

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Évaluation du programme des Services de réorientation professionnelle et de l'allocation pour études et formation

RAPPORT FINAL

Mai 2022

Table des matières

Sommaire.....	4
1.0 Introduction	8
1.1 Contexte	8
1.1.1 Services de réorientation professionnelle	8
1.1.2 Allocation pour études et formation.....	10
1.2 Objet, portée et questions de l'évaluation	14
1.2.1 Objet.....	14
1.2.2 Portée	14
1.2.3 Objectifs	15
1.2.4 Questions d'évaluation.....	15
1.3 Méthodologie	16
1.3.1 Examen des documents, des données et des dossiers des programmes et de rendement ...	16
1.3.2 Entrevues auprès de répondants clés	17
1.3.3 Groupes de discussion avec le personnel de première ligne	17
1.3.4 Sondage auprès des participants	18
1.4 Approche analytique	19
1.5 Forces et limites	20
1.5.1 Forces	20
1.5.2 Limites	21
2.0 Résumé des constatations	23
2.1 Pertinence	23
2.1.1 Quel est le lien entre les SRP et l'AEF et entre ces programmes et d'autres programmes d'ACC dans le continuum de soutien aux vétérans? Ces liens sont-ils appropriés ou efficaces pour répondre aux besoins des vétérans?	23
2.1.2 Dans quelle mesure les critères d'admissibilité des SRP et de l'AEF répondent-ils aux besoins des vétérans?	27
2.1.3 Dans quelle mesure les vétérans ont-ils des besoins non satisfaits en matière de réorientation professionnelle ou d'accès aux études ou à la formation?	31
2.2 Rendement/efficacité.....	33
2.2.1 Les programmes atteignent-ils la portée prévue ou souhaitée?	33
2.2.2 Y a-t-il d'autres approches d'exécution de programmes qui pourraient être envisagées pour améliorer les résultats pour les vétérans?	46
2.2.3 Dans quelle mesure les programmes ont-ils aidé les vétérans à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels?.....	51

2.2.4	Y a-t-il des résultats inattendus (positifs ou négatifs) découlant de l'obtention de services ou d'avantages, y compris des répercussions imprévues liées à l'ACS Plus, auxquels il faudrait donner suite?	59
2.3	Rendement/efficience.....	60
2.3.1	Les données de programmes accessibles pour les SRP et l'AEF sont-elles suffisantes pour mesurer les résultats/les répercussions?.....	60
2.3.2	Les activités des SRP et de l'AEF ont-elles été menées de manière efficiente et économique?	60
2.3.3	Bénéficiaires et dépenses de l'AEF	61
3.0	Conclusions et recommandations.....	63
3.1	Conclusions.....	63
3.1.1	Pertinence	63
3.1.2	Efficacité.....	63
3.1.3	Efficience	65
3.2	Recommandations.....	65
Annexe A – Matrice d'évaluation.....		69

Sommaire

Profils de programmes

Services de réorientation professionnelle

Grâce au programme des Services de réorientation professionnelle (SRP), les militaires, les réservistes et les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) ainsi que les époux et les survivants admissibles ont accès à des services qui les aideront à acquérir les compétences et à obtenir les outils dont ils ont besoin pour chercher efficacement un emploi, présenter des demandes d'emploi et obtenir un emploi. La version actuelle du programme a été mise en œuvre par Anciens Combattants Canada (ACC) en avril 2018. Les services sont offerts par un fournisseur de services contractuel et sont axés sur trois grandes catégories : 1) information sur le marché du travail; 2) orientation professionnelle; 3) aide à la recherche d'emploi.

Allocation pour études et formation

L'allocation pour études et formation (AEF) est conçue pour aider les vétérans à réussir leur transition de la vie militaire à la vie après le service; à atteindre leurs objectifs en matière d'études et d'emploi après leur service militaire; à se préparer à être plus compétitifs sur le marché du travail civil. L'allocation a été créée en avril 2018.

L'AEF fournit aux vétérans qui sont inscrits à un programme officiel un financement imposable maximal de 86 671,95 \$ pour couvrir les frais de scolarité, d'autres frais, l'achat de matériel et certains frais accessoires et de subsistance. De plus, les participants peuvent obtenir des fonds pour payer des frais et des coûts associés à des cours non récurrents d'épanouissement personnel, d'intérêt personnel et de perfectionnement. Les vétérans peuvent recevoir une aide financière pour la plupart des types de programmes d'études officiels, s'ils répondent aux critères d'admissibilité.

But et contexte de l'évaluation

L'évaluation du programme des SRP et de l'AEF a été réalisée au nom d'ACC par Goss Gilroy inc. de février à octobre 2021 et portait principalement sur la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2021. ACC a fait réaliser cette évaluation afin de s'acquitter de son obligation, au titre de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, de mener « des évaluations des programmes en cours de subventions et de contributions dont les dépenses réelles moyennes sur cinq ans sont supérieures ou égales à cinq millions de dollars par année ». Le Ministère s'acquitte aussi de son obligation, conformément à la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor, d'évaluer les dépenses et les programmes qui figurent dans le répertoire des programmes du Ministère.

Conclusions

Pertinence

L'AEF répond en grande partie aux attentes des vétérans, mais ceux-ci ont signalé certains besoins non satisfaits liés au programme des SRP. Les critères d'admissibilité sont appropriés pour les deux programmes, bien qu'il y ait quelques zones de confusion parmi les clients potentiels. Il faudrait examiner le modèle de financement prévu par l'AEF pour les cours de courte durée ainsi que l'admissibilité de certaines dépenses et de certains frais uniques liés aux études (p. ex. les droits d'examen et de permis).

Dans l'ensemble, le programme des SRP et l'AEF fonctionnent bien ensemble, en particulier pour les vétérans qui ont accès aux services de planification des études par l'entremise des SRP. La nature complémentaire des programmes est renforcée dans les politiques des programmes et autres documents.

Efficacité

Le personnel de première ligne d'ACC possède une connaissance générale du programme des SRP et de l'AEF. Il est possible d'améliorer la communication avec le personnel de première ligne au sujet de ces programmes.

Les vétérans interrogés ont indiqué qu'ils avaient peu entendu parler du programme des SRP et de l'AEF pendant leur service. L'évaluation a révélé que le fait de pouvoir accéder à l'AEF n'a pas d'incidence sur la décision des vétérans de quitter les Forces armées canadiennes.

L'évaluation a aussi montré que le programme de l'AEF était exécuté de façon efficace. Quatre-vingts pour cent des vétérans interrogés ont indiqué que la formation financée par le programme répondait à leurs besoins, et 59 % d'entre eux ont déclaré que l'AEF leur avait permis d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour participer à des activités importantes pour eux. Environ 85 % des répondants au sondage qui ont participé au programme de l'AEF ont indiqué qu'ils avaient terminé leur cours ou qu'ils étaient toujours inscrits. La plupart ont déclaré être satisfaits des résultats du programme.

Le taux de satisfaction à l'égard des SRP laissent croire que l'exécution du programme ne répond ni aux besoins ni aux attentes. Dans l'ensemble, 56 % des clients des SRP

interrogés (y compris les clients ayant bénéficié à la fois des SRP et de l'AEF) se sont déclarés satisfaits des services offerts par le fournisseur de services tiers (55 % se sont déclarés satisfaits des services fournis par ACC).

La plupart des clients interrogés estiment que leur état de santé et leur bien-être général, leur adaptation à la vie après le service et leur satisfaction à l'égard de leur vie sont bons ou excellents. Les clients qui n'ont eu recours qu'à l'AEF sont plus susceptibles de faire état de meilleurs résultats dans tous ces domaines que les clients qui n'ont eu recours qu'aux SRP.

Efficiencia

Les dépenses de programme pour le programme des SRP et l'AEF sont en hausse et devraient continuer d'augmenter dans les années à venir. Selon les données prévisionnelles, l'augmentation du nombre de clients et des dépenses sera plus prononcée pour l'AEF.

Les données des programmes ne permettent pas de mesurer facilement les résultats des programmes; pour évaluer la mesure dans laquelle les résultats ont été atteints, on a eu recours à l'enquête auprès des clients. Il sera possible d'améliorer la saisie et l'intégration des données lors des prochaines modifications du système.

Recommandations

L'équipe d'évaluation présente les recommandations suivantes.

1. Il est recommandé que le DG GPPS améliore les communications au sujet des programmes entre les militaires et les vétérans, notamment :
 - a. Renseignements sur l'admissibilité à l'AEF et le processus de demande en deux étapes.
 - b. Information visant à mieux faire connaître le programme aux militaires qui planifient leur libération, y compris une formation et des outils supplémentaires pour appuyer le personnel de première ligne d'ACC qui appuie la transition.

2. Il est recommandé que le DG des Politiques entreprenne des efforts pour examiner le montant maximal offert pour les cours de courte durée de l'AEF et se demande si les coûts des examens et des droits de permis devraient être inclus.
3. Il est recommandé que le DG GPPS explore les résultats de la satisfaction de la clientèle et les données connexes sur le rendement afin de cerner les points à améliorer et les lacunes où une collecte de données plus poussée est nécessaire.

1.0 Introduction

L'évaluation du programme des Services de réorientation professionnelle (SRP) et de l'allocation pour études et formation (AEF) a été effectuée par Goss Gilroy inc. (GGI) au nom de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Anciens Combattants Canada (ACC). GGI a mené l'étape de la planification et du travail sur le terrain de cette évaluation entre juin et octobre 2021. Un projet de rapport, des constatations et des recommandations produits par GGI ont servi de base au présent rapport final préparé par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC.

1.1 Contexte

1.1.1 Services de réorientation professionnelle

Survol

Le programme des SRP a pour but de garantir aux membres admissibles des Forces armées canadiennes (FAC), aux réservistes, aux vétérans, aux époux, aux conjoints de fait et aux survivants l'accès à des services qui leur permettront d'acquérir les compétences et les outils qu'il leur faut pour chercher, postuler et obtenir un emploi civil. Avec leurs nouvelles connaissances et compétences, les participants au programme seront prêts à entrer sur le marché du travail civil non seulement lors de leur transition initiale hors des FAC, mais aussi à tout moment où ils pourraient devoir gérer la transition d'un type d'emploi à un autre.

Exécution

Le programme des SRP est offert par un fournisseur de services tiers contractuel, conformément aux lignes directrices du Ministère¹. Le programme offre des services dans trois grandes catégories : 1) information sur le marché du travail; 2) orientation professionnelle; 3) aide à la recherche d'emploi. Les demandeurs peuvent présenter une demande dans le cadre de ce programme de trois façons. La façon la plus rapide et la plus simple est de présenter une demande en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier ACC. Ceux et celles qui préfèrent une copie papier ou qui ne sont pas en mesure de présenter une demande en ligne peuvent envoyer un formulaire papier rempli par la

¹ SRP – Processus opérationnel de demande et d'information générale

poste ou le déposer à un bureau de secteur d'ACC ou centre de transition des FAC. À la réception du formulaire, ACC enverra une lettre de décision (approbation ou refus) au demandeur dans un délai de quatre semaines. Si le client est admissible, le fournisseur de services tiers collaborera avec le client pour élaborer un plan visant à répondre à ses besoins en matière d'emploi.

Afin d'améliorer les perspectives d'emploi des participants, le programme a été remanié par Anciens Combattants Canada en 2018. À l'heure actuelle, les personnes admissibles ont accès à des services d'orientation professionnelle, d'aide à la recherche d'emploi et d'information sur le marché du travail. Avant le remaniement de 2018, les vétérans devaient trouver et payer ces services dans la collectivité et présenter une demande de remboursement après la fin du service². Depuis le 1^{er} avril 2018, les services sont fournis par une tierce partie retenue par contrat qui est ensuite remboursée par ACC³.

Critères d'admissibilité

Le cadre législatif des SRP se trouve dans la *Loi sur le bien-être des vétérans*. Avant 2018, seuls les vétérans, les militaires et les survivants étaient admissibles au programme. À l'heure actuelle, les SRP sont accessibles pour les personnes suivantes⁴ :

- militaires qui ont terminé l'instruction de base;
- vétérans (y compris les membres de la Réserve supplémentaire) qui ont terminé l'instruction de base et qui ont été libérés des FAC le 1^{er} avril 2006 ou après;
- époux ou conjoints de fait dont l'époux a terminé l'instruction de base et a été libéré des FAC le 1^{er} avril 2006 ou après;
- survivants dont l'époux a terminé l'instruction de base et est décédé le 1^{er} avril 2006 ou après;
- vétérans/survivants qui ont actuellement droit à l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (ASRFC).

Pour être admissibles aux SRP, tous les demandeurs doivent résider au Canada. De plus, les vétérans doivent démontrer qu'ils ont un besoin, et les vétérans, les époux, les conjoints de fait et les survivants ne doivent pas recevoir de services de réadaptation d'ACC.

² Évaluation du Programme des services de transition de carrière de 2016

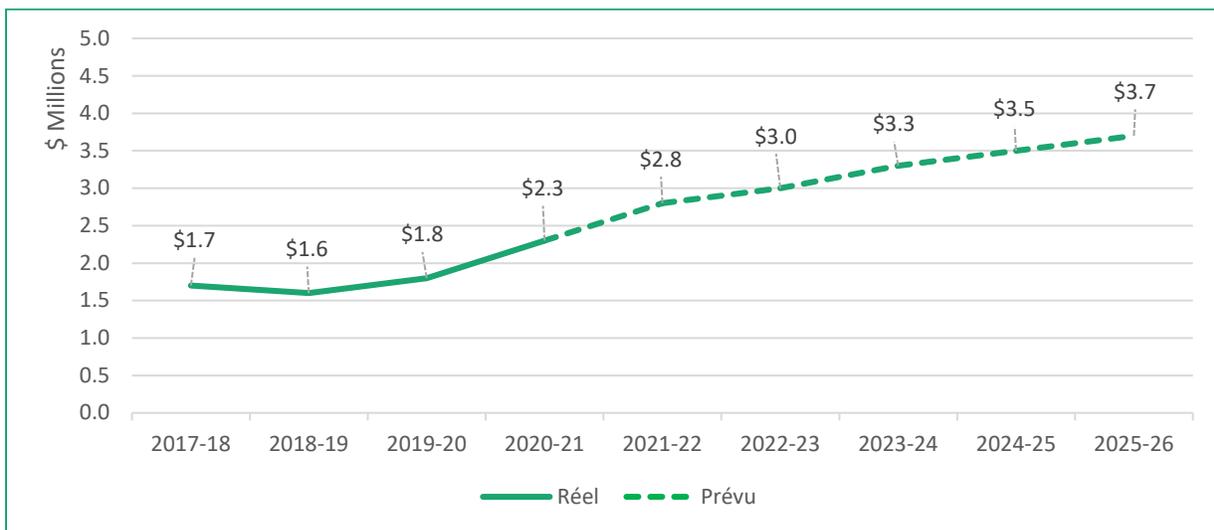
³ Demande et information générale

⁴ [Services de réorientation professionnelle – Politique générale](#)

Ressources

Anciens Combattants Canada affecte chaque année 1,6 million de dollars au financement des SRP. Au total, 3 813 demandes de SRP ont été approuvées par ACC entre 2018-2019 et 2020-2021 (1 559 en 2018-2019, 1 236 en 2019-2020 et 1 018 en 2020-2021). Les prévisions des dépenses de programme indiquent des augmentations au cours des prochaines années. La figure 1 présente en détail les dépenses de programme des SRP (réelles et prévues) de 2017-2018 à 2025-2026⁵. Il convient de noter que les dépenses de 2017 étaient des fonds de mise en œuvre pour l'élaboration et le lancement du contrat avant la mise en œuvre des SRP remaniés en avril 2018.

Figure 1 – Dépenses réelles et prévues des services de réorientation professionnelle



Source : Livre des faits et des chiffres d'ACC – édition de mars 2021

1.1.2 Allocation pour études et formation

Survol

Annoncée dans le budget de 2017⁶, l'allocation pour études et formation (AEF) est conçue pour aider les vétérans à réussir leur transition de la vie militaire à la vie civile, à

⁵ [Sommaire – Faits et chiffres – Anciens Combattants Canada](#)

⁶ Anciens Combattants Canada. [Budget de 2017](#)

atteindre leurs objectifs en matière d'études et d'emploi après le service militaire, et à mieux se positionner pour être plus concurrentiels au sein de la main-d'œuvre civile. L'allocation permet également aux vétérans de poursuivre des activités qui leur donnent un but et qui les rendent satisfaits de leur activité ou emploi principal. Contrairement à d'autres programmes et prestations d'ACC, l'AEF n'est pas un programme axé sur les besoins.

En complément du programme des SRP, l'AEF est un avantage imposable qui fournit jusqu'à 86 671,95 \$⁷ en financement (pendant qu'un vétéran participe à un programme officiel) pour couvrir les frais de scolarité, d'autres frais, les fournitures et certains frais accessoires et de subsistance. De plus, les participants peuvent avoir accès à des fonds pour contribuer aux frais et aux coûts associés aux cours ponctuels visant l'épanouissement, l'intérêt personnel et le perfectionnement. Les vétérans peuvent recevoir une aide financière pour la plupart des types de programmes d'études officiels, selon qu'ils répondent aux critères d'admissibilité.

