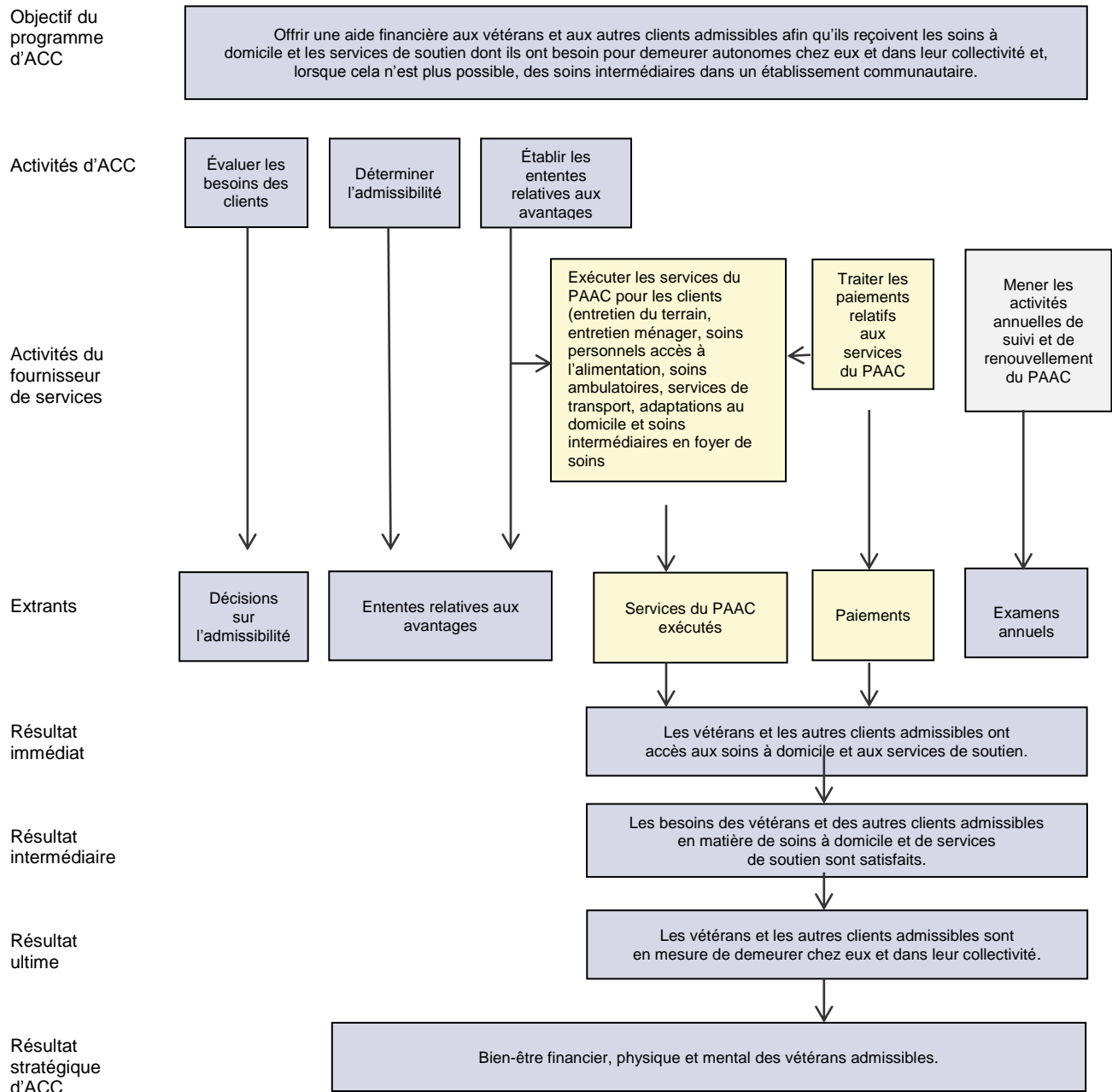
La direction accepte cette recommandation et s'emploiera à améliorer l'outil et à apporter les modifications qui s'imposent.

