



ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Évaluation du Fonds d'urgence pour les vétérans

Rapport final

Mars 2021



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

Table des matières

Sommaire	1
1.0 Introduction	3
1.1 Vue d'ensemble du programme	3
1.2 Admissibilité au programme	4
1.3 Exécution du programme	5
2.0 Portée et méthode	6
2.1 Portée et questions de l'évaluation	6
2.2 Multiples sources de données	7
2.3 Facteurs à considérer et limites	8
3.0 Besoin, pertinence et portée	10
3.1 Besoin continu	10
3.1.1 Participation au programme	10
3.1.2 Besoins immédiats et besoins à long terme	11
3.1.3 Besoins pendant la pandémie de COVID-19	15
3.1.4 Besoins des membres de la famille	19
3.2 Information démographique, ACS+ et facteurs de bien-être	19
3.3 Harmonisation avec les priorités du gouvernement et les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral	23
4.0 Rendement, efficacité et économie	25
4.1 Gouvernance du programme	25
4.1.1 Assurance de la qualité	25
4.1.2 Processus opérationnels provisoires liés à la COVID-19	26
4.2 Efficacité du programme	27
4.2.1 Délais d'exécution	31
4.2.2 Observation – Critères d'admissibilité au FUV indiqués sur le site Web d'ACC	32
4.3 Coûts de fonctionnement et niveau d'effort administratif	33
4.4 Formation et orientation	34
4.5 Effets imprévus	34
5.0 Conclusion	34
Annexe A – Matrice d'évaluation	36
Annexe B – Évaluation du fonds d'urgence pour les vétérans (FUV) sondage pour les décideurs	41
Annexe C – Exemples d'aiguillages vers des services de soutien d'urgence mentionnés dans le sondage auprès des décideurs	47
Annexe D – Profil d'information sur le rendement et modèle logique	49

Sommaire

Profil du programme

Le Fonds d'urgence pour les vétérans (FUV) a été créé le 1^{er} avril 2018 afin d'offrir un soutien financier aux vétérans, à leur famille ou à leurs survivants dont le bien-être est à risque en raison d'une situation urgente et inattendue. Le FUV offre aux bénéficiaires admissibles jusqu'à 2 500 \$ par année en paiements d'assistance sociale non imposables pour des nécessités comme : la nourriture, les vêtements, le logement, les soins/frais médicaux (qui ne peuvent être couverts par un autre programme ou régime d'assurance) ou les dépenses requises pour assurer un toit et la sécurité. Le FUV a été mis en œuvre avec un financement approuvé pour trois exercices (de 2018-2019 à 2020-2021).

But et contexte de l'évaluation

Pour avoir accès au financement continu du FUV au-delà de 2020-2021, le ministre des Anciens Combattants devait retourner aux organismes centraux pour leur donner de l'information sur la nécessité du programme et son niveau de financement continu; le rendement, l'utilisation et les résultats du programme au cours des trois premières années; et une gouvernance renforcée fondée sur l'expérience acquise au cours des trois premières années du programme. Compte tenu des risques et des besoins, il a été déterminé qu'il serait bon d'effectuer une évaluation du FUV.

L'évaluation du Fonds d'urgence pour les vétérans a été menée entre février et octobre 2020. Elle portait principalement sur la période du 1^{er} avril 2018 au 30 août 2020. Par ailleurs, l'évaluation a été menée conformément à la *Politique sur les résultats* du Conseil du Trésor du Canada.

Constatations

Il y a un besoin continu pour le FUV et le programme s'harmonise avec les objectifs et les priorités du gouvernement du Canada. La demande pour le FUV a dépassé le niveau de financement de 1 000 000 \$ au cours de chacune des deux premières années d'existence et devrait dépasser la limite au cours de la troisième année. Le programme répond généralement aux besoins immédiats des vétérans, mais les besoins à plus long terme peuvent nécessiter un soutien supplémentaire. Le FUV peut servir de pont jusqu'à ce que des mesures de soutien supplémentaires soient mises en place, comme en témoigne le rendement du programme pendant la pandémie de COVID-19 (la demande pour le programme a atteint un sommet en avril 2020, soit environ un mois après l'adoption des restrictions fédérales et provinciales mises en œuvre pour réduire la menace de la COVID-19).