Exécution

Depuis 2018, ACC offre une AEF aux vétérans admissibles pour des cours de courte durée ainsi que des programmes d'études officiels. Les vétérans peuvent présenter une demande d'AEF de différentes façons, soit en accédant en ligne au moyen d'un formulaire guidé dans Mon dossier ACC, en déposant le formulaire de demande rempli à un bureau d'ACC ou centre de transition des Forces armées canadiennes, ou en envoyant le formulaire à Anciens Combattants Canada par la poste. ACC doit envoyer une lettre de décision au demandeur dans les quatre semaines suivant la réception de la demande dûment remplie⁸.

Le demandeur qui souhaite poursuivre un programme d'études officiel doit présenter une demande d'AEF et soumettre un plan d'AEF pour approbation avant la date de début du programme d'études. L'établissement d'enseignement doit figurer dans le [Répertoire des établissements d'enseignement agréés](#) d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), ou, si l'établissement n'y figure pas, le demandeur doit présenter des documents prouvant que l'établissement d'enseignement postsecondaire est reconnu par le gouvernement.

⁷ Montant maximal au 1^{er} janvier 2022

⁸ Allocation pour études et formation – Demande et information générale

Une fois qu'une demande et un plan sont approuvés par ACC, le financement est versé directement à l'étudiant pour le premier trimestre des études⁹. Un maximum de 21 077,81 \$ par année est offert aux personnes admissibles qui suivent un programme d'études officiel. Afin de continuer à recevoir des fonds pour les périodes d'études à venir, les demandeurs doivent soumettre à ACC un formulaire de suivi rempli, une preuve d'achèvement et une preuve d'inscription pour le trimestre suivant. En revanche, les vétérans qui souhaitent présenter une demande d'aide financière pour des cours de courte durée doivent soumettre une demande de cours de courte durée dûment remplie qui doit parvenir à ACC avant le premier jour des cours. Les vétérans qui suivent des cours de courte durée peuvent recevoir une aide financière pour les coûts réels facturés directement par l'établissement ou le fournisseur, jusqu'à concurrence de 5 269,45 \$.

Critères d'admissibilité

L'administration de l'AEF relève de la [Loi sur le bien-être des vétérans](#). Les vétérans sont admissibles à l'AEF¹⁰ :

- s'ils ont été libérés honorablement des FAC (Force régulière ou de réserve) le 1^{er} avril 2006 ou après, ou ils sont membres de la Réserve supplémentaire;
- s'ils répondent à l'exigence de « durée de service » comme suit :
 - au moins douze années de service autorisé dans les FAC (4 382 jours) pour recevoir jusqu'à 86 671,95 \$ (2022) ou
 - au moins six années de service autorisé dans les FAC (2 191 jours) pour recevoir jusqu'à 43 335,98 \$ (2022).

Les vétérans ont jusqu'à dix ans après la date de leur libération pour recevoir des fonds de l'AEF :

- Les vétérans qui ont été libérés des FAC entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2018 auront jusqu'au 1^{er} avril 2028 pour recevoir des fonds.
- Les membres de la Réserve supplémentaire qui ont été libérés honorablement entre le 1^{er} avril 2018 et le 4 juillet 2019 ont dix ans à compter de la date de libération pour recevoir des fonds.

⁹ [Formation – Questions et réponses](#)

¹⁰ [Politique sur l'allocation pour études et formation](#)

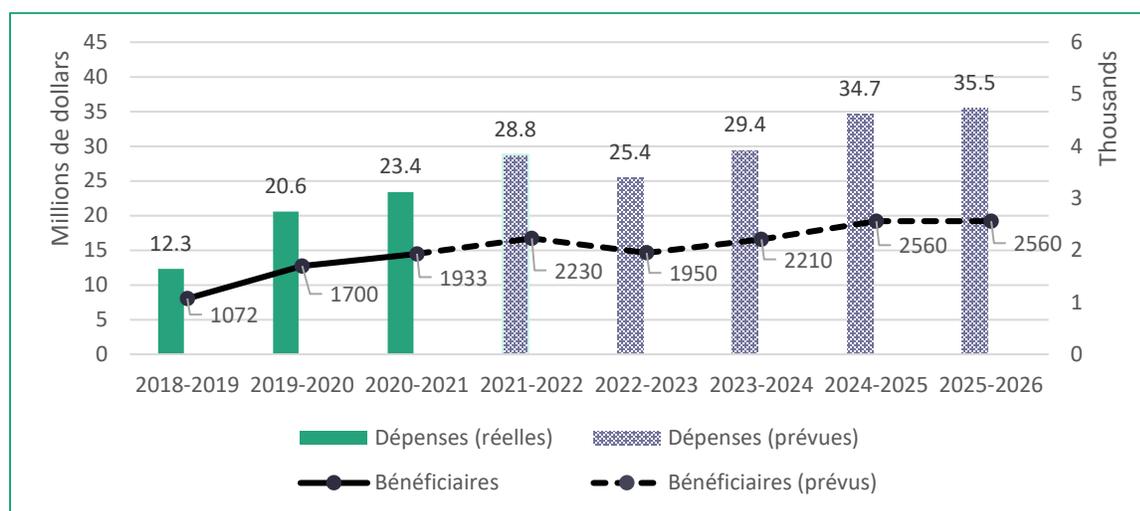
- Les membres de la Réserve supplémentaire qui ont été libérés honorablement le 5 juillet 2019 ont jusqu'au 5 juillet 2029 pour recevoir des fonds.
- Ceux qui ont été transférés à la Réserve supplémentaire après le 5 juillet 2019 ont dix ans à compter de la date du transfert.

Ressources

Ses dépenses totalisant 12,3 millions de dollars au cours du premier exercice 2018-2019, l'AEF a aidé 1 072 vétérans à poursuivre leurs études et à atteindre leurs objectifs de développement personnel¹¹. Les dépenses pour l'AEF sont passées à 20,6 millions au cours de l'exercice 2019-2020, ce qui a permis d'aider un total de 1 700 étudiants. Comme le montre la figure 2, les dépenses prévues et le nombre de bénéficiaires devraient augmenter au cours des cinq prochaines années.

¹¹ [Anciens Combattants Canada : Sommaire des faits et des chiffres](#)

Figure 2 – Bénéficiaires de l'allocation pour études et formation et dépenses réelles et prévues



Source : Livre des faits et des chiffres d'ACC – édition de mars 2021

1.2 Objet, portée et questions de l'évaluation

1.2.1 Objet

L'évaluation des SRP et de l'AEF est nécessaire pour satisfaire aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (article 42.1) et de la Politique sur les résultats pour effectuer les « évaluations de tous les programmes de subventions et de contributions en cours dont les dépenses réelles moyennes pour cinq ans sont supérieures ou égales à cinq millions de dollars par année ». L'évaluation permet également au Ministère de s'acquitter de sa responsabilité d'évaluer les dépenses organisationnelles et les programmes figurant dans le Répertoire des programmes, conformément à la section 4.3.15.2 de la Politique sur les résultats. L'évaluation est menée dans le cadre du Plan d'évaluation ministériel 2020-2025 qui a été approuvé par le sous-ministre le 10 août 2020.

1.2.2 Portée

La portée de l'évaluation comprend toutes les activités des programmes des SRP et de l'AEF menées de 2018-2019 à 2020-2021. Le cas échéant, les données mises à jour peuvent être mentionnées dans ce rapport.

1.2.3 Objectifs

L'objectif de cette évaluation consiste à juger de la pertinence, de l'efficacité et de l'efficience des programmes. De plus, l'évaluation a également tenu compte des éléments suivants :

- harmonisation entre les programmes des SRP et de l'AEF;
- application de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) au processus d'évaluation afin de déterminer comment divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes non binaires servis par ACC ont vécu les programmes;
- compréhension de la mesure dans laquelle les programmes produisent des résultats qui contribuent au bien-être des vétérans admissibles.

1.2.4 Questions d'évaluation

L'évaluation du programme des SRP et de l'AEF porte sur des questions de pertinence, d'efficacité et d'efficience. Les questions suivantes sont posées :

Pertinence

1. Quel est le lien entre les SRP et l'AEF et entre ces programmes et d'autres programmes d'ACC dans le continuum de soutien aux vétérans? Ces liens sont-ils appropriés ou efficaces pour répondre aux besoins des vétérans?
2. Dans quelle mesure les critères d'admissibilité pour les SRP et l'AEF répondent-ils aux besoins des vétérans?
3. Dans quelle mesure les vétérans ont-ils des besoins non satisfaits en matière de réorientation professionnelle ou d'accès aux études ou à la formation?

Efficacité

4. Les programmes atteignent-ils la portée prévue ou souhaitée?
5. Y a-t-il d'autres approches d'exécution de programmes qui pourraient être envisagées pour améliorer les résultats pour les vétérans?
6. Dans quelle mesure les programmes ont-ils aidé les vétérans à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels et à améliorer leur bien-être dans les domaines de bien-être d'ACC?

7. Y a-t-il des résultats inattendus (positifs ou négatifs) découlant de l'obtention de services ou d'avantages, y compris des répercussions imprévues liées à l'ACS Plus auxquels il faudrait donner suite?

Efficiences

8. Les données de programme accessibles pour les SRP et l'AEF permettent-elles de mesurer adéquatement leurs résultats/répercussions?
9. Les activités des SRP et de l'AEF ont-elles été menées de manière efficiente et économique?

Les questions d'évaluation ainsi que les indicateurs connexes et les sources de données sont présentés à l'annexe A.

1.3 Méthodologie

Conformément aux lignes directrices du SCT et aux pratiques exemplaires reconnues en matière d'évaluation, un éventail de méthodes et de sources a été utilisé pour trianguler les résultats de l'évaluation. Cette section fournit une description de l'approche méthodologique de l'évaluation. La collecte et l'analyse des données ont été guidées par les questions d'évaluation et les indicateurs décrits à l'annexe A.

1.3.1 Examen des documents, des données et des dossiers des programmes et de rendement

L'équipe de GGI a examiné les documents de programme pertinents et les données liées aux programmes des SRP et de l'AEF. Ces documents comprennent ce qui suit :

- rapports annuels et autres exemples de rapports du fournisseur de services tiers des SRP;
- guide du demandeur, FAQ, politiques, processus opérationnel de l'AEF, etc.
- politiques, processus, FAQ, rapport d'évaluation précédent des SRP, etc.
- profil d'information sur le rendement (PIR) des services de transition.

1.3.2 Entrevues auprès de répondants clés

Pour aider à établir la portée de l'évaluation, GGI a tenu sept réunions avec onze personnes afin de mieux comprendre le contexte des programmes et d'explorer les domaines d'intérêt pour l'évaluation. GGI a également tenu deux réunions pour préparer les entrevues subséquentes. Une rencontre a eu lieu avec des agents de négociation des contrats internes d'ACC et une autre a eu lieu avec le fournisseur de services tiers (et un agent de négociation des contrats d'ACC y a également participé). Ces réunions ont eu lieu afin de mieux comprendre les exigences contractuelles du fournisseur de services tiers, de recueillir des renseignements descriptifs sur les processus et la collecte de données du fournisseur de services tiers, et de discuter de la meilleure approche pour l'entrevue avec le fournisseur de services tiers.

Pendant l'étape de travail sur le terrain de l'évaluation, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC a travaillé avec les secteurs de programme pour repérer les personnes qui connaissaient bien les deux programmes et qui pourraient fournir des commentaires sur les questions d'évaluation. Un total de neuf entrevues ont été effectuées avec douze participants, comme suit :

- gestionnaires de programme et conseillers principaux d'ACC (six séances d'entrevue ont eu lieu avec huit participants);
- agents d'appel d'ACC (deux entrevues individuelles);
- représentants du fournisseur de services tiers (une entrevue ou séance de groupe a eu lieu avec deux participants).

Les entrevues avec les répondants clés ont été menées par téléphone ou au moyen d'un logiciel de réunion en ligne et ont duré environ une heure. Dans un cas, une réponse écrite aux questions a été fournie.

1.3.3 Groupes de discussion avec le personnel de première ligne

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Anciens Combattants Canada a communiqué avec le personnel de première ligne et le personnel chargé du processus décisionnel que leurs gestionnaires ont désignés comme étant des personnes qui

ajouteraient de la valeur et de l'information d'un point de vue pratique. Au total, quatre groupes de discussion ont tenu des réunions virtuelles dont le nombre et les types de participants sont indiqués ci-dessous :

- un groupe composé de cinq agents de prestations de programmes;
- un groupe composé de deux agents des services aux vétérans et d'un gestionnaire de cas;
- un groupe composé d'un agent des services aux vétérans et d'un gestionnaire de cas;
- un groupe composé de deux gestionnaires de cas.

Les groupes de discussion ont duré de 1,5 à 2 heures. L'objectif des séances des groupes de discussion était de comprendre la connaissance actuelle des membres du personnel de première ligne à l'égard de chacun des programmes, d'obtenir leur rétroaction sur l'information accessible pour chacun des programmes et leurs suggestions pour améliorer les programmes. On a également fait appel à des groupes de discussion pour obtenir un aperçu du processus décisionnel et de l'efficacité et du rendement des programmes du point de vue de l'arbitre.

1.3.4 Sondage auprès des participants

Un sondage en ligne a été mené auprès des vétérans qui recevaient des SRP ou l'AEF, ou les deux.

Échantillon

L'échantillon a été sélectionné par l'équipe d'évaluation d'Anciens Combattants Canada et comprenait les vétérans qui recevaient des services visés dans la portée de l'évaluation, y compris les vétérans qui ont participé aux activités des SRP de 2018-2019 à 2020-2021 et les vétérans qui reçoivent l'AEF depuis son lancement le 1^{er} avril 2018. Le sondage a été mené par l'entremise de Mon dossier ACC.

La population était composée de 7 259 vétérans ayant des identifiants uniques qui ont participé aux programmes des SRP ou de l'AEF, ou aux deux programmes, depuis 2018-2019. Parmi les 7 259 vétérans susmentionnés, le sondage a été réalisé auprès de 3 932 vétérans dont les notifications de Mon dossier ACC ont été activées. Le sondage en ligne a été réalisé auprès de trois groupes distincts, parmi ces 3 932 vétérans, dans le cadre du programme suivant :

- SRP seulement = 848
- AEF seulement = 1 941
- SRP et AEF = 1 143

Taux de réponse

Au total, 672 vétérans ont répondu au sondage, dont 129 ont déclaré avoir reçu des SRP seulement, 377 des services de l'AEF seulement et 166 les deux types de services.

Les taux de réponse¹² sont les suivants :

- Taux de réponse global : 17,1 % (672 sur 3 932)
- Taux de réponse : SRP seulement : 15,2 % (129 sur 848)
- Taux de réponse : AEF seulement : 19,4 % (377 sur 1 941)
- Taux de réponse : SRP et AEF : 14,5 % (166 sur 1 143)

Échantillonnage et marge d'erreur

Un échantillon représentatif est un sous-ensemble d'une population qui a pour but de refléter avec exactitude les caractéristiques du groupe élargi. Au total, l'erreur d'échantillonnage est calculée en fonction des vétérans visés par la présente recherche, y compris ceux dont les notifications sont activées et désactivées. Au total, 7 259 vétérans étaient admissibles au sondage, dont 672 y ayant répondu (8,9 %). Au niveau global, le sondage a une marge d'erreur de plus ou moins 5 %¹³ à un niveau de confiance de 95 %.

1.4 Approche analytique

La collecte de données d'évaluation provenant de tous les éléments de preuve a constitué l'intrant de l'analyse. Les données et les éléments de preuve recueillis ont été

¹² Un taux de réponse réaliste pour les sondages en ligne se situe généralement entre 5 % et 30 %, ce qui a été atteint pour cette recherche.

¹³ La marge d'erreur réelle est de 0,036 ou 3,6 %, mais comme c'est la coutume dans les rapports statistiques, elle est arrondie à 0,05, ou 5 %.

compilés en matrices pour permettre la triangulation. Ce rapport comprend les constatations tirées de tous les éléments de preuve.

1.5 Forces et limites

L'évaluation porte sur les questions d'évaluation dans la mesure où des renseignements exacts et complets étaient accessibles. Lorsqu'il n'y a pas suffisamment de renseignements, cela est indiqué dans le rapport et les conclusions sont interprétées en conséquence. Voici un aperçu des forces et des limites de cette évaluation.

1.5.1 Forces

Dans l'ensemble, cette évaluation présente une méthodologie solide. L'utilisation de multiples champs d'enquête accroît la confiance dans les constatations et compense, dans une certaine mesure, tout biais de non-réponse. De plus, en utilisant à la fois des sondages et des entrevues/groupes de discussion pour recueillir des renseignements auprès des clients et des employés internes d'ACC, l'évaluation donne l'occasion de faire des déclarations sur la mesure dans laquelle un thème est commun (sondage) et d'expliquer les raisons pour lesquelles c'est le cas (entrevues). De plus, l'analyse des données des programmes a permis de mieux comprendre les processus administratifs associés à l'AEF et aux SRP, ainsi que les caractéristiques démographiques des demandeurs.

Voici d'autres forces de la conception de l'évaluation :

- **Accessibilité** – L'équipe d'évaluation est formée aux stratégies visant à améliorer l'accessibilité et à faciliter la collecte des données pour les répondants, ce qui comprend l'utilisation de plusieurs modes pour chaque champ d'enquête (p. ex. réunions virtuelles, sondage en ligne). Des options bilingues ont été offertes à tous les répondants.
- **Confidentialité** – Tout a été mis en œuvre pour que l'évaluation permette de protéger la vie privée et la confidentialité des participants, ce qui comprend l'utilisation de Mon dossier ACC pour les clients et un éventail de stratégies de recrutement d'employés d'ACC.
- **Portée** – Le sondage était fondé sur une approche de recensement selon laquelle tous les répondants admissibles qui ont activé la fonction de correspondance de Mon

dossier ACC ont été invités à répondre à un sondage en ligne. En ce qui concerne les employés internes d'ACC, les invitations aux entrevues et aux groupes de discussion offraient plusieurs dates et heures qui tenaient compte de leur horaire et de leurs disponibilités. Les personnes interrogées et les membres des groupes de discussion avaient la possibilité de participer dans la langue officielle de leur choix.

