



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

ÉVALUATION DU PROGRAMME DES ALLOCATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS

Juin 2019

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
2.0 Portée et méthodologie	2
2.1 Sources de données probantes multiples	3
2.2 Considérations.....	4
2.3 Contraintes	4
3.0 Constatations – Pertinence	4
3.1 Besoin continu du Programme.....	5
3.2 Harmonisation avec les priorités du gouvernement.....	6
3.3 Harmonisation avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral.....	7
4.0 Constatations – Rendement	8
4.1 Efficacité et mesure du rendement.....	8
4.2 Résultats.....	8
4.3 Économie.....	11
4.4 Efficience	11
4.5 Décisions défavorables	12
5.0 Principales constatations et Conclusion	13
Annexe A – Matrice d’évaluation	15
Annexe B – Extrants du Allocation aux anciens combattants - Profil d’information sur le rendement	16

Sommaire

Le Programme des allocations aux anciens combattants (AAC) d'Anciens Combattants Canada (ACC), qui a été instauré en 1930, offre une aide financière mensuelle aux vétérans ayant servi en temps de guerre, aux civils admissibles et à leurs survivants pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux.

Le Ministère continue de recevoir en moyenne une demande par jour pour ce programme, mais le nombre de bénéficiaires d'une AAC a diminué progressivement durant la période d'examen et cette tendance devrait se poursuivre. En date du 31 mars 2018, le Programme comptait 1 895 bénéficiaires (dont 84 % étaient des survivants et des orphelins). Cela représente une diminution d'environ 22% (passant de 2 445 à 1 895) par rapport à la fin de l'exercice il y a deux ans. Les dépenses de programme ont connu une diminution semblable au cours de cette même période (passant de 7,5 M\$ à 6,1 M\$). Les dépenses du Programme des allocations aux anciens combattants représentent environ 0,1 % des dépenses totales de programme du Ministère.

Les données du Programme révèlent que 63 % des demandes ont donné lieu à une décision défavorable pendant la période d'examen. L'examen d'un échantillon aléatoire de demandes pour lesquelles une décision défavorable a été rendue révèle que 61 % des décisions défavorables étaient attribuable au fait que le revenu du demandeur dépassait le seuil de l'AAC et que 30 % des décisions défavorables étaient attribuable au fait que les périodes de service du vétéran liées à la demande n'étaient pas admissibles.

Les entrevues avec les informateurs clés, ainsi que l'examen des documents et des données du Programme montrent que celui-ci atteint les résultats escomptés, bien qu'il soit possible d'accroître l'uniformité pour ce qui est de la collecte et de l'utilisation de l'information sur la mesure du rendement. Les décisions relatives aux demandes sont adéquates et rendues en temps opportun.

Les constatations de l'évaluation confirment que le Programme demeure pertinent, efficace et efficient, et aucune recommandation n'est requise. Mais, il est possible d'accroître l'uniformité dans la collecte et l'utilisation des renseignements sur la mesure du rendement et d'aider ainsi à orienter les décisions du Programme et que les constatations de l'examen des dossiers guideront les projet dans le future des politiques d'ACC.

1.0 Introduction

Établi en 1930, le Programme des allocations aux anciens combattants (AAC) d'Anciens Combattants Canada (ACC), ci-après appelé le « Programme », permet d'offrir une aide financière mensuelle aux vétérans à faible revenu ayant servi en temps de guerre¹, aux civils au revenu admissible² et à leurs survivants pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux. En plus de ce soutien mensuel du revenu, une décision favorable relative à l'AAC donne accès à d'autres avantages ministériels, notamment : les [Avantages pour soins de santé \(Avantages médicaux\)](#), le [Programme pour l'autonomie des anciens combattants](#); les [Soins de longue durée](#); et le [Fonds de secours](#).

1.1 Aperçu du programme

Le montant que reçoit un vétéran ayant servi en temps de guerre ou un civil au revenu admissible est établi en fonction de son revenu, de son état civil et du nombre de personnes à charge. Un époux/conjoint de fait ou un orphelin peut aussi être admissible à une aide financière selon le service en temps de guerre et le niveau de revenu du vétéran ou du civil au revenu admissible décédé.

Le montant mensuel maximal d'AAC payable aux bénéficiaires admissibles est ajusté chaque trimestre en fonction de l'indice des prix à la consommation³, conformément à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*. Le montant mensuel maximal d'AAC établi pour le trimestre allant du 1^{er} janvier au 31 mars 2018 est présenté dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 – Facteur revenu selon le type de bénéficiaire (1^{er} janvier au 31 mars 2018)

Taux pour personne seule	Taux pour personne seule (aveugle) ⁴	Taux pour personne mariée	Taux pour personne mariée (aveugle)	Chaque enfant supplémentaire à charge	Orphelin
1 619,61 \$	1 679,74 \$	2 413,64 \$	2 473,57 \$	256,87 \$	769,73 \$

¹ Le terme « vétérans ayant servi en temps de guerre » désigne les vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée.