Le secteur de programme a démontré un engagement à l'égard de la gouvernance du programme. Une fonction d'assurance de la qualité continue a été mise en œuvre pour le programme, des rapports de rendement hebdomadaires et mensuels sont produits et des efforts sont déployés pour répondre aux questions soulevées par le personnel en région. Au cours de la pandémie actuelle de COVID-19, un processus opérationnel provisoire a été mis en œuvre pour donner aux décideurs plus de souplesse dans l'approbation des demandes de fonds. L'évaluation révèle que le personnel exerce généralement son nouveau pouvoir, le cas échéant, et qu'il demande des documents justificatifs au besoin. Le personnel oriente également les vétérans vers d'autres formes de soutien, le cas échéant.

Bien que le délai de traitement normal pour effectuer le paiement d'une demande de soutien du FUV soit généralement respecté, le programme est lourd au plan administratif pour le personnel de première ligne en raison de l'utilisation des registres de décision du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) pour traiter les demandes. Fait particulièrement préoccupant, 43 % des employés de première ligne interrogés ont indiqué qu'il faut quatre heures ou plus pour traiter une décision relative au FUV. De nombreux décideurs (surtout les nouveaux membres du personnel) ont peu d'expérience en ce qui touche l'élaboration de registres de décision dans le RPSC et doivent suivre les instructions écrites chaque fois (les limites du système ont exigé l'élaboration d'un processus opérationnel de 23 pages contenant des dizaines d'étapes). Comme les demandes de soutien du FUV sont rares en comparaison, il est difficile d'acquérir une expertise dans le système. L'évaluation révèle que le fardeau administratif causé par le FUV peut nuire à la capacité du personnel d'aider d'autres clients.

De plus, l'utilisation des registres de décision du RPSC pour documenter les décisions relatives au FUV limite la capacité d'obtenir facilement des renseignements exacts sur les clients du FUV. Tous les membres de la famille sont liés au dossier d'un vétéran au moyen du registre de décision, ce qui signifie que les renseignements démographiques extraits du système sont pour le vétéran, mais pas nécessairement en lien avec quiconque a présenté une demande de fonds. Le système ne permet pas d'extraire facilement les données requises pour appuyer la gestion du programme, et il ne recueille pas non plus l'information nécessaire pour effectuer une analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) complète.

Compte tenu des étapes administratives requises pour traiter une demande de soutien du FUV dans son système actuel et des difficultés à extraire des données du RPSC, l'équipe d'évaluation présente les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Il est recommandé que le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, mette en œuvre des mesures visant à réduire le fardeau administratif

imposé aux décideurs en explorant les changements à apporter au système pour simplifier le processus du FUV.

Recommandation 2

Il est recommandé que le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, apporte des changements au système afin d'améliorer la saisie des données sur le rendement du programme et de mieux saisir les données sur l'ACS+ et les données démographiques des bénéficiaires du programme.

1.0 Introduction

Le Fonds d'urgence pour les vétérans (FUV) a été créé le 1^{er} avril 2018 afin d'offrir un soutien financier aux vétérans, à leur famille ou à leurs survivants dont le bien-être est à risque en raison d'une situation urgente et inattendue. L'objectif du FUV consiste à fournir rapidement une aide financière aux vétérans admissibles et aux membres de leur famille, lorsqu'ils éprouvent des difficultés financières ou se trouvent dans une situation d'urgence, afin de répondre à leurs besoins immédiats. S'il y a lieu, les demandeurs seront aiguillés vers des ressources de rechange et/ou des ressources supplémentaires pour obtenir une aide à plus long terme.