1.5.2 Limites

Sondage auprès des participants

Bien que tous les efforts aient été déployés pour réduire au minimum les limites, il y a eu des difficultés en ce qui concerne l'accès aux répondants potentiels :

- Afin de protéger la confidentialité des clients, il n'a pas été possible d'accéder à une liste complète des clients. Au lieu de cela, seuls les vétérans qui ont choisi d'être joints dans Mon dossier ACC ont été inclus dans la base de sondage.
- La collecte des données a eu lieu au cours des mois d'été à un moment où les répondants potentiels étaient peut-être moins disponibles ou moins enclins à participer.
- Il est possible qu'il y ait des différences entre les intervenants qui ont participé à la collecte des données et ceux qui ne l'ont pas fait. Par exemple, les clients qui ont vécu des expériences très positives ou très négatives peuvent avoir été plus enthousiastes à l'égard de la participation. Cela signifie que les résultats de chaque champ d'enquête ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population. Pour atténuer le problème, d'autres éléments de preuve ont été utilisés pour appuyer les résultats du sondage.

Données des programmes

Les données des programmes ont été utilisées principalement pour répondre aux questions d'évaluation associées à l'efficacité des programmes et à la mesure dans laquelle les programmes ont atteint la portée prévue et souhaitée, y compris la délimitation des caractéristiques démographiques des clients. Les fichiers de données ne contenaient pas de renseignements liés aux décisions relatives à l'admissibilité ou à l'utilisation des programmes au fil du temps, à l'exception des données sur le traitement des demandes. Afin d'atténuer ce problème, les données du rapport triennal du fournisseur de services tiers ont été résumées à cette fin. On estime que même si les

données du fournisseur de services tiers n'englobent pas toutes les données des programmes, elles fournissent un niveau acceptable de représentation des résultats et des tendances au fil du temps.

2.0 Résumé des constatations

2.1 Pertinence

2.1.1 Quel est le lien entre les SRP et l'AEF et entre ces programmes et d'autres programmes d'ACC dans le continuum de soutien aux vétérans? Ces liens sont-ils appropriés ou efficaces pour répondre aux besoins des vétérans?

CONSTATATION : Il existe un lien évident et documenté entre les SRP et l'AEF. Non seulement les politiques d'ACC et d'autres documents confirment que les SRP et l'AEF sont complémentaires et conçus pour fonctionner ensemble, mais les personnes consultées pour l'évaluation ont également reconnu ce lien. Parmi les améliorations possibles à l'intégration, mentionnons un contact plus régulier entre le personnel des secteurs de programme, l'offre des SRP aux vétérans qui présentent une demande d'AEF et la combinaison des efforts de marketing entre les secteurs de programme de l'AEF et des SRP.

Les liens entre les SRP et l'AEF et les autres programmes d'ACC étaient moins prononcés. Les répondants clés et les participants aux groupes de discussion ont décrit ces ensembles de programmes comme étant largement indépendants les uns des autres. Les participants ont convenu que les Services de réadaptation et d'assistance professionnelle sont un autre programme d'ACC avec lequel les SRP et l'AEF pourraient avoir un lien. Le lien, lorsqu'on en a discuté, a été perçu comme étant largement complémentaire puisque les vétérans peuvent présenter une demande de SRP et d'AEF avant ou après avoir terminé le Programme de réadaptation. Aucun chevauchement n'a été noté en ce qui concerne les services offerts entre le Programme de réadaptation et les programmes des SRP et de l'AEF par les personnes consultées aux fins de l'évaluation, puisque la participation aux SRP et le versement de l'AEF ne peuvent pas être effectués pendant la participation au Programme de réadaptation.

Lien entre les SRP et l'AEF

Bien qu'il existe des politiques distinctes pour chacun des programmes, les deux programmes (SRP et AEF) sont complémentaires et bien intégrés. Pour ce qui est de l'admissibilité, les vétérans peuvent présenter une demande de SRP en même temps qu'ils présentent une demande d'AEF, et on les encourage à le faire. Cela permet aux clients de profiter des services de planification des études et de la formation offerts par les SRP. Les clients des SRP peuvent également recevoir des conseils et de l'aide pour

remplir leurs formulaires d'AEF¹⁴. Dans le processus opérationnel de l'AEF, le processus de demande indique que les demandeurs qui sont admissibles au programme des Services de réorientation professionnelle (SRP) d'ACC devraient être encouragés à communiquer avec le fournisseur de services tiers national des SRP pour obtenir une aide personnalisée pour l'AEF. Ils travailleront avec le vétérans pour l'aider à remplir la demande et le plan de l'AEF¹⁵.

Dans la pratique, le plan de réorientation professionnelle détermine les services nécessaires, y compris les besoins en matière d'études et de formation¹⁶. Les membres des FAC en voie d'être libérés, les vétérans, les survivants et les époux ou conjoints de fait sont admissibles à un plan d'études individualisé officiel (en plus d'un plan de réorientation professionnelle). Ces types de clients peuvent également bénéficier de services d'orientation professionnelle, comme les études requises pour atteindre les objectifs professionnels, les compétences recherchées par les employeurs, les études et la formation requises pour certains emplois, etc.¹⁷. Les documents internes ministériels indiquent¹⁸ que les SRP devraient servir de complément à l'expérience éducative du vétérans, ce qui signifie que les SRP peuvent être évalués avant et après le déroulement du programme officiel (avant en ce qui concerne la planification et après en ce qui concerne l'aide au client pour qu'il trouve un emploi dans un domaine lié à ses études, si un emploi est son objectif).

Ce lien entre les programmes est renforcé dans les documents destinés au Centre de contact national ainsi qu'aux demandeurs de l'AEF. Les documents mis à la disposition du Réseau national des centres de contact (RNCC) indiquent que les SRP complètent la nouvelle allocation pour études et formation afin d'aider les vétérans à faire des choix de carrière éclairés¹⁹. Le Guide de présentation d'une demande d'AEF mentionne expressément que l'aide et les conseils au sujet de l'AEF sont offerts par l'intermédiaire des SRP, y compris une aide personnalisée pour :

¹⁴ ACC. SRP – Processus opérationnel de demande et d'information générale. Date d'entrée en vigueur : 1^{er} avril 2018 Page 2.

¹⁵ ACC. Allocation pour études et formation – Demande et renseignements généraux. Date d'entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2021 Page 3.

¹⁶ ACC. Services de réorientation professionnelle – Politique du plan (SRP). Date d'entrée en vigueur : 5 juillet 2019 Page 1.

¹⁷ ACC. Services de réorientation professionnelle – Politique du plan (SRP). Date d'entrée en vigueur : 5 juillet 2019 Page 3.

¹⁸ ACC. Présentation de l'AEF, novembre 2020. Diapositive 7

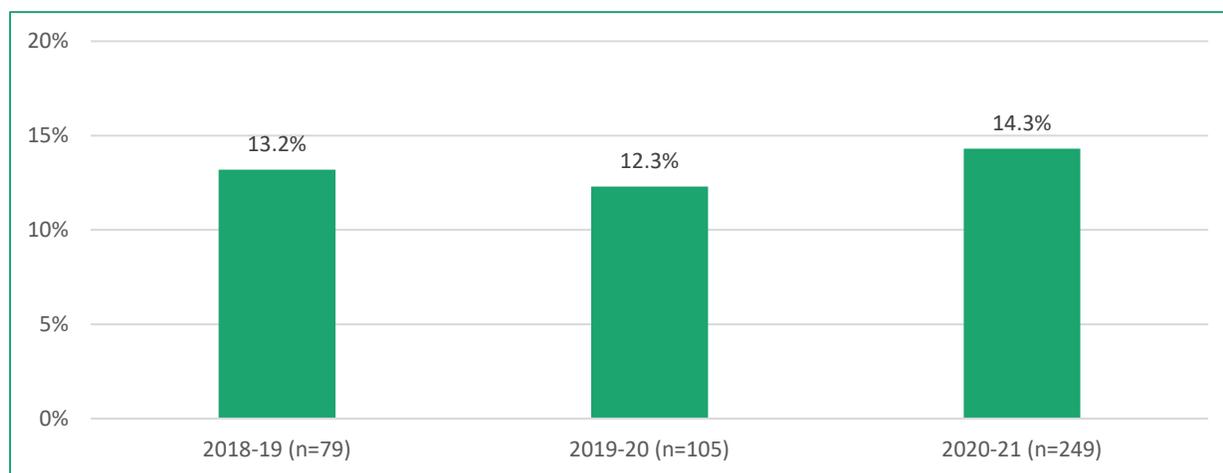
¹⁹ ACC. Services de réorientation professionnelle – FAQ du RNCC de 2018. Page 1. Aussi, dans l'Allocation pour études et formation d'ACC – FAQ du RNCC de 2018. Page 4.

- Choisir le domaine d'études qui vous convient
- Planifier vos études en fonction de votre situation
- Remplir les formulaires d'AEF afin que vous puissiez accéder à vos fonds lorsque vous en avez besoin
- Trouver un emploi convenable lorsque vos études et votre formation sont terminées²⁰.

Le Guide de présentation d'une demande fournit des renseignements sur la façon de présenter une demande de SRP et d'AEF, mais souligne qu'il n'est pas nécessaire de bénéficier des SRP pour être admissible à l'AEF.

Selon les personnes interrogées, on s'attend à ce que, en fonction des besoins en matière d'études et de formation déterminés dans le plan, les clients des SRP présentent une demande d'AEF. Selon les données du fournisseur de services tiers, entre 12 % et 14 % des fermetures de dossiers sont attribuables au passage des clients à l'AEF.

Figure 3 : Pourcentage des dossiers des SRP fermés en raison de la participation à l'AEF



Source : Rapport triennal du fournisseur de services tiers

Les personnes interrogées ont indiqué que les SRP et les services de l'AEF sont bien intégrés et qu'il est possible de planifier ses études pendant la participation aux SRP. De

²⁰ ACC. Allocation pour études et formation – Guide de présentation d'une demande. Page 3.

plus, les vétérans sont dirigés vers l'AEF par le fournisseur de services tiers des SRP, ainsi que par les divers systèmes d'ACC. Le personnel de première ligne d'ACC a indiqué qu'il doit aider les vétérans à présenter une demande d'AEF plus souvent que prévu (p. ex. pour remplir des formulaires). De même, certains vétérans ont signalé avoir de la difficulté à composer avec le processus de demande.

Voici des suggestions pour améliorer l'intégration des deux programmes :

- organiser des appels périodiques (trimestriels) entre les secteurs de programme des SRP et de l'AEF pour discuter des façons dont les programmes peuvent assurer la coordination des services;
- offrir des SRP aux vétérans qui présentent une demande d'AEF pour s'assurer que les études prévues répondront pleinement à leurs besoins, par exemple, au moyen d'un processus de demande conjoint;
- combiner les efforts de marketing entre les programmes des SRP et de l'AEF;
- encourager les demandeurs de l'AEF à présenter une demande de SRP, surtout ceux dont la demande d'AEF a été refusée.

Lien entre les programmes des SRP, de l'AEF et d'autres programmes d'ACC

Pour ce qui est des interactions avec d'autres programmes d'ACC, peu de documents indiquent un lien avec d'autres programmes. Selon les personnes interrogées dans le cadre de l'évaluation, les programmes des SRP et de l'AEF sont considérés comme étant largement indépendants puisqu'ils sont offerts à tous les vétérans. Les personnes interrogées ont indiqué que les vétérans peuvent obtenir des mesures de soutien à la transition semblables par l'entremise des FAC et du Programme de réadaptation d'ACC, mais que ces programmes sont considérés comme étant indépendants.

Le lien entre le Programme de réadaptation et l'AEF a été perçu par de nombreuses personnes interrogées comme étant complémentaire puisque l'AEF est accessible une fois que le vétéran a atteint l'objectif de son plan de réadaptation. Aucun chevauchement n'a été perçu par les personnes interrogées. Il est possible de bénéficier de l'AEF avant de participer au Programme de réadaptation, bien qu'il soit impossible de profiter des deux en même temps. Selon le scénario, il peut être avantageux pour un vétéran de participer au Programme de réadaptation et d'atteindre les objectifs de son plan de réadaptation avant de bénéficier de l'AEF.

Selon les participants aux groupes de discussion, le Programme de réadaptation offre des services plus nombreux et de meilleure qualité que les SRP ou l'AEF (comme la gestion de cas), mais l'admissibilité est très différente pour les trois programmes. Les participants aux groupes de discussion ont souligné que l'AEF est importante pour les vétérans qui ont surmonté des problèmes de santé ou de réinsertion ou qui n'en ont pas.

2.1.2 Dans quelle mesure les critères d'admissibilité des SRP et de l'AEF répondent-ils aux besoins des vétérans?

CONSTATATION : L'évaluation a permis de constater que les critères d'admissibilité aux SRP et à l'AEF sont appropriés. Si des lacunes ont été relevées, ACC a pris les mesures nécessaires afin de les combler. Il y a des domaines où des communications supplémentaires concernant l'admissibilité aux deux programmes sont justifiées. Dans le cas des SRP, on suggère de clarifier les critères comme la résidence au Canada et la période d'expiration de l'admissibilité pour les époux ou conjoints de fait. Pour l'AEF, il faudrait fournir plus de renseignements sur la façon dont les années de service sont calculées, sur ce que sont les années de service et sur les changements apportés à l'admissibilité. Les données tirées de l'évaluation indiquent que les deux programmes sont accessibles. La collecte de données supplémentaires sur certains facteurs de l'ACS Plus permettrait de déterminer si des améliorations doivent être apportées aux programmes en matière d'accessibilité.

Critères d'admissibilité aux SRP

Les éléments de preuve indiquent que les critères d'admissibilité sont appropriés. On dit que les vétérans qui s'inscrivent aux SRP ont divers besoins et niveaux de compétence. Le programme est considéré comme étant souple et pouvant être personnalisé selon chaque client. De plus, les vétérans peuvent se réinscrire au programme autant de fois qu'ils le souhaitent, pourvu qu'ils répondent toujours aux critères d'admissibilité, ce qui est considéré comme un avantage, puisque la transition vers un emploi est un cheminement en soi.

Deux secteurs ont été déterminés comme nécessitant des communications supplémentaires pour les SRP :

- L'exigence de résidence au Canada selon laquelle un vétéran, un époux, un conjoint de fait ou un survivant ne peut être absent du Canada que pour un total de 183 jours ou moins au cours d'une année civile peut être problématique pour les vétérans et

leur époux ou conjoint de fait qui présentent une demande de SRP. De plus, les vétérans qui ont été à l'extérieur du Canada pendant cette période ou plus longtemps ne sont plus admissibles aux SRP, mais continuent de l'être à l'AEF. Par conséquent, même s'ils peuvent accéder à l'AEF, ils ne peuvent pas obtenir d'aide pour planifier leurs études ou leur formation.

- Les époux ou conjoints de fait ne sont pas suffisamment informés du fait que leur admissibilité expirera (puisque leur catégorie est la seule qui expire). On suggère que la date de fin de l'admissibilité aux SRP soit mieux communiquée et communiquée au fournisseur de services tiers afin que les clients soient au courant de la date de fin des services.

Les répondants aux entrevues ont indiqué qu'il faut améliorer les données recueillies pour mieux comprendre qui a accès au programme, en particulier les facteurs liés à l'ACS Plus, comme le fait que le client est membre d'une minorité visible, un Autochtone, et l'identité de genre du client, etc.

Critères d'admissibilité à l'AEF

Les résultats des entrevues avec les répondants clés et des groupes de discussion indiquent que, dans l'ensemble, l'AEF répond aux attentes des vétérans. Les données du sondage indiquent que huit bénéficiaires sur dix (80,5 %) de l'AEF déclarent que le programme d'études ou les cours de formation auxquels ils ont eu accès étaient bénéfiques, et plus de la moitié d'entre eux conviennent que l'AEF leur a permis d'acquérir les connaissances et les compétences dont ils avaient besoin pour participer à des activités qui sont importantes pour eux (57,5 %). Aussi, la même proportion de clients a déclaré que l'AEF leur a permis d'acquérir les connaissances et les compétences dont ils avaient besoin pour participer à des activités liées à l'emploi (57,5 %) et d'obtenir le certificat de formation dont ils avaient besoin pour trouver un emploi (56 %). Les données de l'évaluation montrent également que l'AEF facilite la transition entre les FAC et la vie civile pour les membres des FAC ayant plus de six ans de service.

Selon les répondants aux entrevues qui connaissent bien la procédure d'appel en matière de programmes, peu de cas ont fait l'objet d'une révision et seulement cinq (5) décisions d'admissibilité ont été annulées au cours des trois dernières années. La plupart des cas où une décision a été infirmée s'expliquent par le fait que de nouveaux

renseignements ont été révélés. Les niveaux de révision n'indiquent pas que les critères d'admissibilité devraient être modifiés.