² Un exemple de civil au revenu admissible pouvant satisfaire aux exigences relatives au service en temps de guerre est « un membre du Corps des pompiers (civils) canadiens affectés au service du Royaume-Uni qui a servi pendant la Seconde Guerre mondiale sur un théâtre réel de guerre » (Politique d'ACC, Civils – Programme d'allocation aux anciens combattants).

³ L'indice des prix à la consommation (IPC) du Canada est un indicateur de l'évolution des prix à la consommation. Il mesure la variation des prix en comparant au fil du temps le coût d'un panier fixe de biens et de services de consommation.

⁴ Les personnes déclarées aveugle au sens de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* ont droit à un taux plus élevé d'AAC.

Au cours des cinq dernières années, les dépenses liées au Programme ont diminué de 28 % (passant de 8,5 M\$ en 2013-2014 à 6,1 M\$ en 2017-2018). Cette tendance devrait se poursuivre au cours des cinq prochaines années avec une diminution prévue de 31 % pour s'établir à 4,2 M\$ en 2022-2023. En date du 31 mars 2018, le Programme comptait 1 895 bénéficiaires, dont 323 vétérans et civils admissibles et 1 572 survivants et orphelins. Les dépenses liées au Programme représentent environ 0,1 % des dépenses totales de programme d'ACC en 2017-2018.

En date du 30 septembre 2018, l'âge moyen des vétérans et des civils admissibles (y compris les quasi-bénéficiaires⁵) était de 94 ans; 61% des bénéficiaires étaient des hommes et 39 % étaient des femmes. L'âge moyen des survivants et des orphelins était de 86 ans et de 55 ans respectivement.

2.0 Portée et méthodologie

La Politique sur les résultats du gouvernement du Canada exige que chaque ministère effectue des évaluations de tous les programmes de subventions et de contributions en cours dont les dépenses réelles moyennes pour cinq ans s'élèvent à 5 M\$ ou plus par année. La présente évaluation a été calibrée selon le niveau de risques, la complexité et l'importance financière du programme.

La dernière évaluation du Programme remonte à 2014 et la conclusion à ce moment-là était que le Programme était pertinent, efficace et efficient, et qu'aucune recommandation n'était requise. De plus, les modalités du Programme ont été renouvelées pour la dernière fois en 2005 et sont valides jusqu'au 31 mars 2021. La présente évaluation appuiera le renouvellement des modalités du Programme en 2021.

L'évaluation a porté sur la période s'étendant du 1^{er} avril 2014 au 30 septembre 2018.

Les activités suivantes ont été réalisées afin de déterminer la portée de l'évaluation :

- Entrevues préliminaires avec les informateurs clés, y compris le personnel de l'Administration centrale et des Opérations en région.
- Examen des documents, notamment : politiques, processus opérationnels, procédures, lois et règlements applicables, rapports internes et externes, articles dans les médias, et lettre de mandat du ministre.

⁵ Le terme « quasi-bénéficiaire » désigne un vétéran ou un civil admissible à une allocation mensuelle en vertu de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, lorsqu'il ne reçoit aucun paiement de la Sécurité de la vieillesse ou supplément de revenu garanti en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* qui fait augmenter son revenu au-dessus du seuil de revenu applicable de l'AAC.

- Examen et analyse des données de programme disponibles, y compris une analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) des données disponibles sur le Programme des AAC.

Le Programme des avantages pour soins de santé, le Programme de soins de longue durée et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, entre autres, auxquels on peut avoir accès grâce à une décision favorable relative à l'AAC, ont été exclus de la portée de la présente évaluation.

2.1 Sources de données probantes multiples

L'évaluation comportait de multiples sources de données probantes afin d'assurer la fiabilité de l'information recueillie et des résultats présentés. Les sources de données probantes utilisées pour évaluer le Programme des allocations aux anciens combattants sont présentées au Tableau 2.