1.1 Vue d'ensemble du programme

Avant la mise en œuvre du FUV, Anciens Combattants Canada (ACC) ne disposait pas d'un mécanisme lui permettant de répondre immédiatement aux besoins financiers urgents de chaque vétéran en temps opportun. Les fonds en fiducie existants administrés par ACC en vertu du *Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants* ont été conçus pour aider les vétérans admissibles et/ou leurs personnes à charge à répondre aux besoins non satisfaits. Toutefois, ces fiducies ont été établies grâce aux dons et aux legs de particuliers et ont souvent des fonds limités et/ou des critères d'admissibilité restreints (p. ex. elles ne sont peut-être accessibles qu'aux vétérans d'une région géographique donnée ou d'une certaine branche des Forces armées canadiennes). Bien que la gamme d'avantages et de services du Ministère soit étendue, il pouvait y avoir des situations où les besoins des vétérans aux prises avec une crise financière ne pouvaient être satisfaits. On a reconnu qu'un nouveau fonds d'urgence souple était nécessaire pour fournir aux vétérans admissibles l'aide immédiate nécessaire pour préserver leur santé et leur bien-être.

Un décret a été adopté afin de permettre au ministre des Anciens Combattants de créer le FUV. Dans le cadre du budget de 2017, le gouvernement a annoncé que le fonds serait doté d'une somme d'un million de dollars par année sur quatre ans. Le financement a

finalement été obtenu pour trois ans, et le financement futur dépend de la capacité du FUV à répondre aux besoins des vétérans et de leur famille.

1.2 Admissibilité au programme

Le FUV offre aux bénéficiaires admissibles jusqu'à concurrence de 2 500 \$ par année en paiements d'assistance sociale non imposables pour des nécessités telles que :

- la nourriture;
- les vêtements;
- le logement;
- les soins/frais médicaux (qui ne peuvent être couverts par un autre programme ou régime d'assurance);
- les dépenses requises pour assurer un toit et la sécurité¹.

Les vétérans n'ont pas besoin d'une invalidité liée au service pour demander de l'aide. Les quelque 640 000 vétérans canadiens, leur famille ou leurs survivants qui éprouvent des difficultés financières ou qui se trouvent dans une situation d'urgence qui menace leur santé et leur bien-être sont admissibles au FUV².

Dans le contexte du FUV, une situation d'urgence est une situation imprévue qui nécessite un soutien financier immédiat et qui, si elle n'est pas réglée, peut avoir une incidence négative sur la santé et la sécurité d'un vétéran ou des membres de sa famille. Le fonds vise à fournir des ressources financières à ceux qui n'ont pas les moyens financiers de faire face à l'urgence. Une urgence peut être causée par un événement défini, temporaire ou ponctuel comme, sans toutefois s'y limiter, un incendie, une catastrophe naturelle (p. ex. inondation, ouragan), le vol ou la destruction de biens essentiels, ou une maladie ou blessure grave.

De même, les circonstances de la vie peuvent indiquer qu'une urgence est imminente et entraîner un besoin urgent de liquidités. Par exemple, une perte d'emploi entraînant une réduction du revenu pourrait entraîner la menace d'expulsion, l'interruption de services essentiels (p. ex. électricité, chauffage) ou le manque de nourriture qui, peu importe la prévisibilité, pourrait mettre en danger la santé et la sécurité d'un vétéran ou des membres de sa famille.

¹ Un nouveau processus opérationnel provisoire a été créé, ce qui a augmenté les niveaux d'autorité des décideurs pendant la pandémie de COVID-19. La section 4.1.2 fournit de plus amples détails à ce sujet.

² Les membres de la famille comprennent : les époux/conjoints de fait actuels des vétérans; les survivants de vétérans ou de membres des Forces armées canadiennes (FAC) décédés; les orphelins de vétérans ou de membres des FAC (ou le tuteur légal si l'orphelin a moins de 18 ans); les personnes à charge d'un vétéran ou d'un époux/conjoint de fait actuel.