Autre résultat très semblable à cette constatation : les répondants au sondage indiquent que la plupart des décisions présentées aux fins de révision ne sont généralement pas réglées en leur faveur (c.-à-d. que la révision confirme la première décision). Les raisons de la révision comprennent les demandes d'aide financière supplémentaire pour les dépenses et les livres, les cours dont le nombre d'heures dépasse le nombre d'heures précisé pour le financement du programme officiel et l'approbation de programmes professionnels qui ne répondent pas aux critères des cours de courte durée. Dans seulement deux cas, les vétérans ont signalé qu'une décision avait été infirmée pour des raisons liées à des dépenses supplémentaires et parce qu'ils étaient couverts par un programme professionnel.

Bon nombre des intervenants internes d'ACC qui ont été consultés dans le cadre de cette évaluation ont discuté de leur perception de la confusion, chez les vétérans, au sujet de l'admissibilité des réservistes qui ont six « années civiles » de service, mais non six « années de service rémunérées » (puisque un réserviste ne peut pas travailler 365 jours par année). On suggère que, bien que les critères d'admissibilité soient jugés raisonnables, les vétérans (réservistes) soient mieux informés de la façon dont cette admissibilité est calculée.

Des suggestions ont été formulées quant aux types de communications supplémentaires qui seraient utiles, notamment :

- Fournir des explications claires sur la façon dont les années de service sont calculées, y compris les calculs pour les réservistes. On suggère que l'admissibilité soit automatisée en fonction des dossiers d'emploi et que le statut d'admissibilité (par exemple, si une personne a atteint les six années de service pour l'AEF) soit clairement indiqué aux militaires, peut-être sur le portail Mon dossier ACC ou par l'entremise des centres de transition.
- Fournir des renseignements sur tout changement apporté à l'admissibilité et aux processus liés à l'AEF.

Accessibilité

De façon générale, les éléments de preuve indiquent que les vétérans considèrent que les SRP et l'AEF sont accessibles. Les SRP sont accessibles en ligne (par l'entremise du portail et des réunions virtuelles) et par téléphone, ce qui répond aux besoins de la grande majorité des clients qui font appel au fournisseur de services tiers à la recherche de services. Selon les données du programme provenant du fournisseur de services tiers, 90 % des clients dirigés vers les SRP établissent un profil dans le portail, tandis que 10 % n'ont jamais accédé au portail, ce qui laisse entendre que la nature virtuelle des SRP répond aux besoins de la plupart des clients. De plus, même si certains résultats du sondage ne révèlent pas de nouveaux défis importants concernant l'accès aux SRP, certains vétérans suggèrent qu'ACC et le fournisseur de services tiers leur expliquent mieux le fonctionnement du système et leur fassent mieux faire connaître l'accès aux services avant leur libération des FAC; offrent des services plus personnalisés et plus de ressources en matière d'emploi et d'études; rendent le processus plus efficace; et offrent une passerelle en ligne où les demandeurs peuvent consulter les offres d'emploi.

En ce qui concerne l'AEF, la plupart des vétérans n'ont pas eu de difficulté à accéder au programme. Par exemple, on a constaté que seulement 22,5 % des personnes croyaient que la demande prêtait à confusion; 30,2 % croyaient que les renseignements fournis n'étaient pas clairs; 15,1 % ont déclaré que le programme d'études n'était pas offert par un établissement figurant dans le répertoire d'établissements d'enseignement agréés d'EDSC, et 21 % ont indiqué que la réponse aux demandes de renseignements était médiocre. Seule une petite proportion de vétérans ont fait des commentaires à réponse libre sur certaines des difficultés rencontrées, y compris les problèmes liés au fait que le système est difficile à utiliser, que le temps de traitement est trop long, que l'argent prend du temps à être versé après l'approbation, que le montant de l'AEF n'est pas suffisant pour couvrir les dépenses, et des suggestions selon lesquelles un plus grand nombre de cours devraient faire partie du programme officiel.

En ce qui concerne les facteurs de l'ACS Plus, le plus grand secteur où l'accessibilité à l'AEF peut varier est le clivage rural-urbain. Ce type d'accès, qu'il soit rural ou urbain, a été jugé particulièrement pertinent pour les clients de l'AEF, puisque l'accès aux études a été jugé particulièrement difficile dans les régions rurales. Il convient de souligner que le lieu d'enseignement est indépendant de la volonté d'ACC et dépend de l'endroit où les établissements d'enseignement offrent leurs programmes et choix aux vétérans.

L'obligation de déménager pour aller aux études est une dépense supplémentaire qui n'est pas couverte par le programme.

La plupart des répondants aux entrevues considèrent que la combinaison des facteurs de l'ACS Plus parmi les clients est positive. Cependant, certains facteurs de l'ACS Plus ne sont pas suivis et, par conséquent, ne sont pas connus (p. ex. minorité racisée, Autochtones, régions rurales et urbaines). La section 2.2 traite d'autres constatations relatives à la portée.

2.1.3 Dans quelle mesure les vétérans ont-ils des besoins non satisfaits en matière de réorientation professionnelle ou d'accès aux études ou à la formation?

CONSTATATION : Pour les SRP, les vétérans ont signalé plusieurs besoins non satisfaits. Dans le cas de l'AEF, le programme a été jugé satisfaisant, mais les consultations et le sondage ont révélé que la limite maximale de 5 000 \$ pour les cours de courte durée était insuffisante. Les commentaires qualitatifs reçus laissent également entendre qu'il y a des défis liés au type de formation et au type d'établissements d'enseignement qui sont admissibles au programme, ce qui fait que certains vétérans n'ont pas la possibilité d'accéder aux cours ou aux programmes qu'ils préfèrent. Certaines de ces difficultés d'admissibilité découlent de différences entre les provinces et les territoires, où certains programmes sont jugés admissibles dans une province, mais pas dans une autre. Des modifications ont été apportées à la politique de l'AEF à l'été 2021 afin d'accroître l'aide financière offerte pour les programmes techniques qui pourraient ne pas répondre aux critères de durée des cours pour être admissibles au financement des programmes officiels. Cependant, certaines lacunes ont encore été cernées en ce qui concerne certaines formations techniques ou mises à niveau des compétences lorsque le coût de la formation ou de la certification dépasse la limite de 5 000 \$, mais que la durée du cours est trop courte pour être admissible dans le cadre d'un programme officiel.

Besoins non satisfaits en matière de réorientation professionnelle

Entre environ le quart et moins de la moitié des vétérans qui ont répondu au sondage ont indiqué que les SRP les ont aidés à trouver un emploi (21,8 %), à améliorer leurs compétences civiles (28 %), à recevoir le soutien à l'emploi dont ils avaient besoin (36,8 %), à mieux comprendre leurs qualifications (44,8 %) et à mieux comprendre leurs possibilités de carrière après le service. Cela peut être une indication que le groupe de clients a des besoins non satisfaits.

Attentes non satisfaites en matière d'accès aux études et à la formation

Pour ce qui est des attentes non satisfaites en matière d'études et de formation, la limite de 5 000 \$ pour les cours de courte durée a été relevée par presque toutes les personnes interrogées et par bon nombre des participants aux groupes de discussion comme étant insuffisante, en particulier pour de nombreux cours de perfectionnement professionnel et certifications. Cette constatation a été corroborée par le sondage auprès des vétérans. Toutefois, il convient de noter que les données ou l'analyse quantitatives n'ont pas été examinées en ce qui concerne la limite de financement des cours de courte durée. Les vétérans ont notamment fait les observations suivantes :

- le montant maximal de 5 000 \$ pour les cours de courte durée offre des options limitées;
- les vétérans qui ont des diplômes et qui souhaitent suivre des cours de courte durée devraient être en mesure de faire préapprouver plusieurs cours dans une même demande;
- la limite pour les cours de courte durée devrait être de 8 000 \$ à 10 000 \$;
- certains cours qui ne sont pas admissibles dans le cadre du volet officiel (p. ex. certificat de maîtrise en gestion de projet, PROSCI, DEVOPS) devraient faire partie du volet de cours de courte durée grâce à des fonds accrus;
- le montant total (80 000 \$) devrait être offert à quiconque souhaite participer au programme de l'AEF, qu'il s'agisse d'un cours de courte durée ou d'un programme d'études officiel;
- l'exigence de recevoir une autorisation pour suivre un cours est fastidieuse (p. ex. il faut attendre pour présenter une demande; les délais sont abrégés pour la préparation du cours; il y a de l'incertitude).

Il convient de souligner que certaines de ces observations sont fondées sur des malentendus au sujet de l'intention de l'allocation et reflètent la nécessité d'une communication accrue avec les vétérans au sujet des programmes et des cours admissibles à l'AEF. Malgré ces observations, plus de quatre vétérans sur cinq ont indiqué dans le sondage que l'AEF avait répondu à leurs attentes ou besoins. Contrairement à certaines prestations d'ACC, il n'y a pas d'évaluation fondée sur les besoins pour l'AEF. L'allocation est offerte à presque tous les vétérans qui répondent aux exigences relatives à la durée de leur service.

En ce qui concerne les programmes officiels, les répondants ont fait remarquer que le répertoire des établissements d'enseignement agréés peut également poser un problème lorsque de nombreuses associations ne sont pas considérées comme admissibles, en grande partie en raison des variations dans les études et les permis d'exercice dans les provinces et les territoires du Canada. L'immobilier est un domaine où l'admissibilité varie selon la province, selon que la formation est offerte par une association ou par un institut (lorsque la formation et le résultat sont les mêmes, mais qu'un seul est admissible). La délivrance des brevets de pilote est un autre exemple de manque d'uniformité. La formation en apprentissage qui était admissible au Sceau rouge a également été mentionnée, en vertu de laquelle certains programmes de métiers offerts dans les collèges de la plupart des provinces sont offerts par des écoles secondaires du Québec, mais ne sont pas admissibles au programme, car le financement provincial est offert. De plus, certains vétérans (15,1 %) ont indiqué avoir de la difficulté à accéder à des programmes d'études qui ne sont pas offerts par un établissement figurant dans le répertoire d'EDSC utilisé par ACC (comme il a été mentionné précédemment, ACC peut approuver un programme dans un établissement qui ne figure pas dans le répertoire si le demandeur présente des documents montrant que l'établissement d'enseignement postsecondaire est reconnu par l'autorité gouvernementale pertinente).

Conformément aux résultats du sondage, les employés d'ACC ont également souligné que les cours plus techniques ou axés sur les compétences ne répondaient pas aux critères d'admissibilité pour un cours officiel (qui doit durer au moins douze semaines). Cette question a été abordée en juin 2021 (à mi-chemin de la collecte des données) lorsque l'exigence relative à la durée minimale a été supprimée pour la formation technique. Les participants aux groupes de discussion ont fait remarquer que des exceptions ont été faites, par exemple, une formation de bien plus de 10 000 \$ pour les conducteurs d'équipement lourd qui est financée.

2.2 Rendement/efficacité

2.2.1 Les programmes atteignent-ils la portée prévue ou souhaitée?

CONSTATATION : La portée démographique des programmes de l'AEF et des SRP est très semblable à celle de l'ensemble de la population de vétérans libérés pendant la période de l'évaluation (c.-à-d. entre 2018-2019 et 2021-2022). Bien que les données démographiques des vétérans récents et des clients des SRP et de l'AEF soient

presque pareilles en matière de sexe, on a constaté que ceux qui bénéficient de l'AEF et des SRP sont légèrement plus âgés que les vétérans récents.

Le nombre de renvois vers les SRP a diminué de façon constante depuis 2018-2019, principalement pour les vétérans, les militaires toujours en service et les militaires ayant l'intention d'être libérés, ce qui pourrait indiquer qu'il faut effectuer davantage d'activités de sensibilisation auprès des groupes cibles.

La connaissance des SRP et de l'AEF au sein du personnel de première ligne est assez générale. Les demandes de renseignements particulières sont acheminées à d'autres directions générales ou gestionnaires. De plus, les clients ne sont pas très au courant des programmes pendant qu'ils sont en service et suggèrent, avant qu'ils ne soient libérés de leur service, que les programmes fassent l'objet d'une plus grande promotion.

Caractéristiques démographiques de la population de vétérans

Afin de mettre en contexte et de mieux comprendre la portée des SRP et de l'AEF en fonction des chiffres de participation, on a obtenu des données sur les vétérans récemment libérés²¹. Le tableau 1 présente les libérations selon l'âge et le sexe, cumulées de 2018-2019 à 2021-2022²².

²¹ Les libérations des FAC comprennent les libérations des FAC (F rég, P rés, SAIOC, Rangers canadiens) et les mutations aux réserves supplémentaires. Les mutations entre la F rég, la P rés, le SAIOC et les Rangers sont exclues.

²² Les données de 2021-2022 ne comprennent que les libérations jusqu'au 31 octobre 2021; par conséquent, l'analyse est fondée sur la période en cours (octobre) en 2021.

Tableau 1 : Libérations par sexe et par groupe d'âge (de 2018 à 2021)

Âge	Total de femmes	Pourcentage de femmes*	Total d'hommes	Pourcentage d'hommes*
<20	413	8,0 %	2 117	8,4 %
20-24	685	13,3 %	4 502	17,8 %
25-29	722	14,0 %	3 980	15,7 %
30-34	613	11,9 %	3 058	12,1 %
35-39	567	11,0 %	2 266	8,9 %
40-44	515	10,0 %	1 990	7,9 %
45-49	497	9,6 %	1 942	7,7 %
50-54	527	10,2 %	2 159	8,5 %
55-59	393	7,6 %	2 108	8,3 %
60+	234	4,5 %	1 222	4,8 %
Total	5 166	100 %	25 344	100 %

*Arrondi au dixième de pourcentage près.

- Au total, 30 510 libérations ont été effectuées entre 2018-2019 et 2021. De ce nombre, 16,9 % étaient des femmes et 83,1 % étaient des hommes.
- L'âge moyen des femmes libérées du service est de 37,3 ans, tandis que l'âge moyen des hommes est de 36,0 ans. Ensemble, l'âge moyen pour les deux sexes est de 36,2 ans.
- Il y a plus de femmes et d'hommes libérés âgés de moins de 20 ans et entre 20 et 39 ans (58,1 % et 62,8 %, respectivement) qu'entre 40 et 60 ans et de plus de 60 ans (41,9 % des femmes et 37,2 % des hommes).
- En analysant les deux catégories de sexe combinées, nous avons constaté que les proportions de vétérans libérés sont plus élevées dans les cohortes plus jeunes (de moins de 20 ans et de 20 à 39 ans) que dans les cohortes plus âgées (de 40 à 60 ans et de plus de 60 ans) : 62 % dans les groupes plus jeunes et 38 % dans les groupes plus âgés.

Vétérans bénéficiant des SRP et de l'AEF

L'atteinte de la portée attendue et souhaitée est mesurée au moyen de plusieurs indicateurs, notamment :

- nombre de demandes reçues pour chaque programme (SRP et AEF);

- nombre de plans de programmes officiels et de cours de courte durée élaborés;
- nombre de décisions d'admissibilité favorables pour les vétérans, les époux et les survivants;
- utilisation du programme au fil du temps;
- sensibilisation des employés de première ligne aux programmes;
- processus par lequel les participants sont mis au courant des programmes.

Les sections suivantes résument les constatations de l'évaluation pour bon nombre des indicateurs énumérés²³.

Nombre de demandes reçues

En date du 31 mars 2021, 8 661 personnes avaient présenté une demande de participation aux programmes des SRP ou de l'AEF (cours de courte durée et programmes officiels), ou aux deux programmes.

Sur les 8 661 vétérans ayant présenté une demande, 7 749 ont présenté une demande d'aide financière pour l'AEF et 4 189 ont présenté une demande pour les SRP²⁴. Le tableau 2 présente une ventilation plus détaillée par type de programme (cours de courte durée, cours officiels, SRP, etc.).

Les caractéristiques démographiques des demandeurs sont résumées ci-dessous²⁵.

Types de programmes et de clients

Les données des programmes indiquent que le programme de l'AEF suscite plus d'intérêt que celui des SRP. Plus de la moitié (51,6 %) des clients ont demandé un plan officiel de l'AEF seulement (14,1 %), un cours de courte durée de l'AEF seulement (5,5 %), un cours officiel de l'AEF et un cours de courte durée de l'AEF (4,2 %), et un type de cours de l'AEF inconnu²⁶ (27,8 %). De plus, 13,6 % ont présenté une demande de

²³ En raison des limites des données, certains indicateurs n'ont pas pu être mesurés.

²⁴ Il convient de souligner que les chiffres se chevauchent, car certaines personnes ont présenté une demande pour les programmes des SRP et de l'AEF.

²⁵ Pour l'analyse démographique, les types de programmes sont déclarés au niveau global du programme de l'AEF pour en faciliter la présentation.

²⁶ Les données ne comprenaient pas de type d'indicateur de cours pour l'AEF (de courte durée ou officiels).

soutien à la fois pour l'AEF et les SRP. En comparaison, environ le tiers des clients (34,8 %) seulement ont présenté une demande de soutien pour les SRP seulement.

Tableau 2 – Type de programme

Type de programme	Nombre	Pourcentage
Plan officiel de l'AEF seulement	1 221	14,1 %
Cours de courte durée seulement	477	5,5 %
AEF (plan officiel et cours de courte durée)	366	4,2 %
AEF (type de cours inconnu) ²⁷	2 408	27,8 %
SRP seulement	3 014	34,8 %
AEF et SRP	1 175	13,6 %
Total	8 661	100 %

Le reste de la présente section résume les données démographiques des demandeurs par type de programme, où l'AEF est défini comme un plan officiel de l'AEF seulement pour lequel le vétéran fait une demande, un cours de courte durée d'AEF seulement, un cours de courte durée officiel de l'AEF et un type de cours de l'AEF inconnu. Les SRP et l'AEF et les SRP sont également inclus dans les constatations ci-dessous. Le tableau 3 résume les constatations pour les catégories d'AEF groupées et servira à orienter les constatations subséquentes.