Tableau 2 – Liste des méthodes utilisées

Méthode*	Source
Examen des documents ministériels et des recherches secondaires	Les documents et renseignements ministériels suivants ont été examinés pour comprendre les objectifs et l'intention du Programme, les autorisations et les exigences du Programme, ainsi que sa complexité, son contexte et les questions clés : documents de planification du Ministère, vérifications et évaluations précédentes, lois, règlements, politiques, processus opérationnels, comptes rendus de décisions, documents stratégiques, rapports sur le rendement, et résultats du sondage national mené auprès des clients.
Examen des documents non ministériels	Divers documents non ministériels ont été examinés, notamment : la documentation de programme des ministères et organismes fédéraux et provinciaux, les rapports parlementaires, les discours du budget et les discours du Trône.
Entrevues	Des entrevues (neuf personnes au total) ont été réalisées avec le personnel de direction d'ACC et les employés participant à la gestion et aux opérations du Programme des AAC, ainsi qu'avec des experts en la matière.
Analyse statistique	Les données financières et opérationnelles recueillies par ACC pour la période de 2014-2015 à 2017-2018 ont été analysées lorsqu'elles étaient disponibles. Les prévisions relatives aux clients et les données démographiques ont également fait l'objet d'une analyse.
Examen des dossiers	Un examen des dossiers de 182 demandeurs ayant reçu une décision défavorable entre le 1 ^{er} avril 2017 et le 30 septembre 2018 a été mené afin d'établir un profil des raisons pour lesquelles les décisions rendues étaient défavorables. La taille de l'échantillonnage aléatoire a été établie en fonction d'un niveau de confiance de 95 %.

* Voir la grille d'évaluation à l'annexe A.

2.2 Considérations

- Le Programme des allocations aux anciens combattants est établi depuis longtemps et évolue au fil des ans de manière à répondre aux besoins des vétérans ayant servi en temps de guerre, des civils admissibles et de leurs survivants. Toutefois, aucun changement majeur n'a été mis en œuvre pendant la période d'examen.
- L'évaluation la plus récente, publiée en mars 2014, a confirmé que le Programme est pertinent, efficace et efficient, et qu'aucune recommandation n'était requise.
- Les coûts d'administration du Programme représentaient moins de 0,2 % de l'ensemble des coûts d'administration de programme d'ACC. Par conséquent, compte tenu du faible niveau de risque et de la faible importance financière du Programme, aucune analyse approfondie des coûts d'administration n'a été réalisée.

2.3 Contraintes

- L'équipe d'évaluation ne s'est pas entretenue directement avec les bénéficiaires du Programme des AAC. Dans la mesure du possible, l'équipe a utilisé les recherches existantes sur l'opinion publique, les entrevues avec les informateurs clés et d'autres sources disponibles, comme un examen des dossiers récent de demandeurs ayant reçu une décision défavorable.

Cette contrainte a eu peu d'incidence sur le processus d'évaluation, compte tenu de la longévité du Programme, du peu de changements apportés récemment, et de la disponibilité d'autres sources pertinentes telles les entrevues avec les informateurs clés.

3.0 Constatations – Pertinence

Le Programme est demeuré relativement stable étant donné que peu de changements ont été apportés depuis la dernière évaluation publiée en mars 2014. Le Programme joue aussi un rôle dans l'appui au mandat⁶ du Ministère de soutenir le bien-être des vétérans et de leur famille.

⁶ Le mandat d'Anciens Combattants Canada est de veiller au bien-être des vétérans et de leur famille ainsi que de promouvoir la reconnaissance et le souvenir des réalisations et des sacrifices des militaires qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix.

3.1 Besoin continu du Programme

Le Programme des allocations aux anciens combattants est toujours pertinent.

Chaque année, de nouvelles demandes sont présentées dans le cadre du Programme. En 2017-2018, ACC a reçu en moyenne une demande par jour. Le tableau 3 indique le nombre de demandes reçues, avec une ventilation des décisions favorables et défavorables.

Tableau 3 – Demandes reçues par ACC

Exercice financier	Total des demandes	Déc. favorables	Déc. défavorables*
2014-2015	448	178 (40 %)	270 (60 %)
2015-2016	460	147 (32 %)	313 (68 %)
2016-2017	381	131 (34 %)	250 (66 %)
2017-2018	365	152 (42 %)	213 (58 %)
2018-2019**	163	60 (37 %)	103 (63 %)