Le FUV a été intentionnellement mis sur pied avec des critères d'admissibilité généraux, mais les paiements ne peuvent pas être versés pour :

- les demandes de financement à caractère permanent (p. ex. une série de paiements, comme le paiement du loyer, de l'hypothèque, du véhicule, etc.);
- les demandes de financement de nature commerciale;
- les demandes de financement pour des biens, des services ou des déplacements non essentiels;
- toute autre dépense pouvant être couverte par un autre programme ou régime d'assurance provincial ou fédéral.

Bien que le financement du FUV soit plafonné à 1 000 000 \$ par exercice, des fonds supplémentaires ont été reportés à l'interne au sein d'ACC au cours de la première année (2018-2019) afin de répondre à un taux de participation au programme plus élevé que prévu (les dépenses du programme ont été d'environ 1 200 000 \$). La demande a continué de croître au cours de la deuxième année, les dépenses atteignant 1 500 000 \$. Encore une fois, l'argent nécessaire au maintien du fonds provenait de sources internes. Les dépenses de la troisième année devaient dépasser 1 M \$ d'ici la mi-novembre 2020 et il reste plus de quatre mois à l'exercice.

1.3 Exécution du programme

Les demandeurs du FUV sont encouragés à présenter leur demande au moyen de Mon dossier ACC, le portail en ligne sécurisé d'ACC. Toutefois, dans les cas où le vétéran ne peut pas accéder à Mon dossier ACC, lorsqu'il communique avec le Ministère, un agent des services aux vétérans (ASV) ou un gestionnaire de cas (GC) d'ACC remplira une demande dans le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) d'ACC pendant qu'il parle au vétéran, soit en personne dans un bureau de secteur, soit par téléphone. Les ASV, les GC et les gestionnaires d'équipe des services aux vétérans (GESV) ont le pouvoir d'approuver les paiements jusqu'à concurrence de 2 500 \$ par année. Dans des circonstances exceptionnelles, le directeur de secteur peut approuver le versement d'une somme jusqu'à concurrence de 10 000 \$³.

Les paiements du FUV sont émis de différentes façons selon les circonstances du bénéficiaire. Le mode de paiement le plus courant est le dépôt direct versé directement par le centre des services de paye du Ministère dans le compte bancaire du bénéficiaire. Le centre des services de paye du Ministère peut également effectuer des dépôts directs à une tierce partie, émettre des chèques directement à un bénéficiaire ou émettre des chèques à une tierce partie. Les GESV de chaque bureau de secteur peuvent également utiliser une carte d'achat pour payer des tiers pour des biens ou des services liés à l'urgence du destinataire (p. ex. hébergement à l'hôtel). Il n'y a pas de processus d'appel

³ Un nouveau processus opérationnel provisoire a été mis en œuvre pour la durée de la pandémie de COVID-19, ce qui élargit les pouvoirs du personnel de première ligne. La section 4.1.2 fournit de plus amples détails à ce sujet.

officiel pour les personnes dont la demande a été rejetée. Toutefois, un demandeur insatisfait d'une décision en lien avec le FUV peut demander un examen par un arbitre principal à l'Administration centrale d'ACC.

2.0 Portée et méthode

Le FUV a été mis en œuvre avec un financement approuvé pour trois exercices (de 2018-2019 à 2020-2021). Pour avoir accès au financement continu du FUV, le ministre des Anciens Combattants devait retourner aux organismes centraux en 2020-2021 pour leur donner de l'information sur la nécessité du programme et son niveau de financement continu; le rendement, l'utilisation et les résultats du programme au cours des trois premières années; et une gouvernance renforcée fondée sur l'expérience acquise au cours des trois premières années du programme.

Compte tenu des risques et des besoins, il a été déterminé que le FUV tirerait profit d'une évaluation. Mentionnée initialement dans le Plan de vérification axé sur les risques 2018-2023 d'Anciens Combattants Canada, l'évaluation a été menée conformément à la *Politique sur les résultats* du Conseil du Trésor du Canada.