²⁷ Indique qu'un vétéran a été jugé admissible par ACC au programme de l'AEF, mais qu'il n'a pas encore indiqué s'il souhaite participer à un programme à long terme ou suivre un cours de courte durée.

Tableau 3 – Type de programme (AEF combiné, SRP, AEF et SRP)

Type de programme	Nombre	Pourcentage
Toutes les AEF	4 472	51,6 %
SRP	3 014	34,8 %
AEF et SRP	1 175	13,6 %
Total	8 661	100 %

La grande majorité des demandeurs sont des vétérans (98,6 %), et très peu sont des époux ou des survivants, ou des demandeurs qui ont été codés dans les données comme autres ou inconnus accédant à l'AEF, aux SRP ou aux deux programmes. Veuillez noter que les survivants et les époux ne sont pas admissibles à l'AEF.

De plus, tous les clients (100 %) qui bénéficient à la fois des SRP et de l'AEF sont des vétérans, et presque tous les demandeurs de l'AEF sont des vétérans (99,3 %), tandis qu'environ 1 % des demandeurs des SRP sont des époux (1,1 %), des survivants (0,3 %), et un peu plus de 1 % sont désignés comme autres/inconnus (1,5 %).

Tableau 4 – Type de programme par type de demandeur

Type de client	Total	Pourcentage*	AEF	Pourcentage AEF*	SRP	Pourcentage SRP*	SRP et AEF	Pourcentage SRP et AEF*
Vétérant	8 542	98,6 %	4 440	99,3 %	2 927	97,1 %	1 175	100 %
Époux	32	0,4 %	S. O.	0,0 %	32	1,1 %	0	0,0 %
Survivant	10	0,1 %	S. O.	0,0 %	10	0,3 %	0	0,0 %
Inconnu	77	0,9 %	32	0,7 %	45	1,5 %	0	0,0 %
Total	8 661	100 %	4 472	100 %	3 014	100 %	1 175	100 %

*Arrondi au dixième de pourcentage près.

Caractéristiques démographiques

Sexe

L'analyse montre que 82,9 % des demandeurs sont des hommes, 16,9 % des femmes et 0,2 % sont désignés comme inconnus. Les femmes ont une probabilité légèrement plus élevée de demander des SRP qu'une AEF.

Comparativement aux données d'ACC sur les vétérans libérés (de 2018 à 2021), les proportions sont très semblables : il y a 83,1 % d'hommes et 16,9 % de femmes dans cette population, ce qui indique qu'ACC atteint des proportions très semblables d'hommes et les proportions exactes de femmes par le biais de l'AEF et des SRP.

Tableau 5 – Type de programme par sexe

Sexe	Total	Pourcentage*	AEF	Pourcentage AEF*	SRP	Pourcentage SRP*	SRP et AEF	Pourcentage SRP et AEF*
Homme	7 181	82,9 %	3 728	83,4 %	2 473	82,1 %	980	83,4 %
Femme	1 466	16,9 %	738	16,5 %	535	17,8 %	193	16,4 %
Inconnu	14	0,2 %	6	0,1 %	6	0,2 %	2	0,2 %
Total	8 661	100 %	4 472	100 %	3 014	100 %	1 175	100 %

*Arrondi au dixième de pourcentage près.

Âge

Les programmes des SRP et de l'AEF ont des proportions semblables de demandeurs ventilés par âge, bien qu'un peu moins de demandeurs des SRP aient 40 ans et plus que les demandeurs de l'AEF (55,5 % et 62,3 % respectivement).

Comparativement à la population des vétérans libérés, on a constaté que ceux qui bénéficient de l'AEF et des SRP sont légèrement plus âgés que la population générale de vétérans.

Plus précisément, dans les groupes de programme (SRP, AEF et SRP/AEF), l'âge moyen de tous les demandeurs est de 43,9 ans, 59,5 % étant âgés de 40 ans ou plus. Pour la population de vétérans libérés, l'âge moyen est de 36,2 ans, 38 % d'entre eux étant âgés de 40 ans ou plus. Cela indiquerait qu'ACC attire un groupe plus âgé vers ces programmes que celui de la population de vétérans libérés.

Tableau 6 – Type de programme par âge

Âge	Total	Pourcentage*	AEF	Pourcentage AEF *	SRP	Pourcentage SRP*	SRP et AEF	Pourcentage SRP et AEF*
De 20 à 29	625	7,2 %	228	5,1 %	321	10,7 %	76	6,5 %
De 30 à 39	2 882	33,3 %	1 460	32,6 %	1 021	33,9 %	401	34,1 %
De 40 à 49	2 249	26,0 %	1 157	25,9 %	786	26,1 %	306	26,0 %
De 50 à 59	2 203	25,4 %	1 180	26,4 %	729	24,2 %	294	25,0 %
60 et plus	702	8,1 %	447	10,0 %	157	5,2 %	98	8,3 %
Total	8 661	100 %	4 472	100 %	3014	100 %	1 175	100 %

*Arrondi au dixième de pourcentage près.

État civil

Environ trois demandeurs sur quatre (pour les deux programmes) sont célibataires, divorcés ou séparés (75,6 %). Cette proportion est légèrement plus faible pour les demandeurs de l'AEF (73,6 %) et légèrement plus élevée pour les demandeurs des SRP (77,6 %) et de l'AEF (78,6 %). Les clients de l'AEF (26 %) sont plus susceptibles d'être mariés ou en union libre que les clients des SRP (21,7 %) et les clients SRP/AEF (21,2 %).

Tableau 7 – Type de programme par état civil

État	Total	Pourcentage *	AEF	Pourcentage AEF*	SRP	Pourcentage SRP*	SRP et AEF	Pourcentage SRP et AEF*
Célibataire/divorcé/séparé	6 551	75,6 %	3 290	73,6 %	2 337	77,6 %	924	78,6 %
Marié/conjoint de fait	2 066	23,9 %	1 163	26,0 %	654	21,7 %	249	21,2 %
Veuf ou veuve/survivant(e)	30	0,3 %	13	0,3 %	16	0,5 %	1	0,1 %
Inconnu	14	0,2 %	6	0,1 %	7	0,2 %	1	0,1 %
Total	8 661	100,0 %	4 472	100 %	3 014	100 %	1 175	100 %

*Arrondi au dixième de pourcentage près.

Province du demandeur

La plupart des demandeurs proviennent de l'Ontario (36,8 %), de l'Alberta (14,5 %), de la Colombie-Britannique (13,1 %) et du Québec (11,2 %). Les autres demandeurs (24,4 %) proviennent des autres provinces et territoires, des États-Unis ou leur provenance est inconnue. Des proportions semblables sont déclarées pour les clients de l'AEF, des SRP et de l'AEF/des SRP.

Tableau 8 – Type de programme par province

Prov.	Total	Pourcentage total*	AEF	Pourcentage AEF*	SRP	Pourcentage SRP*	SRP et AEF	Pourcentage SRP et AEF*
T.-N.-L.	168	1,9 %	87	1,9 %	58	1,9 %	23	2,0 %
Î.-P.-É.	71	0,8 %	43	1,0 %	24	0,8 %	4	0,3 %
N.-É.	827	9,5 %	386	8,6 %	333	11,0 %	108	9,2 %
N.-B.	410	4,7 %	187	4,2 %	168	5,6 %	55	4,7 %
Qc	972	11,2 %	540	12,1 %	316	10,5 %	116	9,9 %
Ont.	3 184	36,8 %	1 625	36,3 %	1 148	38,1 %	411	35,0 %
Man.	296	3,4 %	139	3,1 %	123	4,1 %	34	2,9 %
Sask.	141	1,6 %	78	1,7 %	48	1,6 %	15	1,3 %
Alb.	1 260	14,5 %	650	14,5 %	412	13,7 %	198	16,9 %
C.-B.	1 133	13,1 %	616	13,8 %	329	10,9 %	188	16,0 %
T.N.-O.	28	0,3 %	14	0,3 %	12	0,4 %	2	0,2 %
Yn	10	0,1 %	7	0,2 %	3	0,1 %	0	0,0 %
Nt	3	0,0 %	0	0,0 %	3	0,1 %	0	0,0 %
É.-U.	77	0,9 %	50	1,1 %	21	0,7 %	6	0,5 %
S. O.	81	0,9 %	50	1,1 %	16	0,5 %	15	1,3 %
Total	8 661	100 %	4 472	100 %	3 014	100 %	1 175	100 %

*Arrondi au dixième de pourcentage près.

Décisions favorables en matière d'admissibilité aux SRP et utilisation du programme au fil du temps

Le nombre de renvois vers le fournisseur de services tiers pour les SRP et les décisions d'admissibilité décrites dans cette section sont indiqués dans le rapport de la troisième année du fournisseur de services tiers (31 mars 2021)²⁸. Cette section décrit également l'utilisation du programme au fil du temps à l'aide des données déclarées par le fournisseur de services tiers.

Les services et le soutien du fournisseur de services tiers aux vétérans, aux époux et aux survivants comprennent ce qui suit :

²⁸ [Fournisseur de services tiers], Services de réorientation professionnelle d'Anciens Combattants Canada et rapport de la troisième année de l'allocation pour études et formation, 2020-2021.

- Confirmation des conditions d'emploi
- Ressources et instructions en ligne
- Curriculum vitæ et lettres de présentation adaptés
- Autoévaluation pour déterminer l'objectif d'emploi
- Test d'intérêts
- Curriculum vitæ et lettre de présentation
- Détermination des obstacles à l'emploi à résoudre
- Élaboration d'un plan d'études et de formation personnalisé
- Renvois vers d'autres programmes et services
- Soutien à la transition de la vie militaire à la vie civile

Il a été signalé qu'au cours de la troisième année (2020-2021), le fournisseur de services tiers a fourni des services à 1 290 clients qui étaient toujours **actifs** au cours de la première année (2018-2019) et de la deuxième année (2019-2020), ainsi qu'à 1 155 clients supplémentaires qui ont été dirigés vers le programme, pour un total de 2 445 clients servis.

Renvois

Le nombre de renvois aux SRP a diminué chaque année, et la troisième année (2020-2021) ne comptait que 1 155 renvois, comparativement à la première année (2018-2019), où il y en avait 1 575.

Il convient de noter que le nombre de renvois est supérieur au nombre de dossiers actifs pour diverses raisons. Les dossiers des clients peuvent être fermés pour les raisons suivantes :

- Fermeture du dossier par ACC (les candidats qui sont initialement approuvés pour les SRP, mais qui sont plus tard jugés mieux servis par le Programme de réadaptation d'ACC; ou les clients qui sont à l'extérieur du Canada pendant 183 jours ou plus au cours d'une période de douze mois).
- Il est impossible de communiquer avec le client.
- Le client est inscrit au programme, mais n'y a pas participé.
- Le client s'est désisté avant de participer.

Tableau 9 – Renvois aux SRP par mois et par année

Mois	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Avril	233	51	61
Mai	236	S. O.	84
Juin	172	82	76
Juillet	110	156	94
Août	130	207	81
Septembre	96	102	81
Octobre	120	121	125
Novembre	77	110	94
Décembre	114	85	89
Janvier	122	116	118
Février	109	119	132
Mars	56	90	120
Avril	233	51	61
Total	1 575	1 301	1 155

Connaissance des programmes

Sensibilisation parmi le personnel de première ligne

Les répondants interrogés indiquent que le personnel de première ligne a un niveau général de connaissance de l'AEF et des SRP, mais qu'il ne comprend pas nécessairement les subtilités des critères d'admissibilité associés au programme d'AEF.

Les éléments de preuve montrent que les agents des services aux vétérans (ASV) et les gestionnaires de cas (GC) possèdent les connaissances de base nécessaires pour diriger les clients vers les programmes des SRP et de l'AEF. Leur participation est axée sur le renvoi des clients vers ces programmes ou l'envoi de demandes de renseignements au personnel des programmes d'AEF/des SRP lorsque les clients ont des questions. Cela dit, le personnel de première ligne s'entend généralement pour dire que les ASV connaissent mieux les deux programmes que les GC en raison de la nature de leur rôle. On s'attend à ce que les ASV qui travaillent dans une base militaire (ou un centre de transition) connaissent bien les SRP et l'AEF parce qu'ils mènent des entrevues de transition avec les militaires en voie de libération. L'information sur les SRP et l'AEF est incluse dans la formation initiale des ASV et des GC, mais si le personnel n'est pas tenu au courant de ces programmes et n'en discute pas avec les clients, il se peut qu'il ne les connaisse pas aussi bien qu'il le devrait. De plus, les GC qui travaillent dans les bases

dans les centres de transition font des présentations sur les programmes pertinents d'ACC, y compris les programmes des SRP et de l'AEF, et ils sont plus susceptibles de se faire poser des questions sur les programmes, en particulier sur les SRP. Les GC qui travaillent dans les bases semblent mieux connaître les deux programmes que les GC qui n'y travaillent pas (p. ex. les GC qui travaillent dans les bureaux de secteur).

Sensibilisation parmi les clients

Les résultats du sondage indiquent que les clients ne sont pas au courant des mesures de soutien des SRP ou du programme d'AEF avant d'avoir été libérés de leur service. De plus, les membres de la Réserve supplémentaire ne sont pas informés des critères d'admissibilité associés à leur période de service.

Bien que de nombreuses personnes considèrent les SRP comme une excellente forme de soutien, il est suggéré que les SRP soient vantés davantage pendant que les militaires actifs sont dans les forces armées afin de les préparer au monde de l'emploi au moment de leur libération.

[traduction] Un service absolument fantastique... mais l'échec de ce service est qu'ACC m'en a vanté les mérites au moment de ma libération de mon service et de mon départ à la retraite. En particulier, la rédaction d'un curriculum vitae devrait être un service que les chefs militaires en service connaissent activement et qui peut servir à conseiller des subordonnés qui envisagent de prendre leur retraite. Tous les militaires actifs devraient être bien informés de ce service cinq ans avant leur retraite. (Vétéran sondé)

Ce manque de sensibilisation des vétérans aux programmes de l'AEF et des SRP a été confirmé par les entrevues et les groupes de discussion avec les employés d'ACC. Il est à noter que les vétérans ne connaîtront généralement pas l'existence de l'AEF, à moins de connaître des vétérans qui ont présenté une demande de prestations. On croit également que, bien qu'il existe certaines activités de promotion, de nombreuses populations et collectivités n'ont peut-être pas le même niveau de sensibilisation que d'autres, en particulier celles qui vivent dans des régions éloignées.

Les employés de première ligne d'ACC indiquent que l'AEF et les SRP devraient être promus dans les centres de perfectionnement professionnel et de ressources, ainsi que

dans les centres de transition, dans le cadre d'une stratégie conjointe de sensibilisation pour informer les vétérans des programmes offerts. On croit que même si certains vétérans peuvent avoir accès à l'AEF, ils ne sont pas au courant de l'existence des SRP, et vice versa.

De plus, il a été suggéré que le programme des SRP et le programme de l'AEF soient exécutés plus étroitement l'un de l'autre. Par exemple, la demande de SRP pourrait être plus étroitement liée à la demande d'AEF. Pour améliorer la compréhension, il a été recommandé que l'information sur le programme soit plus claire et plus précise afin que les personnes comprennent ce qui est offert par le programme des SRP, ce qui comprend des exemples de soutien et de services.

[traduction] Le programme de l'AEF devrait être promu dans tous les centres de perfectionnement professionnel et de ressources. Vous êtes [un vétéran]; voici ce que vous devriez savoir. (Employé de première ligne)

[traduction] Lorsque les deux programmes ne sont pas promus ensemble, ils ratent la cible. (Personne interrogée)

2.2.2 Y a-t-il d'autres approches d'exécution de programmes qui pourraient être envisagées pour améliorer les résultats pour les vétérans?

CONSTATATION : Les résultats globaux des sondages sur l'AEF et les SRP auprès des vétérans sont mitigés, bien que les taux de satisfaction globale à l'égard du programme des SRP soient moins élevés. En revanche, la plupart des vétérans étaient d'avis que l'exécution du programme de l'AEF était satisfaisante. Il convient de souligner que les cotes de satisfaction des SRP du fournisseur de services tiers sont nettement plus positives.

Les clients et le personnel d'ACC ont cerné des possibilités d'amélioration. Tant les clients que le personnel ont signalé le besoin d'accroître la sensibilisation et d'améliorer la compréhension des services offerts par le programme des SRP, y compris des renseignements plus détaillés et plus clairs à la disposition des demandeurs potentiels. Les résultats du sondage et des entrevues/groupes de discussion indiquent que les clients pourraient avoir besoin de ressources supplémentaires pour les aider dans leur recherche d'emploi, et une suggestion a été faite pour améliorer la coordination entre les SRP et l'unité d'emploi des vétérans d'ACC afin de mieux soutenir les clients dans leur recherche d'emploi.

Les employés d'ACC ont cerné un certain nombre d'occasions à explorer qui pourraient améliorer l'exécution du programme de l'AEF, y compris l'amélioration des communications avec les vétérans au sujet de l'AEF, et l'octroi d'approbations préalables pour les militaires de longue date qui ont largement dépassé l'exigence en matière d'années de service de l'AEF.