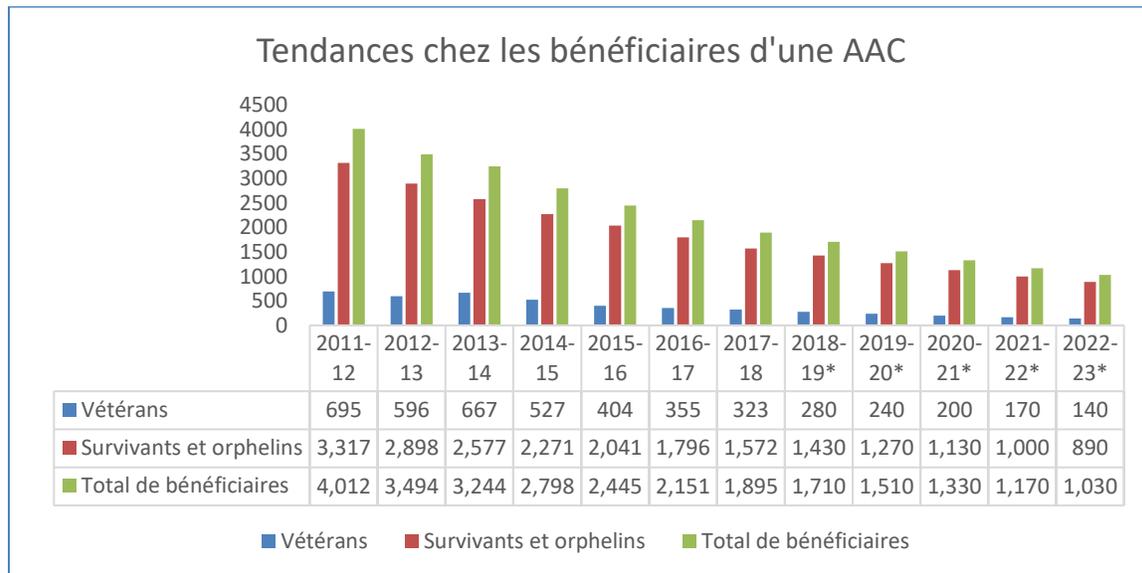
* Il sera question plus loin, dans le présent rapport, du nombre de demandes ayant reçu une décision défavorable.

** Les six premiers mois de l'exercice 2018-2019

Malgré une population globale de bénéficiaires qui continue de diminuer, la réception constante de nouvelles demandes, les entrevues auprès des principaux informateurs et l'examen des documents indiquent que le Programme continue de répondre à un besoin auprès de cette population de vétérans, de civils admissibles et de leurs survivants. Les bénéficiaires du Programme reçoivent un revenu mensuel régulier pour répondre à leurs besoins de base. De plus, une décision favorable permet d'accéder à d'autres programmes importants tels que le Programme des avantages pour soins de santé (avantages médicaux), le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le Programme de soins de longue durée et le Fonds de secours d'ACC.

Le 1^{er} octobre 2013, on a apporté un changement au Programme faisant en sorte que la pension d'invalidité du vétéran ne serait plus prise en compte comme un revenu dans le [calcul](#) du paiement mensuel de l'allocation aux anciens combattants (AAC). Dans l'évaluation de 2014, on indiquait qu'en raison de ce changement, on prévoyait que le Programme pourrait recevoir 3 000 autres vétérans et bénéficiaires. Les chiffres réels démontrent que même s'il y a une petite augmentation du nombre de vétérans bénéficiaires de 2012-2013 à 2013-2014, le nombre total de bénéficiaires a continué de diminuer quoiqu'à un rythme plus lent. La figure 1 illustre les tendances observées chez les bénéficiaires au fil du temps.

Figure 1 – Tendances actuelles et prévues au fil du temps pour le Programme des allocations aux anciens combattants



* Prévisions

3.2 Harmonisation avec les priorités du gouvernement

Le Programme des allocations aux anciens combattants s'inscrit dans les priorités du gouvernement.

Le Budget de 2016 a réaffirmé l'engagement du gouvernement envers les vétérans, en indiquant ceci : « Nos vétérans ont consacré leur vie à la défense de notre pays. Ils méritent notre reconnaissance, notre respect et notre soutien. Nous avons fait la promesse solennelle que nous le leur offrirons. Et nous tiendrons cette promesse. »

Plus récemment, il a été question dans la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants de 2017 de veiller à ce que « les vétérans reçoivent le respect, le soutien, les soins et les possibilités économiques qu'ils méritent »; le Plan ministériel de 2018-2019 indique notamment la responsabilité principale suivante : « Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière ».

En outre, le plus récent plan ministériel fait ressortir les principales responsabilités du Ministère, y compris la prestation d'avantages, de services et de soutien, en affirmant ce qui suit : « Tout ce que nous faisons dans le cadre de cette responsabilité principale vise à atteindre les résultats ministériels suivants : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement; les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière. »

3.3 Harmonisation avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral

Le Programme concorde toujours avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral.

L'exécution du Programme des allocations aux anciens combattants concorde avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral. Plus précisément, le pouvoir législatif d'exécuter le Programme est conféré à ACC conformément au sous-alinéa 4(a)1) de la [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#) qui attribue au ministre des Anciens Combattants les pouvoirs, les responsabilités et les fonctions visant à veiller :

« [...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...] »

ACC offre de nombreux avantages et services pour s'acquitter de ce mandat, notamment du soutien financier tel que le Programme des allocations aux anciens combattants pour permettre aux bénéficiaires admissibles de recevoir un revenu mensuel qui répond à leurs besoins fondamentaux.