2.1 Portée et questions de l'évaluation

L'évaluation a été menée entre février et octobre 2020. Elle portait principalement sur la période du 1^{er} avril 2018 au 30 août 2020.

L'objectif de l'évaluation consistait à juger de la pertinence, du rendement, de l'efficacité, de l'économie et de l'efficience du FUV. Les résultats de l'évaluation serviront à appuyer la prise de décisions, la planification et la mise en œuvre d'initiatives ministérielles futures pour le programme. Les résultats de l'évaluation serviront également à déterminer la nécessité d'un financement continu du programme.

Les discussions préliminaires, l'examen des documents et l'analyse des données ont permis de cerner les secteurs de risque potentiels du programme et de déterminer les secteurs prioritaires et ciblés pour la présente évaluation. Une fois l'examen initial terminé, des questions d'évaluation ont été élaborées pour aider à évaluer la pertinence, le rendement, l'efficience et l'économie du programme, ainsi que son efficacité, afin d'atteindre l'objectif de l'évaluation. Le tableau 1 ci-dessous contient une liste de questions d'évaluation qui mettent en évidence les principaux champs d'enquête. Pour plus de détails et la méthodologie, voir l'annexe A – Matrice d'évaluation.

Tableau 1 : Questions de l'évaluation

➤ Dans quelle mesure le programme continue-t-il de répondre à un besoin démontrable, à l'heure actuelle et à l'avenir? (Pertinence)
➤ Dans quelle mesure le programme est-il conforme aux priorités du gouvernement du Canada ainsi qu'aux rôles et responsabilités du gouvernement fédéral? (Pertinence)
➤ Dans quelle mesure le programme répond-il aux besoins des bénéficiaires et des publics cibles? (Pertinence)
➤ Des processus sont-ils en place pour veiller à ce que l'administration du programme soit conforme aux directives ministérielles? (Rendement)
➤ Dans quelle mesure le programme a-t-il atteint ses résultats? (Rendement) <ul style="list-style-type: none"> • Immédiats • Intermédiaires • Finaux
➤ Y a-t-il des possibilités d'améliorer l'efficacité et l'économie du programme ou des façons d'améliorer l'efficacité du programme? (Efficacité/économie/efficacité)
➤ Le programme a-t-il des effets imprévus (positifs ou négatifs)? (Efficacité/économie/efficacité)

2.2 Multiples sources de données

Des sources de données multiples ont servi à étayer les constatations de l'évaluation. Les méthodes utilisées pour appuyer ces sources de données sont présentées dans le tableau 2.

Tableau 2 : Liste des méthodologies

Méthodologie	Source
Examen de la documentation ministérielle et de recherches secondaires	<ul style="list-style-type: none"> • On a examiné les documents et les renseignements ministériels afin de comprendre les objectifs et l'intention du programme, les autorisations et exigences, sa complexité, le contexte et les principaux secteurs d'intérêt. Les documents comprenaient des documents de planification ministériels, des documents de base (décrets, modalités, etc.), des politiques, des lettres de mandat, des processus opérationnels, des comptes rendus de décisions, des documents stratégiques, des rapports sur le rendement, des documents de recherche, des résultats de sondages et de la correspondance.
Examen de documents non ministériels	<ul style="list-style-type: none"> • Divers documents ne provenant pas du Ministère ont été examinés, notamment des rapports parlementaires, des discours du budget, des plans budgétaires et des discours du Trône.