Rétroaction sur l'exécution du programme des SRP

Le sondage auprès des clients qui ont accédé aux SRP et aux services de l'AEF a révélé que la satisfaction à l'égard du fournisseur de services tiers et d'ACC est assez faible, avec un peu plus de la moitié seulement (56,1 %) des vétérans qui bénéficient soit des SRP, soit de l'AEF et des SRP et qui déclarent être satisfaits des services reçus du fournisseur de services tiers. De même, une proportion semblable (55,1 %) de vétérans ont déclaré être satisfaits des services reçus d'ACC en ce qui concerne les SRP (comme les renvois et l'information).

Il convient de noter que les cotes du sondage comprennent une proportion assez importante (20,4 %) de vétérans qui déclarent ne pas être satisfaits ou insatisfaits, ce qui est un peu plus élevé pour les vétérans qui bénéficient à la fois des SRP et de l'AEF. Cela peut être considéré comme une occasion d'amener ces vétérans à des niveaux de satisfaction plus élevés en améliorant les services, par exemple, en améliorant les communications avec les vétérans au sujet des services offerts.

Tableau 10 – Satisfaction à l'égard des services reçus du fournisseur de services tiers

Réponses	Répondants qui ont utilisé les SRP	Pourcentage d'utilisateurs des SRP*	Répondants qui ont utilisé les SRP et l'AEF	Pourcentage d'utilisateurs des SRP et de l'AEF*	Nombre total	Pourcentage total*
Très insatisfait	11	12,1 %	11	10,5 %	22	11,2 %
Insatisfait	12	13,2 %	12	11,4 %	24	12,2 %
Ni l'un ni l'autre	16	17,6 %	24	22,9 %	40	20,4 %
Satisfait	26	28,6 %	32	30,5 %	58	29,6 %
Très satisfait	26	28,6 %	26	24,8 %	52	26,5 %
Total	91	100 %*	105	100 %	196	100 %

*Arrondi au dixième de pourcentage près.

Une analyse plus poussée des composantes détaillées des SRP indique que les vétérans sont moins satisfaits des services qui mettent l'accent sur le soutien à la transition de l'emploi militaire à l'emploi civil (45 %); les techniques et le soutien à la recherche d'emploi (36,6 %); l'aide à la recherche d'emploi et au placement (33,6 %); les compétences et les techniques d'entrevue (32 %); l'information sur le marché du travail et les techniques de recherche (31,3 %) et l'autopromotion (30,8 %).

En revanche, les vétérans sont très satisfaits des services axés sur la planification et les services d'information, par exemple, l'exploration de carrière, la réorientation professionnelle, la planification des études (66,9 %); les ressources et l'enseignement en ligne (61,8 %); l'orientation professionnelle individuelle (59,6 %); l'élaboration d'un curriculum vitæ et d'une lettre de présentation (59,0 %); et le soutien à la transition vers un emploi, y compris l'évaluation des études, des compétences et de l'expérience (51,1 %).

Parmi les améliorations suggérées, mentionnons la mise en place d'un point de contact unique (guichet unique) afin que les vétérans ne soient pas dirigés vers plusieurs agents de service tout au long de leur cheminement. Cette approche a également été harmonisée avec les suggestions visant à rendre le processus plus efficace au sein d'ACC

et à le simplifier dans l'ensemble du continuum de services. Les vétérans ont également laissé entendre qu'il fallait des services plus personnalisés et un plus grand nombre de ressources pour les possibilités d'emploi et d'études. Comme il a été mentionné dans les sections précédentes du rapport, les processus de communication et la communication d'information sont également considérés comme un domaine à améliorer.

En comparaison, les rapports du fournisseur de services tiers sont beaucoup plus positifs, ce qui indique une dissonance et laisse entendre qu'il faudrait en apprendre davantage sur ses méthodes de collecte de données²⁹. Bien que les résultats puissent ne pas être comparables compte tenu des méthodologies différentes, les pratiques de sondage par des tiers devraient être examinées.

Voici les constatations³⁰ du fournisseur de services tiers :

- 73,6 % sont satisfaits³¹ des SRP/de l'AEF offerts;
- 90,6 % sont satisfaits du soutien reçu de l'encadreur en emploi;
- 90,6 % recommanderaient fortement ce service à une personne qui cherche des services semblables.

Les employés d'ACC consultés dans le cadre de l'évaluation ont l'impression que le programme des SRP est sous-utilisé, peut-être en raison d'un manque de compréhension de ce qu'il peut offrir (tel qu'il est indiqué ci-dessus à la section 2.2).

Un thème commun qui est ressorti de l'évaluation est le besoin d'obtenir des précisions supplémentaires et une communication plus claire au sujet du programme, notamment le fait que les militaires actifs puissent accéder au programme avant leur libération et que les époux soient admissibles aux SRP. On a signalé que les SRP sont sous-utilisés chez les époux et que l'information sur cet aspect du programme n'est pas claire.

²⁹ Le fournisseur de services tiers rappelle aux clients qui ont terminé leur service de répondre au sondage sur la satisfaction de la clientèle sur le portail immédiatement après la fin des services, puis mène un sondage de suivi par téléphone six mois et douze mois plus tard. Les taux de réponse pour le sondage sont d'environ 50 % pour les trois cycles du sondage. Le nombre total de réponses n'est pas connu, et on ne sait pas combien (ou quelle proportion) de clients sont invités à participer aux suivis de six et de douze mois.

³⁰ Rapport n° 14 d'ACC : Rétroaction des candidats, le 1^{er} septembre 2021.

³¹ Le tiers fournisseur de services a regroupé les catégories de réponse « Très satisfait » pour faire état des niveaux de satisfaction. Cela est conforme à la méthode de déclaration de GGI.

Faire mieux connaître les critères d'admissibilité au programme des SRP sur le site Web d'ACC et présenter des exemples plus clairs des services du programme pourraient aider les vétérans et leur époux.

Rétroaction sur l'exécution du programme de l'AEF

Seule une petite proportion de vétérans qui ont répondu au sondage ont signalé des difficultés avec l'AEF. Par exemple, moins du tiers des répondants ont indiqué que les renseignements qui leur avaient été fournis n'étaient pas clairs, et moins du quart d'entre eux croyaient que la demande prêtait à confusion. Encore moins de vétérans ont déclaré avoir de la difficulté à terminer leurs programmes, en raison notamment de la distance à parcourir pour se rendre au lieu de la formation, des difficultés liées aux conditions préalables et des barrières linguistiques.

Dans les réponses ouvertes, les répondants au sondage qui n'étaient pas satisfaits de l'exécution du programme ont mentionné de longs délais de traitement pour le financement, le fait que le financement n'était pas suffisant pour couvrir les dépenses, les complexités liées à la navigation dans le système de l'AEF et le fait que certains cours n'étaient pas couverts par le programme officiel.

Un problème commun à l'exécution du programme de l'AEF relevé par les participants aux groupes de discussion est propre aux militaires actifs et aux préoccupations concernant le processus d'approbation de l'AEF. Les militaires actifs ont peu de temps pour planifier leur libération et ne peuvent obtenir l'approbation pour l'AEF avant d'avoir une date de libération vérifiée. Cependant, ils attendent souvent la confirmation que leur programme de formation a été approuvé par ACC avant de s'engager dans un programme d'études, de payer leurs études postsecondaires et d'indiquer la date de leur libération. Le processus d'approbation peut créer de la frustration et de l'incertitude chez les vétérans, comme l'ont confirmé les répondants au sondage qui ont déclaré que le délai de traitement des demandes était trop long.

Les participants aux groupes de discussion ont fait plusieurs suggestions sur la façon dont les responsables de l'AEF pourraient mieux coordonner leurs activités avec celles des universités et des collèges afin d'améliorer l'expérience des vétérans :

- Promouvoir l'AEF auprès des universités et des collèges afin de mieux faire connaître le programme

- Fournir aux universités et aux collèges une meilleure compréhension de la culture militaire et des besoins des étudiants vétérans qui entrent dans cet environnement afin de mieux les soutenir
- Soutenir les initiatives adaptées aux vétérans sur le campus afin de faciliter la réussite des étudiants vétérans
- Élaborer une trousse d'outils pour l'adaptation du campus aux vétérans afin de permettre l'accès aux services de santé physique et mentale au moyen des réseaux existants, comme les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel.
- Établir un poste de navigateur qui connaît les cheminements des vétérans et qui peut travailler en étroite collaboration avec ACC pour fournir de l'information aux vétérans.

2.2.3 Dans quelle mesure les programmes ont-ils aidé les vétérans à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels?

CONSTATATION : Près de la moitié des vétérans ont déclaré avoir terminé leur programme d'AEF ou d'AEF/de SRP. La plupart sont satisfaits des résultats de leurs programmes d'AEF et bon nombre d'entre eux déclarent que le programme a répondu à leurs besoins ou à leurs attentes.

De nombreux clients des SRP déclarent que les SRP les ont aidés à atteindre un ou plusieurs de leurs objectifs de réorientation professionnelle, près des deux tiers d'entre eux déclarant qu'ils étaient employés à la fin de la période de services. Environ la moitié des clients des SRP se disent satisfaits des services reçus du fournisseur de services tiers.

La majorité des répondants au sondage ont indiqué que leur état de santé et leur bien-être global varient de bon à excellent, mais les vétérans bénéficiant des SRP seulement ont attribué à leur état de santé et à leur bien-être global une note bien inférieure à celle des bénéficiaires de l'AEF seulement. Les vétérans ont déclaré qu'ils attachaient une grande importance à la stabilité économique pour eux-mêmes et leur famille, à l'accès aux services de santé et à la capacité d'acheter suffisamment de nourriture.

En ce qui concerne l'adaptation à la vie après le service, environ les deux tiers des répondants au sondage ont dit que leur adaptation à la vie après le service était de bonne à excellente. Les clients de l'AEF seulement ont déclaré une meilleure adaptation à la vie que les clients des SRP seulement. De même, environ les trois quarts des vétérans ont dit que leur satisfaction à l'égard de la vie était de bonne à

excellente. Encore une fois, les clients de l'AEF seulement sont plus satisfaits de la vie que les clients des SRP seulement.

La présente section donne un aperçu de la mesure dans laquelle les programmes des SRP et de l'AEF ont aidé les vétérans à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels.

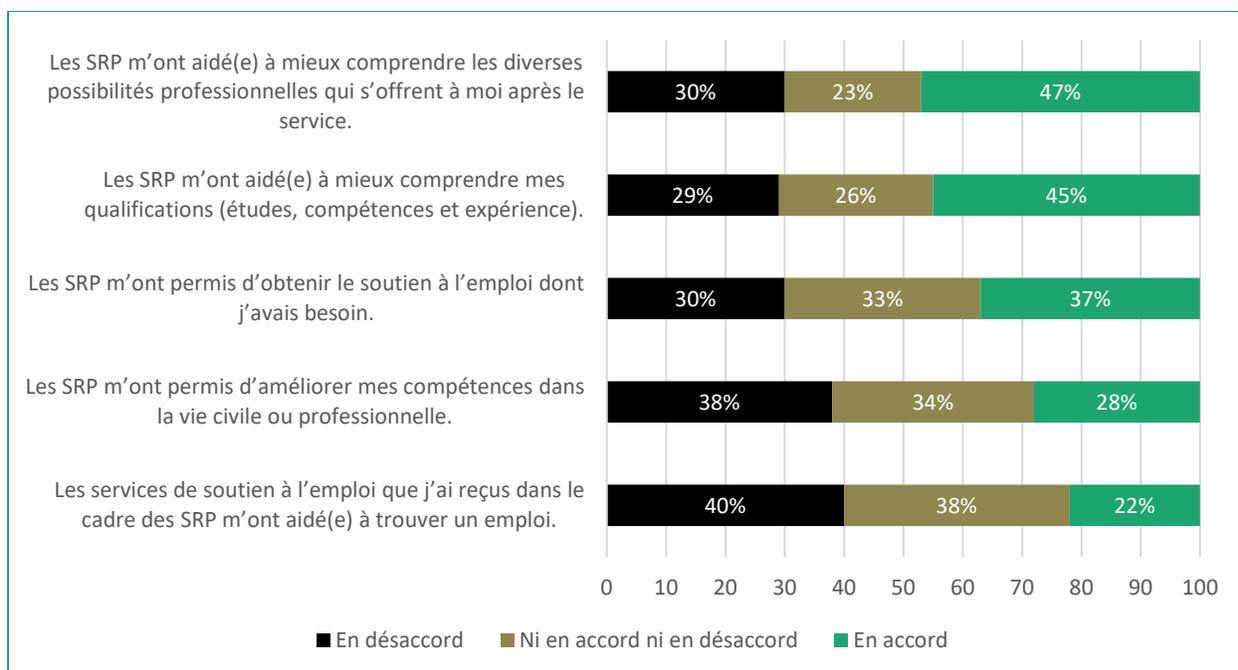
SRP

Le sondage sur l'AEF et les SRP demande aux vétérans dans quelle mesure les SRP les ont aidés à atteindre leurs objectifs de réorientation professionnelle à partir de leur plan à cet effet, ainsi que les objectifs qui ont été atteints. Les données du sondage indiquent que six vétérans sur dix (60,2 %) ont déclaré avoir atteint un ou plusieurs objectifs de leur plan de réorientation professionnelle. Objectifs atteints :

- obtenir un emploi (à temps plein ou à temps partiel);
- déterminer les intérêts professionnels;
- recevoir des services d'emploi (rédaction d'un curriculum vitae, réalisation d'évaluations, etc.);
- s'inscrire à des programmes d'études;
- suivre des cours de certification ou d'autres programmes d'études;
- obtenir des renseignements sur d'autres programmes, comme l'AEF.

Cependant, moins de la moitié des vétérans interrogés ont convenu que les SRP les avaient aidés à atteindre plusieurs résultats liés au programme, comme l'indique la figure 4. Les éléments de preuve montrent qu'un peu moins de la moitié des répondants au sondage indiquent que les SRP les ont aidés à mieux comprendre leurs qualifications et leurs possibilités professionnelles. Cependant, moins de clients des SRP ont dit qu'ils avaient obtenu les mesures de soutien à l'emploi dont ils avaient besoin, qu'ils avaient amélioré leurs compétences professionnelles ou civiles ou que les mesures de soutien qu'ils ont reçues les avaient aidés à trouver un emploi.

Figure 4 – Résultats des SRP



Situation d'emploi à la fin des SRP

Au total, 61,8 % des vétérans qui ont bénéficié des SRP ou de l'AEF et des SRP ont déclaré travailler à la fin des SRP, soit à temps plein (45,4 %), à temps partiel (8,7 %), dans la fonction publique (3,6 %) ou à leur compte (4,1 %).

De même, en ce qui concerne les vétérans bénéficiant des SRP seulement, 62,6 % ont déclaré un emploi (à temps plein, à temps partiel, dans la fonction publique ou à leur compte).

Données sur les résultats liés à l'emploi provenant du fournisseur de services tiers

Les données d'un rapport sur les résultats obtenus à la fin des services³² par le fournisseur de services tiers décrivent les résultats de plusieurs indicateurs de résultats. Au total, 3 829 participants sont inclus dans l'ensemble de données, y compris des vétérans, des militaires, des militaires ayant l'intention d'être libérés et des partenaires/survivants. L'emploi est pris en compte selon plusieurs indicateurs, notamment les emplois au sein des FAC, les emplois au sein des FAC (renforcements),

³² Rapport n° 13 d'ACC : Résultats obtenus à la fin des services, le 1^{er} septembre 2021

les emplois au sein d'un groupe professionnel civil convenable, les emplois au sein du marché du travail civil et les emplois au sein de la fonction publique.

Les données du fournisseur de services tiers révèlent que les militaires (n=1 332) sont plus susceptibles d'être employés à la fin des services (59,2 %), suivis des militaires ayant l'intention d'être libérés (n=595) à 40,1 % et des vétérans (n=1 858) à 32,6 %. Les données sur les résultats en matière d'emploi du fournisseur de services tiers reflètent généralement les résultats du sondage mené auprès des militaires³³. Les données pourraient laisser supposer que l'intervention précoce des SRP produit de meilleurs résultats en matière d'emploi, bien qu'il faudrait mener des recherches supplémentaires pour valider cette théorie.

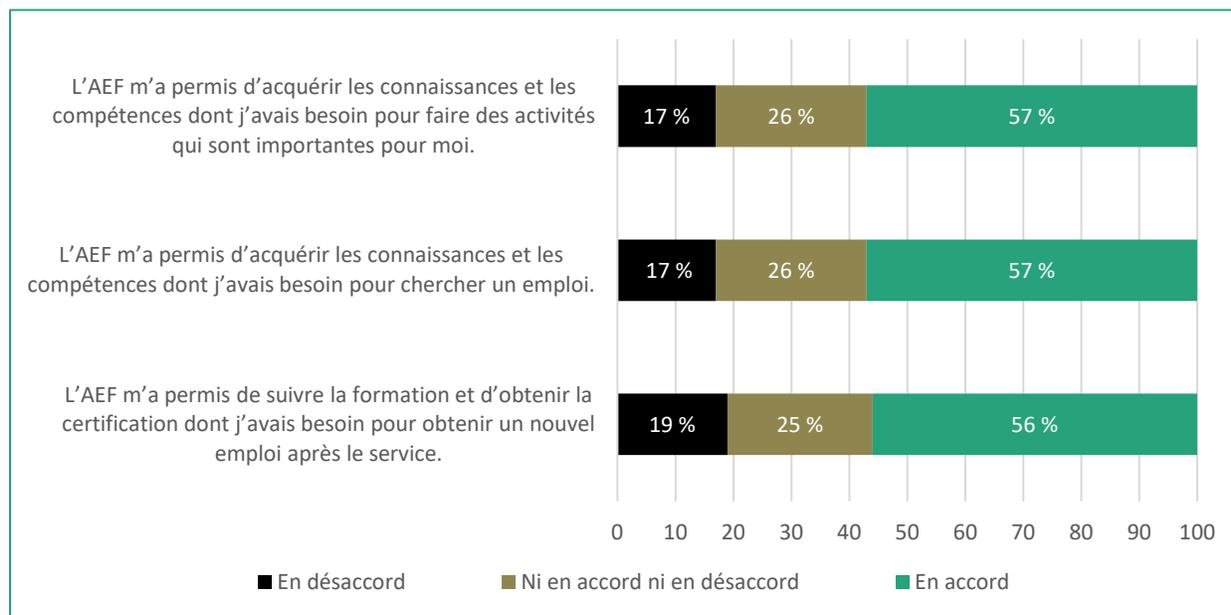
AEF

Les résultats du sondage sur l'AEF et les SRP auprès des vétérans indiquent que près de la moitié (45,9 %) des vétérans ont déclaré avoir suivi un programme d'AEF ou un programme d'AEF/des SRP, 40,3 % d'entre eux ayant déclaré être encore inscrits au programme au moment du sondage, et 6,6 % n'avaient pas terminé le programme.