La responsabilité d'ACC associée à la mise en œuvre du Programme est décrite plus en détail dans la [Loi sur les allocations aux anciens combattants](#) ainsi que dans la [Loi sur les prestations de guerre pour les civils](#), laquelle traite du versement des indemnités, des appels et du rajustement trimestriel des tarifs.

Possibilité de dédoublement ou de chevauchement de programmes

La pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG) sont des programmes du gouvernement fédéral conçus dans le but d'offrir un soutien financier aux aînés canadiens. Le Programme des allocations aux anciens combattants ne remplace ni l'un ni l'autre de ces programmes. Il vise plutôt à offrir une source de fonds supplémentaires, en plus de la SV et du SRG, pour aider les bénéficiaires admissibles à répondre à leurs besoins fondamentaux.

4.0 Constatations – Rendement

4.1 Efficacité et mesure du rendement

En juillet 2016, on a mis en œuvre la *Politique sur les résultats*, laquelle a remplacé la *Politique sur l'évaluation*. Cette nouvelle politique met davantage l'accent sur la surveillance du rendement et la production de rapports de mesure du rendement connexes pour les ministères fédéraux, notamment les exigences en matière de déclaration et de consultation auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor pour ce qui est du rendement des programmes (résultats, indicateurs et extraits).

La mesure du rendement est une fonction essentielle qui permet une gestion efficace des programmes. On décrit habituellement la mesure du rendement comme la mesure régulière des indicateurs et des extraits établis pour suivre les progrès réalisés en vue d'atteindre les résultats attendus d'un programme. Cette information sert à évaluer l'efficacité et l'efficience des programmes et à guider la prise de décisions quotidienne dans la gestion des programmes.

À l'heure actuelle, un Profil⁷ d'information sur le rendement (voir un résumé des résultats dans l'annexe B) a été mis en place pour le Programme des allocations aux anciens combattants; ce profil énonce les résultats, les extraits ainsi que les indicateurs et cibles connexes du Programme. L'évaluation a permis de constater qu'il est possible d'accroître l'uniformité dans la collecte et l'utilisation des renseignements sur la mesure du rendement et d'aider ainsi à orienter les décisions de l'unité de la Réadaptation, du Bien-être financier et des Renseignements opérationnels.

4.2 Résultats

Le Programme atteint les résultats finaux établis :

- Les vétérans se portent bien physiquement et mentalement.
- Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.
- Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.

Le Sondage national d'ACC de 2017⁸ a révélé que 92 % des vétérans ayant servi en temps de guerre étaient satisfaits ou très satisfaits de leur bien-être général. De plus, 89 % d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très

⁷ Document qui établit l'information sur le rendement et les résultats attendus pour chaque programme du répertoire des programmes du Ministère. Le répertoire des programmes est la liste de tous les programmes du Ministère.

⁸ Le Sondage national auprès des clients est mené en vue de recueillir de l'information sur la santé et le bien-être des clients et sur la mesure dans laquelle les programmes répondent avec efficacité aux besoins des clients.

satisfaits de leur situation financière et 94 % se sont dits satisfaits ou très satisfaits des services qu'ils reçoivent d'ACC. Ces données sont importantes puisque les vétérans ayant servi en temps de guerre sont le groupe ciblé par le Programme, et les chiffres sont bien au-dessus des cibles établies dans le Profil d'information sur le rendement.

Les entrevues auprès des principaux informateurs et l'examen des documents ont permis de révéler que l'accès aux autres programmes d'ACC par l'entremise de l'admissibilité à l'AAC pourrait en fait être plus important pour les vétérans que le versement même de l'AAC. Cela comprend l'accès aux avantages pour soins de santé (avantages médicaux), au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, au Programme des soins de longue durée et au Fonds de secours d'ACC. L'admissibilité à ces programmes accroît la capacité des bénéficiaires de répondre à leurs besoins fondamentaux.

En permettant aux bénéficiaires admissibles d'avoir accès à un revenu supplémentaire pour soutenir leurs besoins fondamentaux, de même qu'en servant de porte d'entrée pour d'autres programmes et services, le Programme des allocations aux anciens combattants contribue à l'atteinte des résultats finaux établis. Il est toutefois important de reconnaître que d'autres facteurs de santé, les différences entre les régions relativement au coût de la vie, la composition de la famille et les habitudes de consommation peuvent également influencer sur le résultat final.

Ce n'était pas possible d'évaluer complètement le résultat intermédiaire:

- Les besoins de base des vétérans et des autres clients admissibles sont satisfaits.

Les résultats susmentionnés du Sondage national d'ACC de 2017 témoignent de la satisfaction des vétérans ayant servi en temps de guerre concernant leur situation financière.