Plan d'action de la direction

Mesures correctives à prendre	Bureau de première responsabilité (BPR)	Date d'achèvement de la mesure
<p>L'Outil de détermination de la subvention (ODS) a été élaboré à la suite d'un examen exhaustif réalisé par la Direction de la recherche d'ACC. L'examen a révélé qu'une fois que les besoins d'entretien ménager d'un bénéficiaire dépassent les quatre heures par semaine, le nombre d'heures requis se chiffre typiquement à 14 heures par semaine. Ainsi, la méthode de calcul des heures utilisée par l'ODS a été conçue pour tenir compte de ces résultats.</p> <p>La Gestion des programmes travaillera avec la Direction de la recherche d'ACC pour s'assurer que l'ODS reflète adéquatement les besoins des bénéficiaires. Un examen sera effectué pour valider la méthodologie utilisée pour déterminer le nombre d'heures requises pour combler les besoins d'entretien ménager. Toute lacune cernée lors de l'examen sera réglée, et des changements seront apportés à l'ODS, au besoin.</p>	Gestion des programmes et de la prestation des services	Juillet 2017

ANNEXE A : Modèle logique du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

(Mis à jour le 4 octobre 2013)



Annexe B : Tableau du niveau des besoins – Outil de détermination des subventions pour les heures de service au Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Cote du niveau de besoin	Catégorie du niveau de besoin	Nombre d'heures d'entretien ménager	Activités liées à la prestation des services
0,5 – 1,5	Aide minimale	1 heure par semaine	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur de l'ODS calcule le nombre d'heures avec le tarif que le client paie actuellement ou avec le tarif courant en vigueur dans la région. • L'utilisateur de l'ODS peut rendre une décision ou prendre une mesure à l'égard de tout avantage admissible dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués.
2,0 – 3,0	Aide régulière	3 heures aux deux semaines	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur de l'ODS calcule le nombre d'heures avec le tarif que le client paie actuellement ou avec le tarif courant en vigueur dans la région. • L'utilisateur de l'ODS peut rendre une décision ou prendre une mesure à l'égard de tout avantage admissible dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués.
3,5 – 4,0	Aide moyenne	2 heures par semaine	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur de l'ODS calcule le nombre d'heures avec le tarif que le client paie actuellement ou avec le tarif courant en vigueur dans la région. • L'utilisateur de l'ODS peut rendre une décision ou prendre une mesure à l'égard de tout avantage admissible dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués.
4,5 – 5,0	Aide moyenne et certains besoins importants	3 heures par semaine	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur de l'ODS calcule le nombre d'heures avec le tarif que le client paie actuellement ou avec le tarif courant en vigueur dans la région. • L'utilisateur de l'ODS peut rendre une décision ou prendre une mesure à l'égard de tout avantage admissible dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués.
5,5 – 6,0	Besoin important	4 heures par semaine	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur de l'ODS calcule le nombre d'heures avec le tarif que le client paie actuellement ou avec le tarif courant en vigueur dans la région. • L'utilisateur de l'ODS peut rendre une décision ou prendre une mesure à l'égard de tout avantage admissible dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués. • Selon la cote de l'ODS, aucun renvoi au bureau du district n'est nécessaire.
Plus de 6	Aide maximale pour l'entretien ménager	2 heures par jour (14 heures par semaine)	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur de l'ODS calcule le nombre d'heures avec le tarif que le client paie actuellement ou avec le tarif courant en vigueur dans la région.

			<ul style="list-style-type: none">• Si le niveau de besoin correspond à un montant plus élevé que les tarifs maximums, l'utilisateur de l'ODS transmettra le dossier au bureau du district pour un suivi et un examen aux fins d'approbation.
--	--	--	---