Entrevues	<ul style="list-style-type: none"> On a mené des entrevues auprès du personnel d'ACC dans les domaines suivants : politique sur les programmes, politique stratégique, opérations en région, gestion de programmes (prestation de services), ainsi que d'autres experts en la matière du Ministère, y compris des membres de la haute direction.
Analyse statistique	<ul style="list-style-type: none"> L'analyse statistique comprenait un examen des faits et des chiffres d'ACC, un examen des données sur les clients stockées dans le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) d'ACC et une analyse des données financières et opérationnelles recueillies par la Direction générale des finances d'ACC et le secteur de programme.
Examen de dossiers	<ul style="list-style-type: none"> On a examiné certains dossiers pour mieux évaluer le rendement et l'efficacité du FUV. Toutes les demandes de soutien du FUV pour avril, mai et juin 2020 (405 demandes) ont été examinées afin de déterminer dans quelle mesure le programme était efficace pour fournir de l'aide pendant les trois premiers mois de la pandémie de COVID-19 (déclarée urgence de santé publique dans toutes les provinces). L'équipe d'évaluation a également examiné d'autres dossiers pour déterminer si les membres de la famille utilisent le FUV et si le FUV encourage les vétérans à communiquer avec le Ministère pour la première fois.
Sondage	<ul style="list-style-type: none"> Un sondage a été distribué à tous les décideurs de première ligne (agents des services aux vétérans, gestionnaires de cas et gestionnaires d'équipe des services aux vétérans). La rétroaction des bénéficiaires a servi de sources de données. Le sondage a été rempli par 286 membres du personnel de première ligne (sur les 715 personnes contactées, pour un taux de réponse de 40 %), ce qui donne un niveau de confiance de 95 % +/- 5 %. Voir les questions du sondage à l'annexe B.

2.3 Facteurs à considérer et limites

- Le FUV est un avantage relativement nouveau mis en œuvre en avril 2018. Les données de référence ont été recueillies, mais il est encore tôt dans le cycle de vie du programme, ce qui limite l'analyse des tendances d'une année à l'autre.
- Le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) d'ACC a limité la capacité de l'équipe d'évaluation à accéder aux données historiques. Bien que le RPSC puisse fournir un portrait ponctuel de la clientèle du programme à la date à laquelle les données sont demandées, les données n'indiquent pas les montants des paiements que chaque vétéran recevait à la date de la demande dans le cadre du FUV. De plus, les données n'indiquent pas quels indicateurs du système auraient pu être actifs à la date de la demande, mais ils ont peut-être été supprimés depuis (p. ex. un indicateur de sans-abri peut être actif à la date de la demande de FUV, mais il n'apparaîtra pas dans les données du RPSC s'il a été retiré depuis parce que le vétéran a trouvé un logement permanent).

- Les données sur les paiements du RPSC ne sont pas entièrement exactes, car elles ne reflètent souvent pas les changements dans le montant déboursé lorsque le montant requis était supérieur ou inférieur à celui indiqué au moment de la décision, ou lorsqu'un paiement du FUV est remis à ACC. Pour atténuer les risques, l'équipe d'évaluation a examiné les données financières recueillies par le secteur de programme, avec les chiffres supplémentaires fournis par la Direction générale des finances d'ACC.
- Les registres de décision ne sont disponibles que dans le carnet du vétéran dans le RPSC et les membres de la famille qui présentent une demande dans le cadre du FUV sont liés au registre de décision du vétéran. Les demandes de données ne renvoient que des renseignements pour le vétéran, peu importe qui a reçu les fonds dans le cadre du FUV. Par conséquent, il n'est pas possible de déterminer avec exactitude s'il s'agit du vétéran, du conjoint, d'un enfant ou d'un survivant qui a présenté une demande de soutien du FUV.
- L'utilisation de registres de décision liés uniquement au vétéran rend également difficile la détermination du nombre de demandes par vétéran. Dans certains cas où les données montrent qu'un vétéran a présenté plusieurs demandes, ce dernier a peut-être présenté une demande alors qu'une autre a été présentée par un conjoint, un enfant ou un survivant.
- À l'étape initiale du travail sur le terrain de l'évaluation, l'équipe d'évaluation a consulté divers secteurs de l'organisation afin d'acquérir une compréhension approfondie du FUV et de la façon dont le programme est administré. Les restrictions imposées à mi-parcours en raison de la pandémie de COVID-19 ont eu une incidence sur la capacité de l'équipe d'évaluation de mener des entrevues et d'effectuer une observation sur place du traitement et du paiement des demandes de soutien du FUV. À titre de stratégie d'atténuation, on a mené un sondage auprès des employés de première ligne pour tirer parti de l'information recueillie lors des premières entrevues.
- Les bénéficiaires du FUV n'ont pas été contactés dans le cadre de l'évaluation. Toutefois, les résultats des entrevues menées auprès des bénéficiaires du FUV par l'Unité des renseignements opérationnels d'ACC et de l'analyse subséquente ont été examinés dans le cadre de l'évaluation.
- L'équipe d'évaluation n'a pas évalué complètement d'autres mesures d'intervention dont pourraient disposer les vétérans en crise. Un sondage mené auprès du personnel de première ligne a permis de cerner de nombreuses ressources fédérales, provinciales et communautaires qui peuvent aider les vétérans en situation de crise, selon leurs besoins. Voir à l'annexe C la liste des ressources que le personnel de première ligne d'ACC a identifiées dans le sondage auprès des décideurs.