Le Profil d'information sur le rendement définit un autre résultat de mesure du rendement pour cet indicateur : la cible de 5 % ou moins des bénéficiaires de l'AAC ont des revenus inférieurs à la mesure de faible revenu⁹(MFR). Dans le cadre de consultations avec le secteur de programme, l'équipe d'évaluation a été informée que le Ministère utilisera les données recueillies dans le cadre du Sondage national d'ACC de 2019 et mènera une analyse secondaire pour calculer la MFR pour les bénéficiaires de l'AAC. La mesure de cet indicateur de rendement comporte cependant des limites, puisque les bénéficiaires de l'ACC

⁹ La mesure de faible revenu est un pourcentage fixe (50 %) du revenu médian rajusté des ménages, où rajusté indique que les besoins des ménages sont pris en compte.

ne constituent qu'un petit groupe parmi la population générale des vétérans ayant servi en temps de guerre. Les résultats du Sondage national d'ACC de 2019 ne seront donc pas statistiquement significatifs. En outre, l'échantillon du sondage inclut des vétérans et des survivants; les données ne seront pas recueillies auprès des bénéficiaires orphelins. Les responsables du programme collaboreront avec la section des statistiques et l'Unité des renseignements opérationnels pour établir une méthode plus exhaustive de mesure de cet indicateur de résultat.

De plus, les responsables du programme envisagent d'examiner le profil actuel d'information sur le rendement du programme et demanderont les approbations nécessaires pour les mises à jour qui seront déterminées.

Le programme atteint son résultat immédiat:

- Les vétérans et leur famille ont accès à l'allocation aux anciens combattants dans un délai raisonnable pour subvenir à leurs besoins essentiels.

L'objectif de rendement pour cette norme de service est que 80 % des décisions soient rendues dans un délai de quatre semaines. Les données du programme confirment qu'en moyenne, 84 % des décisions ont été rendues dans un délai de quatre semaines pendant toute la période d'examen, comme le montre le tableau 4.

Tableau 4 – Décisions rendues conformément à la norme de rendement

Exercice	Nombre total de décisions	Décisions rendues selon la norme	Pourcentage
2014-2015	448	402	90 %
2015-2016	460	390	85 %
2016-2017	381	275	72 %
2017-2018	365	292	80 %
2018-2019*	163	157	96 %
Général	1 817	1 516	83 %

* Les six premiers mois de l'exercice 2018-2019

Bien que le pourcentage de décisions rendues conformément à la norme ait été inférieur en 2016-2017, les entrevues avec les informateurs clés ont révélé que la formation de nouveaux analystes avait contribué à l'amélioration récente.

L'atteinte de 95 % des décisions rendues conformément à la norme au cours des six premiers mois de l'exercice 2018-19 démontre l'incidence positive de la formation des nouveaux analystes.

4.3 Économie

Entre l'exercice 2014-2015 et l'exercice 2017-2018, les dépenses du programme ont diminué de 28 % et le nombre de bénéficiaires du programme a diminué de 32 %. En mars 2018, ACC comptait 1 895 bénéficiaires et les dépenses annuelles du programme se chiffraient à 6,1 M\$ comparativement aux prévisions des dépenses de 6,4 M\$. Le paiement annuel moyen par bénéficiaire était de 3 219 \$.

On s'attend à ce que la tendance à la baisse se poursuive quant au nombre de bénéficiaires du programme et aux dépenses du programme dans les années à venir. Les prévisions de 2022-2023 sont de 1 030 bénéficiaires touchant 4,2 M\$.

Les vétérans, dont les prestations de SV/SRG rendent leur revenu supérieur au seuil prévu pour le paiement de l'AAC, aussi appelés « quasi bénéficiaires de l'AAC », pourraient également être admissibles aux services et aux avantages pour soins de santé d'ACC décrits précédemment. Au 31 mars 2018, 4 196 vétérans étaient considérés comme étant des quasi bénéficiaires et avaient donc accès aux services et avantages importants pour répondre à leurs besoins de santé.

Utilisation des ressources

En 2017-2018, les coûts salariaux d'ACC alloués aux activités du programme étaient inférieurs à 0,2 % de l'ensemble des coûts d'administration des programmes d'ACC. Ces données sont comparables au niveau des dépenses du programme, qui se chiffre à environ 0,1 % des dépenses totales des programmes d'ACC. Une analyse plus approfondie des coûts d'administration n'a pas été faite étant donné le risque faible et la faible importance relative du programme.

4.4 Efficience

L'évaluation précédente du programme d'allocation aux anciens combattants menée en 2014 a révélé que le programme était stable et efficace. Les entrevues avec les informateurs clés, ainsi qu'un examen des documents, indiquent que peu de changements ont été apportés depuis la dernière évaluation. Le programme continue d'être exécuté par une petite équipe centralisée.