Les résultats du sondage mené auprès des vétérans qui ont bénéficié de l'AEF sont généralement positifs. Le sondage a révélé que 81 % des vétérans ont déclaré que le programme ou les cours qu'ils ont suivis répondaient à leurs besoins (et seulement 7 % ont dit que ce n'était pas le cas; les autres ne le savaient pas ou ont choisi de ne pas répondre). Moins de 20 % estimaient que l'AEF ne leur avait pas permis d'acquérir les compétences et les connaissances dont ils avaient besoin pour participer à des activités importantes pour eux (17 %), trouver un emploi (17 %) ou suivre la formation dont ils avaient besoin pour un nouvel emploi après la carrière militaire (19 %). Voir la figure 5.

³³ Mise en garde : le sondage mené auprès des vétérans n'a pas permis de ventiler les données sur les résultats par type de participant; par conséquent, les comparaisons sont faites avec prudence.

Figure 5 – Résultats de l'AEF



Ceux qui ont donné des précisions sur leurs cotes dans le sondage ont fourni des réponses liées aux principaux thèmes suivants :

- Ce programme leur a donné l'occasion de recevoir une formation ou d'obtenir un diplôme.
- La formation leur a permis d'acquérir de nouvelles qualifications pour améliorer leurs perspectives d'emploi.
- Le diplôme ou le certificat qu'ils ont reçu les a aidés à obtenir un emploi dans leur domaine de formation.

Dans l'ensemble, une faible proportion de vétérans a déclaré avoir eu de la difficulté à terminer le programme de formation. Plus précisément, 17,9 % des répondants au sondage ont eu de la difficulté avec le fait de devoir parcourir une certaine distance pour se rendre au lieu de la formation, 10,3 % éprouvant des difficultés avec des conditions préalables, et 1,1 % éprouvant des barrières linguistiques.

Selon les commentaires supplémentaires fournis, les déplacements et le séjour sur place pendant la durée d'un programme d'études coûtent cher à certains vétérans. Les vétérans ont également déclaré avoir eu des contraintes financières du fait de leur

inscription à un programme à temps plein et de ne pas avoir d'autres sources de revenus.

Situation d'emploi des clients de l'AEF

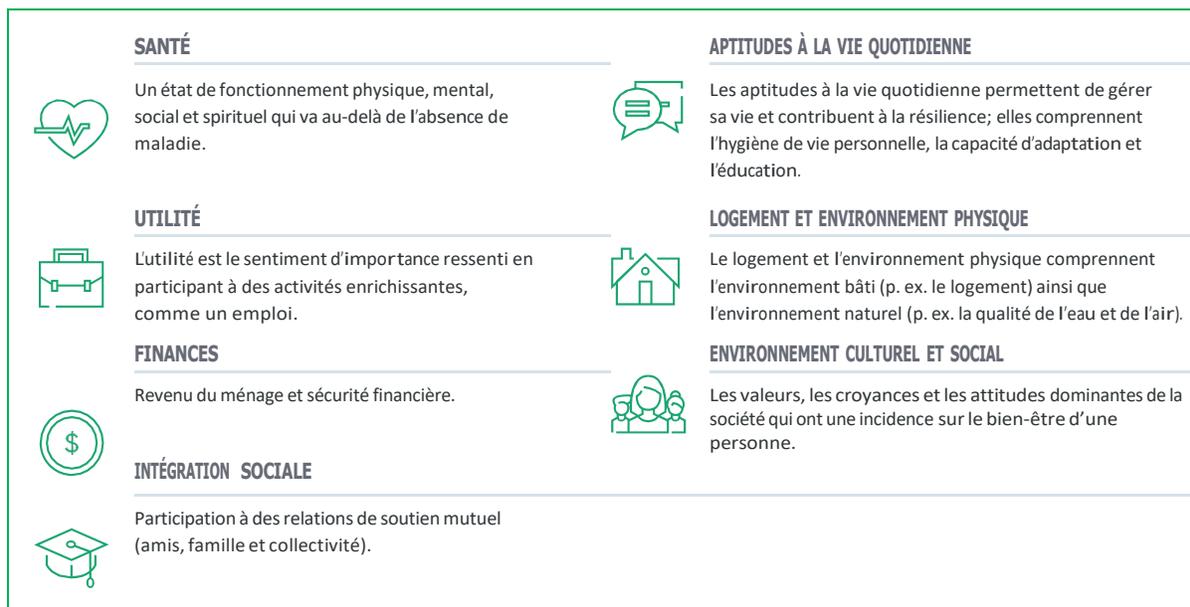
Les résultats du sondage indiquent que de nombreux vétérans qui présentaient une demande d'AEF ou d'AEF/de SRP occupaient, au moment du sondage, un poste permanent à temps plein. Voici les points saillants des constatations :

- Bien que plus de six répondants sur dix (63,8 %) aient actuellement un emploi, 12,9 % sont à la retraite et 10,7 % sont à la recherche d'un emploi.
- Parmi les 429 vétérans qui occupent actuellement un emploi, plus des trois quarts (76,5 %) travaillent à temps plein, 14,7 % occupant un poste dans la fonction publique et 11,9 % étant des travailleurs autonomes.
- La majorité des répondants au sondage ayant un emploi (78,3 %) occupent un poste permanent.
- Plus de huit répondants sur dix (82 %) ont indiqué que leur emploi correspond très bien (64,1 %) ou qu'il correspond passablement bien (17,9 %) à leurs compétences et à leurs qualifications.
- Environ les deux tiers des répondants au sondage (67,2 %) sont très satisfaits (30,8 %) ou satisfaits (36,4 %) de leur emploi actuel (48,7 % pour l'AEF seulement, 70,2 % pour les SRP seulement et 73,3 % pour les deux).

Domaines de bien-être

Le modèle de bien-être d'ACC décrit les sept domaines de bien-être nécessaires à une transition réussie vers la vie civile. Ces questions sont approfondies à la page suivante.

Figure 6 : Les sept domaines de bien-être



La majorité des répondants au sondage (69,6 %) ont décrit leur santé et leur bien-être globaux comme étant « excellents » (10,1 %), « très bons » (26,5 %) ou « bons » (33 %). Toutefois, les vétérans bénéficiant des SRP seulement ont attribué à leur santé et à leur bien-être globaux une note bien inférieure à celle des bénéficiaires de l'AEF seulement (52,0 % et 76,7 %, respectivement).

Les vétérans ont déclaré qu'ils attachaient une grande importance à la stabilité économique pour eux-mêmes et leur famille, à l'accès aux services de santé et à la capacité d'acheter suffisamment de nourriture.

Les constatations sont résumées ci-dessous :

- Plus de neuf répondants sur dix (93,3 %) ont dit que la stabilité économique était très importante pour eux et leur famille.
- La grande majorité des vétérans (92,2 %) ont indiqué que l'accès aux services de santé est très important.
- Environ neuf répondants sur dix (90,3 %) ont dit que la capacité d'acheter suffisamment de bons aliments est très importante.

- Un peu moins de neuf répondants sur dix (89,7 %) ont dit qu'il est très important d'avoir un mode de vie sain.
- Environ neuf répondants sur dix (87,8 %) ont indiqué qu'il est très important d'avoir plus de contrôle et de choix dans la gestion des défis de la vie.
- Plus de huit répondants sur neuf (84,8 %) ont indiqué que la qualité du logement est très importante.
- La gestion du stress est très importante pour 78,9 % des vétérans.
- Moins de huit répondants sur dix (78,9 %) ont dit qu'il est très important de s'adapter au changement.
- Plus des trois quarts (77,3 %) ont indiqué que la gestion du ménage est très importante.
- Un peu plus des trois quarts (77 %) ont indiqué que la conduite d'un véhicule est très importante.
- De même, environ les trois quarts (74,5 %) ont dit qu'il est très important d'avoir un emploi stable et 16,1 % ont dit que c'est d'une importance moyenne.
- Avoir un emploi bien rémunéré est très important pour 71,4 % des vétérans et a une importance moyenne pour 19,3 % d'entre eux.
- La majorité des répondants ont indiqué que les passe-temps sont très importants (70,9 %) ou ont une importance moyenne (22,4 %).
- Moins des deux tiers (64,4 %) ont dit que la gestion de la carrière est très importante.
- Environ le tiers (34,2 %) ont indiqué que le bénévolat est très important.

En ce qui concerne l'adaptation à la vie après le service, environ les deux tiers des répondants au sondage (65,1 %) ont indiqué que leur adaptation à la vie après le service est « excellente » (15,8 %), « très bonne » (24,4 %) ou « bonne » (24,9 %). Alors que 72,4 % des vétérans bénéficiant de l'AEF seulement ont indiqué que leur adaptation à la vie après le service est bonne, seulement 41,1 % des bénéficiaires des SRP seulement l'ont dit.

De même, environ les trois quarts des vétérans (75,1 %) ont dit que leur satisfaction à l'égard de la vie est bonne (28,7 %), très bonne (26,9 %) ou excellente (19,5 %). Les clients bénéficiant de l'AEF seulement sont plus satisfaits de la vie que les clients bénéficiant des SRP (78,5 % et 65,9 % respectivement).

2.2.4 Y a-t-il des résultats inattendus (positifs ou négatifs) découlant de l'obtention de services ou d'avantages, y compris des répercussions imprévues liées à l'ACS Plus, auxquels il faudrait donner suite?

CONSTATATION : Les résultats du sondage et des entrevues indiquent que la disponibilité de l'AEF n'a aucune incidence sur la décision d'un vétéran de quitter les Forces armées canadiennes. Parmi les autres résultats inattendus relevés au sujet de l'AEF, mentionnons les vétérans qui utilisent l'AEF à diverses fins, qui ne terminent pas leurs cours et qui présentent une demande pour de multiples cours jusqu'à ce qu'ils atteignent la limite de financement des cours de courte durée.

On a demandé aux clients interrogés si la possibilité d'accéder au financement de l'AEF avait eu une incidence sur leur décision de quitter les FAC. Les résultats du sondage ont révélé que plus de neuf vétérans sur dix (93,2 %) ont indiqué que le financement de l'AEF n'avait joué aucun rôle dans leur décision de quitter les FAC. Des commentaires supplémentaires ont été formulés par 53,6 % des vétérans. Voici des réponses courantes données par les personnes dont la décision de quitter les FAC n'a pas été touchée par l'AEF :

- Ils ont quitté les FAC pour des raisons médicales.
- L'AEF est entrée en vigueur après leur départ des forces.
- Ils prévoient prendre leur retraite après avoir servi dans les FAC pendant des décennies.

Le fournisseur de services tiers des SRP a fait remarquer que de nombreux clients de l'AEF ne savent pas qu'ils doivent rembourser les fonds s'ils se retirent du cours plus tôt que prévu sans avoir rempli les documents appropriés (veuillez noter que le montant remboursé est alors offert au vétéran dans le cadre de son droit à l'AEF).

Enfin, les personnes interrogées ont également signalé certains malentendus liés à la disponibilité des fonds de l'AEF, y compris le fait que les vétérans pensent pouvoir utiliser les fonds à n'importe quelle fin et les vétérans qui utilisent les fonds de l'AEF et qui ne terminent pas leur cours ou leur programme d'études.

2.3 Rendement/efficience

2.3.1 Les données de programmes accessibles pour les SRP et l'AEF sont-elles suffisantes pour mesurer les résultats/les répercussions?

CONSTATATION : Les données des programmes ne permettent pas de mesurer adéquatement les résultats et les répercussions des SRP et de l'AEF. Les résultats des programmes ont été déclarés grâce au sondage sur l'AEF et les SRP réalisé auprès des vétérans, à la section 2.2.

La qualité des données accessibles à des fins de suivi et de surveillance est importante pour mesurer le succès des programmes des SRP et de l'AEF. Les processus de saisie des données des programmes devraient garantir que toutes les données sont saisies avec exactitude et rapidement. Il est possible pour ACC d'améliorer la saisie des données lorsque des changements sont apportés au système afin de s'assurer que toutes les données des SRP et de l'AEF sont hébergées au même endroit (données des programmes et données financières). Les données des programmes et les dépenses des programmes devraient être stockées de manière à permettre la fusion facile des données de l'AEF (données sur les cours de courte durée et les cours officiels) et des données des SRP pour l'analyse du rendement.

2.3.2 Les activités des SRP et de l'AEF ont-elles été menées de manière efficiente et économique?

CONSTATATION : Pour les deux programmes, les dépenses sont à la hausse et devraient augmenter au cours des prochaines années, en particulier pour l'AEF. Le nombre de demandes pour les SRP a diminué, tandis que le nombre de demandes pour l'AEF a augmenté et devrait continuer d'augmenter. Il n'y avait aucune prévision pour les demandes de SRP.

Demandes et dépenses des SRP approuvées

Comme le montre le tableau 11, les dépenses des SRP ont augmenté au cours des trois dernières années, tandis que le nombre annuel de clients a diminué. Les dépenses des programmes devraient augmenter comme le montre le tableau 12.

Tableau 11 – Demandes et dépenses des SRP approuvées

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Demandes de SRP approuvées	S. O. ³⁴	1 559	1 236	1018
Dépenses (en millions de dollars)	1,7 \$	1,6 \$	1,8 \$	2,3 \$

Source : Livre des faits et des chiffres d'ACC – édition de mars 2021

Tableau 12 – Dépenses prévues des SRP

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Dépenses (en millions de dollars)	2,8 \$	3,0 \$	3,3 \$	3,5 \$	3,7 \$

Source : Livre des faits et des chiffres d'ACC – édition de mars 2021

2.3.3 Bénéficiaires et dépenses de l'AEF

Le nombre de vétérans qui reçoivent des fonds du programme d'AEF est un peu plus élevé que le nombre de ceux qui demandent des SRP, bien que les dépenses soient dix fois plus élevées que celles des SRP et du soutien s'y rattachant.

Le nombre de bénéficiaires de l'AEF a augmenté en 2019-2020 et en 2020-2021. Les prévisions indiquent que le nombre de bénéficiaires augmentera au cours des prochaines années, avec une légère diminution prévue en 2022-2023 et une augmentation prévue en 2024-2025. Les dépenses ont augmenté de façon constante au fil des ans et devraient dépasser les 35 millions de dollars d'ici 2025-2026. Voir les tableaux 13 et 14.

³⁴ Le mode de prestation des SRP a changé le 1^{er} avril 2018. Les données historiques sont actuellement inaccessibles pour les données sur les demandes de 2017-2018.

Tableau 13 – Bénéficiaires* et dépenses de l'AEF approuvés

	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2020-2021
Bénéficiaires (vétérans)	S. O.	1 072	1 700	1 933
Dépenses (en millions de dollars)	S. O.	12,3 \$	20,6 \$	16,8 \$

*Les bénéficiaires désignent les vétérans qui ont reçu un paiement au cours de l'exercice.

Source : Livre des faits et des chiffres d'ACC – édition de mars 2021

Tableau 14 – Dépenses prévues de l'AEF

	2021- 2022	2022- 2023	2023- 2024	2024- 2025	2025- 2026
Bénéficiaires (vétérans)	2 230	1 950	2 210	2 560	2 560
Dépenses (en millions de dollars)	28,8 \$	25,4 \$	29,4 \$	34,7 \$	35,5 \$

Source : Livre des faits et des chiffres d'ACC – édition de mars 2021

3.0 Conclusions et recommandations

3.1 Conclusions

3.1.1 Pertinence

L'AEF répond en grande partie aux attentes des vétérans, tandis que les SRP semblent laisser un peu à désirer par rapport à l'AEF. L'admissibilité est considérée comme appropriée pour les deux programmes, bien qu'il y ait certaines zones de confusion chez les clients potentiels des programmes. Il n'y a pas de suggestions sur la façon dont les SRP pourraient être mieux conçus pour répondre aux besoins. Cependant, certaines caractéristiques de conception de l'AEF ne répondent pas aux attentes, notamment l'ampleur du plafond pour les cours de courte durée et le type d'établissement de formation et d'enseignement admissible.

Les programmes fonctionnent généralement bien ensemble, en particulier pour les vétérans qui ont accès aux services de planification des études pour les SRP. La nature complémentaire des programmes est renforcée par les politiques des programmes et d'autres documents. Les programmes sont considérés comme distincts des autres programmes d'ACC (comme le Programme de réadaptation), ce qui est compréhensible étant donné que l'admissibilité à ces autres programmes est très différente. Pour les personnes consultées dans le cadre de l'évaluation qui ont constaté un lien entre les programmes, ce lien était considéré comme étant de nature complémentaire. Quelques-uns ont noté une certaine confusion entre les critères d'admissibilité des programmes.