De plus, l'amélioration de 23 % en seulement deux ans des décisions rendues conformément à la norme de service indique l'effet positif de la formation des nouveaux analystes.

Les politiques d'ACC ont également comme objectif à long terme de réduire le nombre de politiques associées à l'AAC (treize) à une seule politique générale pour simplifier l'orientation du programme.

4.5 Décisions défavorables

Les données du programme, les entrevues auprès des informateurs clés et l'examen des documents ont révélé un taux élevé de décisions défavorables aux demandes reçues pour le programme. L'examen de dossier d'un échantillon aléatoire de 182 demandeurs ayant obtenu une décision défavorable entre le 1^{er} avril 2017 et le 30 septembre 2018 a fourni des renseignements supplémentaires sur les motifs des décisions défavorables. Les motifs de ces décisions sont ventilés au tableau 5 qui suit.

Tableau 5 – Échantillon aléatoire de 182 demandeurs ayant obtenu une décision défavorable entre le 1^{er} avril 2017 et le 30 septembre 2018.

Motif	Nombre de décisions défavorables de l'échantillon	Pourcentage de décisions défavorables de l'échantillon
Défavorable – Service ¹⁰	54	30 %
Défavorable – Revenus excédentaires ¹¹	111	61 %
Défavorable – Autre ¹²	17	9 %
Total	182	100 %

Au cours de l'examen des dossiers, l'équipe chargée de l'évaluation a déterminé que nombre des demandes d'AAC avaient été présentées par des personnes souhaitant avoir accès à d'autres programmes d'ACC comme le Programme de soins de santé (avantages médicaux), le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Programme de soins de longue durée.

L'examen des dossiers a révélé que 30 % des demandes d'AAC de l'échantillon ont donné lieu à des décisions défavorables s'il était déterminé que la période de service du demandeur n'était pas admissible. De toutes les demandes d'AAC de l'échantillon, 61 % avaient reçu une décision défavorable en raison du revenu du

¹⁰ « Défavorable – Service » signifie qu'une demande a été refusée parce que les dates de service vérifiées du vétéran associées à la demande n'étaient pas dans les périodes admissibles du programme.

¹¹ « Défavorable – Revenus excédentaires » signifie qu'une demande a été refusée parce que le revenu admissible associé à la demande était supérieur au seuil de revenus s'appliquant à l'AAC.

¹² « Défavorable – Autre » signifie qu'une demande a été refusée pour d'autres motifs, y compris l'impossibilité de vérifier les renseignements sur le service et l'absence des renseignements sur le revenu.

demandeur qui était supérieur au seuil de revenus s'appliquant à l'AAC. Le tableau 6 fournit les détails des décisions défavorables de l'échantillon et la proximité du seuil du revenu.

Tableau 6 – Décisions défavorables – Revenu mensuel excédentaire par rapport au seuil s'appliquant à l'AAC

Allocation aux anciens combattants	Nombre total	< 200 \$ par mois	De 201 \$ à 500 \$ par mois	> 500 \$ par mois	Moyenne par mois
Vétérant	72	7 (10%) *	9 (13%)	56 (78%)	1 117 \$
Survivant ou orphelin	39	13 (33%)	17 (44%)	9 (23%)	498 \$

* Il se peut que les totaux ne soient pas justes en raison de l'arrondissement des chiffres.

En moyenne, les vétérans qui avaient présenté une demande d'AAC pour laquelle ils ont reçu une décision défavorable en raison d'un revenu excédant le seuil permis applicable à l'AAC étaient à 1 117 \$ près d'être admissibles à l'AAC. En comparaison, les survivants et les orphelins étaient, en moyenne, à 498 \$ près d'être admissibles au montant mensuel de l'AAC. Une analyse plus approfondie a révélé que 77 % des membres du groupe des survivants et des orphelins étaient à 500 \$ près par mois d'être admissibles à l'AAC tandis que 33 % étaient à 200 \$ près par mois d'être admissibles.

Les constatations de l'examen des dossiers guideront les projet dans le future des politiques d'ACC.

En outre, au cours de la période d'examen, seulement treize dossiers ont été reçus par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à des fins d'appel des décisions rendues, et seulement cinq de ces décisions ont été annulées.

5.0 Principales constatations et Conclusion

Le programme continue d'être pertinent, efficace et efficient. Voici les principales constatations découlant de l'évaluation :

- Malgré une population en déclin, le programme d'allocation aux anciens combattants continue d'aider le Ministère à répondre aux besoins essentiels des vétérans, des civils admissibles et de leurs survivants. Il permet également aux vétérans d'avoir un accès important à d'autres programmes d'ACC, tels que les avantages pour soins de santé (avantages médicaux), le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le Programme de soins de longue durée et le Fonds de secours d'ACC.
- Le programme continue de s'harmoniser aux priorités et aux responsabilités du gouvernement du Canada.