3.1.2 Efficacité

Le personnel de première ligne d'ACC est assez au courant des programmes. Les clients ont indiqué que leur connaissance du programme pendant qu'ils étaient en service était faible. L'évaluation a révélé que le fait de pouvoir accéder à l'AEF n'a aucune incidence sur la décision d'un vétéran de quitter les Forces armées canadiennes.

L'exécution du programme de l'AEF semble bien fonctionner. Le programme ou les cours auxquels les vétérans ont eu accès répondaient à leurs besoins 80 % du temps, et 59 % d'entre eux ont déclaré que l'AEF leur a permis d'acquérir les compétences et les

connaissances dont ils avaient besoin pour participer à des activités importantes pour eux. Toutefois, la satisfaction des clients à l'égard des SRP laisse croire que la prestation ne répond pas à leurs besoins. En effet, un taux de satisfaction global de 56 % chez les clients des SRP (ou les clients des SRP et de l'AEF) pour les services reçus du fournisseur de services tiers (et un taux de satisfaction de 55 % pour les services d'ACC) indiquerait que l'exécution du programme ne répond pas aux attentes. Les aspects les moins bien cotés de l'exécution du programme des SRP étaient l'autopromotion (31 %), l'information sur le marché du travail et les techniques de recherche (31 %), les compétences et les techniques d'entrevue (32 %), l'aide à la recherche d'emploi et au placement (34 %), les techniques et le soutien à la recherche d'emploi (37 %) et le soutien à la transition vers un emploi (45 %). Cela contraste avec les cotes de satisfaction assez élevées déclarées par le fournisseur de services tiers en fonction du sondage sur la satisfaction de la clientèle qu'il mène peu de temps après la fermeture d'un dossier.

La plupart des possibilités d'amélioration cernées par les employés d'ACC consultés pour l'évaluation étaient axées sur l'amélioration des communications.

En ce qui concerne la mesure dans laquelle les programmes aident les vétérans à atteindre leurs objectifs, l'évaluation a révélé que cela se produit dans une certaine mesure. De nombreux clients des SRP déclarent que les SRP les ont aidés à atteindre un ou plusieurs de leurs objectifs de réorientation professionnelle, près des deux tiers d'entre eux déclarant qu'ils étaient employés à la fin de la période de services. Pour l'AEF (ou l'AEF et les SRP), 85 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils avaient terminé leur programme ou qu'ils y étaient toujours inscrits. La plupart ont déclaré être satisfaits du résultat de leur participation à l'AEF.

La plupart des clients déclarent que leur santé et leur bien-être en général, leur adaptation à la vie après le service et leur satisfaction à l'égard de leur vie sont de bons à excellents (70 %, 65 % et 75 % respectivement). Les clients qui ont bénéficié de l'AEF seulement sont plus susceptibles de déclarer de meilleurs résultats dans tous ces domaines que les clients qui ont bénéficié des SRP seulement. Les raisons de cette différence ne sont pas claires, bien qu'il soit possible que les clients des SRP et de l'AEF se trouvent à des endroits différents dans leur vie et cherchent à obtenir des résultats différents du programme.

3.1.3 Efficience

Les dépenses de programme pour les SRP et l'AEF sont à la hausse et devraient augmenter au cours des prochaines années. L'augmentation du nombre de clients et des dépenses est plus prononcée pour l'AEF dans les données prévisionnelles.

L'évaluation a également permis d'examiner dans quelle mesure les données des programmes permettent de mesurer les résultats. On a constaté qu'il y a plusieurs lacunes dans les données et des erreurs dans la saisie des données. L'équipe d'évaluation a dû s'appuyer sur le sondage auprès des clients pour évaluer l'atteinte des résultats.

3.2 Recommandations

L'équipe d'évaluation présente les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Il est recommandé que le DG GPPS améliore les communications au sujet des programmes entre les militaires et les vétérans, notamment :

- a. Renseignements sur l'admissibilité à l'AEF et le processus de demande en deux étapes.
- b. Information visant à mieux faire connaître le programme aux militaires qui planifient leur libération, y compris une formation et des outils supplémentaires pour appuyer le personnel de première ligne d'ACC qui appuie la transition.

Réponse de la direction : Anciens Combattants Canada accepte la recommandation.

Mesure et justification	Date d'achèvement ou de mise en œuvre prévue	SMA responsable de la mesure
En ce qui concerne la recommandation 1a , le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services (GPPS), collaborera avec les Communications, la Direction générale des opérations centralisées (DGO), les Politiques, la Direction de l'intégration des affaires (DIA), l'Unité nationale d'apprentissage (UNA), le Réseau national des centres	31 mars 2023	Sous-ministre adjoint, Prestation des services

<p>de contact (RNCC) et les Opérations en région (OR) en vue de faire ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Examiner et analyser la situation actuelle afin de mieux comprendre le besoin d'améliorer les communications en mobilisant directement les intervenants internes; ii. Établir, grâce à la rétroaction recueillie ci-dessus, une stratégie pour améliorer les communications relatives à l'admissibilité et au processus de demande en deux étapes; iii. Concevoir, mettre à jour et diffuser des produits de communication sur l'admissibilité et le processus de demande en deux étapes. 		
<p>En ce qui concerne la recommandation 1b, le directeur général, GPPS, collaborera avec les Communications, le RNCC, la Transition, les OR et l'UNA en vue de faire ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Examiner les modes de communication actuels, internes et externes, y compris les analyses, afin de déterminer ceux qui favorisent le plus la mobilisation positive; ii. Examiner les produits de communication afin de mettre en œuvre les améliorations et de s'assurer que les renseignements sur les programmes sont cohérents, exacts et concis; iii. Concevoir du matériel de formation et le transmettre aux membres du personnel de première ligne qui conseillent les militaires en voie de libération et les vétérans. 	31 décembre 2023	Sous-ministre adjoint, Prestation des services

Recommandation 2

Il est recommandé que le DG des Politiques entreprenne des efforts pour examiner le montant maximal offert pour les cours de courte durée de l'AEF et se demande si les coûts des examens et des droits de permis devraient être inclus.

Réponse de la direction : Anciens Combattants Canada accepte la recommandation.

Mesure et justification	Date d'achèvement ou de mise en œuvre prévue	SMA responsable de la mesure
<p>En ce qui concerne la recommandation 2, le directeur général, Politiques et Recherche, fera ce qui suit :</p> <p>a) Collaborer avec la GPPS, le CTC, les Finances et les TI en vue de faire de qui suit :</p> <p>i. Recueillir des données sur les demandes liées à des cours de courte durée (nombre de décisions favorables/défavorables, types de cours, coûts, etc.);</p> <p>ii. Entreprendre une analyse des renseignements recueillis pour cerner les écarts et déterminer les options possibles.</p> <p>iii. Recueillir des données et effectuer une analyse des politiques afin de déterminer s'il y a lieu de considérer les droits de permis et les coûts des examens comme des avantages admissibles.</p>	31 mars 2023	Sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration

Recommandation 3

Il est recommandé que le DG GPPS explore les résultats de la satisfaction de la clientèle et les données connexes sur le rendement afin de cerner les points à améliorer et les lacunes où une collecte de données plus poussée est nécessaire.

Réponse de la direction : Anciens Combattants Canada accepte la recommandation.

Mesure et justification	Date d'achèvement ou de mise en œuvre prévue	SMA responsable de la mesure
<p>Le contrat actuel entre ACC et le fournisseur de services national pour les services de réorientation professionnelle va expirer en 2022. Un processus de réapprovisionnement a été lancé par ACC.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le nouveau contrat sera en place au début de 2023. L'énoncé des travaux (émis à l'automne 2021 après la période visée par l'évaluation) 	31 mars 2024	Sous-ministre adjoint, Prestation des services

<p>présente en langage clair les domaines dans lesquels les besoins des clients ne sont pas satisfaits.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACC travaillera en étroite collaboration avec le fournisseur de services durant la mise en œuvre du contrat en vue de faire ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Concevoir une méthode pour mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard du programme; ○ Recenser les lacunes en matière de collecte de données; ○ Concevoir/modifier des processus opérationnels au besoin pour s'assurer que l'on collecte les données permettant de recenser correctement les besoins des clients. • En s'appuyant sur les données sur la satisfaction de la clientèle, mettre en œuvre des processus opérationnels au besoin pour répondre aux besoins des clients. 		
---	--	--

Annexe A – Matrice d'évaluation

Questions	Indicateurs	Méthode de collecte des données	Source des données
Point : Pertinence			
1. Quel est le lien entre les SRP et l'AEF et entre ces programmes et d'autres programmes d'ACC dans le continuum de soutien aux vétérans? Ces liens sont-ils appropriés ou efficaces pour répondre aux besoins des vétérans?	1.1 Les renseignements descriptifs sur les programmes décrivent le lien	Examen des documents	Documents des programmes, y compris la politique, le guide du demandeur, la FAQ, les analyses approfondies, le matériel de formation, les documents de communication et de sensibilisation Documents ministériels, y compris les plans, les rapports et le PIR
	1.2 Les participants aux programmes des SRP et de l'AEF s'inscrivent aux autres programmes d'ACC, avant, pendant ou après leur participation aux programmes des SRP et de l'AEF	Examen des données	Base de données du RPSC Base de données clients
	1.3 Plans des participants aux programmes des SRP/de l'AEF pour les prochaines étapes après la fin du programme	Sondage	Participants aux SRP/à l'AEF
	1.4 Opinions sur la nature, la pertinence et l'efficacité des liens entre les deux programmes	Entrevues Sondage Groupes de discussion	ACC Participants aux SRP/à l'AEF Personnel d'ACC (voir les notes)
2. Dans quelle mesure les critères d'admissibilité pour les SRP et l'AEF répondent-ils aux besoins des vétérans?	2.1 Degré d'harmonisation entre les critères d'admissibilité et les objectifs des programmes ou les bénéficiaires cibles	Examen des documents Entrevues	Documents, politiques et documents de travail des programmes ACC
	2.2 Éléments de preuve sur les obstacles à l'accès pour les bénéficiaires cibles, en tenant compte des facteurs de l'ACS Plus, des régions rurales et urbaines, de l'âge, du grade et du français et de l'anglais	Entrevues	ACC
		Sondage Groupes de discussion	Participants aux SRP/à l'AEF ACC

Questions	Indicateurs	Méthode de collecte des données	Source des données
	2.3 Pour l'AEF, les critères d'admissibilité des établissements d'enseignement, des programmes et des cours répondent aux besoins des participants	Sondage Examen des données	Participants aux SRP/à l'AEF Base de données clients
3. Dans quelle mesure les vétérans ont-ils des besoins non satisfaits en matière de réorientation professionnelle ou d'accès aux études ou à la formation?	3.1 Éléments de preuve et opinions sur les besoins ou les lacunes non comblés, en tenant compte des facteurs de l'ACS Plus, des régions rurales et urbaines	Entrevues Examen des documents Examen des données Sondage Groupes de discussion	ACC Rapports sur les programmes, recommandations des intervenants/du Bureau de l'ombud des vétérans, directives et lignes directrices opérationnelles; rapports sur la prestation de services Base de données du RPSC Participants aux SRP/à l'AEF ACC
Point : Rendement/efficacité			
4. Les programmes atteignent-ils la portée prévue ou souhaitée?	4.1 Nombre de demandes pour chaque programme 4.2 Nombre de plans de programmes officiels et de cours de courte durée établis 4.3 Nombre de décisions d'admissibilité favorables relatives aux SRP pour les vétérans, les conjoints, les survivants (ACS Plus, régional/provincial) 4.4 Utilisation du programme au fil du temps, c.-à-d. nombre de clients qui présentent une demande par rapport au nombre de clients qui accèdent aux programmes (plus précisément,	Examen des documents Examen des données	Rapports ministériels Base de données du RPSC Base de données CRM Base de données clients

Questions	Indicateurs	Méthode de collecte des données	Source des données
	inscription à des études ou à des cours au moyen de l'AEF et accès aux SRP), par type de client		
	4.5 Proportion du budget dépensé, par exercice	Examen des données	Base de données financières
	4.6 Sensibilisation des employés de première ligne aux programmes	Entrevues Groupes de discussion	ACC
	4.7 Comment les participants prennent connaissance des programmes	Sondage	Participants aux SRP/à l'AEF
5. Y a-t-il d'autres approches d'exécution de programmes qui pourraient être envisagées pour améliorer les résultats pour les vétérans?	5.1 Pourcentage des clients qui sont satisfaits des services qu'ils ont reçus d'ACC et, pour les SRP, le fournisseur de services	Examen des documents Sondage	Rapports des programmes et ministériels Participants aux SRP/à l'AEF
	5.2 Suggestions du personnel du programme, d'autres employés d'ACC et des participants au programme au sujet des possibilités d'amélioration (poser des questions sur les partenariats/les placements/le jumelage avec les employeurs; lien avec le Guichet-Emplois de Service Canada, plus de soutien pratique pour l'élaboration de CV	Entrevues Groupes de discussion	ACC ACC
		Sondage	Participants aux SRP/à l'AEF
6. Dans quelle mesure les programmes ont-ils aidé les vétérans à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels?	6.1 AEF : Nombre/pourcentage de clients qui ont terminé les études ou le cours (ou qui sont en voie de le faire, p. ex. qui ont terminé leur première année d'études)	Examen des documents	Rapports des programmes et ministériels
	6.2 SRP : Nombre/pourcentage de clients qui comprennent mieux leurs qualifications et leurs possibilités de carrière après le service	Examen des données	Base de données clients
	6.3 SRP : Nombre/pourcentage de clients qui ont préparé un CV avec l'aide des outils des SRP ou d'un fournisseur de services	Sondage	Participants aux SRP/à l'AEF
	6.4 Les vétérans indiquent qu'ils ont atteint un ou plusieurs de		

Questions	Indicateurs	Méthode de collecte des données	Source des données
	leurs objectifs personnels ou professionnels en participant au programme (ils peuvent inclure des objectifs dans leur plan de réorientation professionnelle ou d'autres objectifs, y compris les domaines du bien-être personnel et de la qualité de vie).		
7. Y a-t-il des résultats inattendus (positifs ou négatifs) découlant de l'obtention de services ou d'avantages, y compris des répercussions imprévues liées à l'ACS Plus auxquels il faudrait donner suite?	<p>7.1 Élément de preuve de résultats négatifs inattendus auxquels on n'a pas donné suite</p> <p>7.2 Élément de preuve de résultats positifs inattendus qui ont mené à une amélioration du rendement du programme</p>	<p>Entrevues</p> <p>Examen des documents</p> <p>Sondage</p>	<p>ACC</p> <p>Rapports des programmes, rapports du Bureau de l'ombud des vétérans, rapports sur la prestation de services</p> <p>Participants aux SRP/à l'AEF</p>
Point : Rendement/efficience			
8. 8. Les données de programme accessibles pour les SRP et l'AEF permettent-elles de mesurer adéquatement leurs résultats/répercussions?	<p>8.1 Clarté des énoncés des résultats, lien de causalité entre les résultats; reflet des pratiques exemplaires</p> <p>8.2 Éléments de preuve/opinions selon lesquels les programmes permettent de recueillir et de déclarer des données pour en mesurer la pertinence, l'efficacité et l'efficience</p> <p>8.3 Pertinence, fiabilité, caractère opportun et validité des indicateurs et des données recueillies par ACC, le fournisseur de services (pour les SRP)</p> <p>8.4 Éléments de preuve et opinions sur l'utilisation de l'information sur le rendement dans la prise de décisions</p>	<p>Entrevues</p> <p>Examen des documents</p> <p>Examen des données</p>	<p>ACC</p> <p>Rapports des programmes et ministériels, profil de l'information sur le rendement</p> <p>Toutes les bases de données et sources</p>
9. Les activités des SRP et de l'AEF ont-elles été menées de manière efficiente et économique?	9.1 Temps et ressources moyens requis pour évaluer/traiter les demandes d'AEF au fil du temps (variation selon le type de demande, la région et l'ACS Plus)	Examen des documents et des données	Rapports des programmes/systèmes de RH

Questions	Indicateurs	Méthode de collecte des données	Source des données
	9.2 Tendances des dépenses administratives de programme (y compris les dépenses contractuelles), des activités de programme (charge de travail, paiements moyens, prévisions, roulement du personnel d'ACC/du fournisseur de services, etc.)		
	9.3 Pourcentage de demandes des SRP et de l'AEF traitées conformément aux normes de service; pourcentage de plans de programmes officiels/cours de courte durée établis dans les quatre semaines suivant la réception du plan d'études terminé 9.4 Pourcentage de paiements effectués avant le début du programme; pourcentage de paiements effectués au bon montant	Examen des documents	Rapports ministériels
	9.5 Temps d'attente moyen et temps dans le programme pour les SRP, au fil du temps (variation selon le type de service, la région et l'ACS Plus)	Examen des documents	Rapports des programmes, rapports du fournisseur de services
	9.6 Facteurs qui contribuent à l'exécution efficace et harmonieuse des programmes; signes d'inefficacité (goulots d'étranglement, dédoublement); mécanismes plus économiques pour obtenir des extraits ou des résultats identiques ou supérieurs 9.7 Suggestions et possibilités d'amélioration de l'efficacité	Entrevues Groupe de discussion	ACC ACC