- Les demandes au programme d'AAC sont traitées avec rapidité et précision.
- En accordant aux bénéficiaires admissibles l'accès à un revenu supplémentaire pour les aider à subvenir à leurs besoins essentiels, le programme contribue à l'atteinte des résultats attendus. Il est cependant important de reconnaître que d'autres facteurs de santé, les différences régionales quant au coût de la vie, la composition des familles et les habitudes de consommation peuvent également avoir une incidence sur les résultats.

Annexe A – Matrice d'évaluation

Enjeux / Questions	Indicateurs	Méthode de collecte	Sources de données
Relevance			
1. Dans quelle mesure le programme continue-t-il à répondre à un besoin manifeste, maintenant et à l'avenir?	<p>Nombre de demandeurs et de bénéficiaires.</p> <p>Nombre de demandes approuvées et refusées.</p> <p>Les prévisions démographiques indiquent la demande future de participation au programme.</p> <p>Le nombre de bénéficiaires d'AAC ayant accès au Fonds de secours.</p>	<p>Entrevues/ Observations</p> <p>Examen de dossiers</p> <p>Analyse des données</p> <p>Examen de documents</p>	<p>Textes de loi, priorités ministérielles/lettre de mandat, politiques, processus, Sondage national d'ACC, rapports du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV)</p> <p>Documents relatifs au programme</p> <p>Personnel d'ACC</p> <p>Dossiers de vétérans</p> <p>Données statistiques et données relatives au programme</p>
2. Dans quelle mesure le programme s'harmonise-t-il aux priorités du gouvernement du Canada et aux rôles et responsabilités du gouvernement fédéral?	<p>Le degré d'harmonisation aux priorités du gouvernement du Canada et les engagements du mandat ministériel.</p>	<p>Entrevues</p> <p>Examen de documents</p>	<p>Textes de loi, politiques, processus, Sondage national d'ACC, rapports du BOV, documents relatifs au budget, lettre de mandat</p> <p>Documents relatifs au programme</p> <p>Personnel d'ACC</p>
Performance			
3. Dans quelle mesure les résultats du programme sont-ils atteints? - Immédiats - Intermédiaires - Ultimes	<p>Pourcentage de décisions liées à l'AAC rendues en quatre semaines.</p> <p>Le Profil d'information sur le rendement est en place et les données sur le rendement sont continuellement recueillies et utilisées</p> <p>Processus vers l'atteinte des résultats (immédiats, intermédiaire et ultimes conformément au Profil d'information sur le rendement)</p>	<p>Analyse des données</p> <p>Entrevues</p> <p>Examen de documents</p>	<p>Direction de la statistique</p> <p>Gestion de programmes</p> <p>Sondage national d'ACC</p>
4. Est-il possible d'accroître l'efficacité et la rentabilité du programme?	<p>Dépenses du programme</p> <p>Amélioration des processus</p>	<p>Analyse des données</p> <p>Entrevues</p> <p>Examen de documents</p>	<p>Données sur les programmes</p> <p>Personnel d'ACC</p> <p>Direction de la statistique</p>
5. Y a-t-il eu des incidences imprévues (positives ou négatives)?	<p>Incidences positives ou négatives découlant du programme</p>	<p>Entrevues</p> <p>Examen de dossiers</p> <p>Analyse des données</p>	<p>Données sur les programmes</p> <p>Personnel d'ACC</p>

Annexe B – Extrants du Allocation aux anciens combattants - Profil d'information sur le rendement

Allocation aux anciens combattants - Profil d'information sur le rendement			
Extrants du programme	Indicateur	Objectif	Source des données
(ultime) : Les vétérans sont bien physiquement et mentalement.	Pourcentage de vétérans qui disent que leur santé est très bonne ou excellente	50%	Étude sur la vie après le service militaire (EVASM) et Sondage national d'ACC
(ultime) : Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.	Pourcentage de vétérans qui sont satisfaits de leur situation financière	70%	EVASM et Sondage national d'ACC
(ultime) : Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.	Pourcentage de clients qui sont satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens	85%	EVASM et Sondage national d'ACC
(intermédiaire) : Les besoins essentiels des vétérans admissibles et des autres clients sont comblés	Pourcentage de bénéficiaires de l'AAC dont le revenu du ménage est inférieur à la mesure de faible revenu (MFR)	5%	Étude
Les vétérans et leur famille, en reconnaissance du service en temps de guerre, ont accès à l'allocation aux anciens combattants dans un délai raisonnable pour répondre à leurs besoins fondamentaux.	Pourcentage des décisions relatives à l'allocation aux anciens combattants rendues dans les quatre semaines.	80%	Base de données des rapports d'ACC