3.0 Besoin, pertinence et portée

3.1 Besoin continu

Il y a un besoin continu pour le FUV, maintenant et à l'avenir, car les vétérans se tournent vers ACC pour obtenir de l'aide en période de crise financière. Le fonds répond aux besoins immédiats des vétérans, y compris pendant la pandémie de COVID-19, mais les besoins à plus long terme peuvent nécessiter un soutien supplémentaire.

L'évaluation révèle qu'il y a un besoin continu pour le FUV, car la participation a été forte malgré une promotion minimale du programme. La demande pour le FUV a dépassé le niveau de financement de 1 000 000 \$ au cours de chacune des deux premières années d'application et devrait dépasser la limite au cours de la troisième année. À l'appui de l'évaluation du besoin continu du FUV, l'équipe d'évaluation a analysé les données opérationnelles et publiées du programme, examiné les dossiers des bénéficiaires et obtenu une rétroaction directe au moyen d'entrevues et d'un sondage auprès du personnel de première ligne qui travaille directement avec les vétérans.

3.1.1 Participation au programme

Pour mieux évaluer le besoin continu du FUV, l'équipe d'évaluation a analysé les données opérationnelles et obtenu une rétroaction directe du personnel de première ligne qui travaille directement avec les vétérans. En raison de la nature du programme, il est extrêmement difficile de prévoir la demande future parce qu'il est impossible de prévoir les urgences. De plus, comme le programme n'en est qu'à sa troisième année d'existence, on ne peut pas encore établir un schéma de croissance constant. Cependant, les analyses d'une année à l'autre des demandes du FUV indiquent que la participation a augmenté d'environ 23,4 % de la première à la deuxième année. Le tableau 3 montre l'utilisation du programme mois par mois.

Tableau 3 : Demandes de soutien du FUV – Avril 2018 à août 2020

Année	Décision	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Févr.	Mars	Total
2018-2019	Approuvé	39	64	57	55	71	72	87	89	78	84	75	73	844
	Refusé	25	31	25	25	31	21	32	31	20	21	20	27	309
	Total	64	95	82	80	102	93	119	120	98	105	95	100	1153
2019-2020	Approuvé	81	101	83	110	77	72	86	86	99	98	77	88	1058
	Refusé	49	42	27	33	29	25	28	32	30	22	24	24	365
	Total	130	143	110	143	106	97	114	118	129	120	101	112	1423

2020-2021	Approuvé	119	60	53	59	33								324
	Refusé	43	21	26	27	13								130
	Total	162	81	79	86	46⁴								454

Source : Réseau de prestation des services aux clients d'ACC

L'analyse montre que les taux d'approbation sont demeurés constants au cours des deux premières années complètes du programme, à 73,2 % pour l'exercice 2018-2019 et à 74,3 % en 2019-2020. Les taux d'approbation sont légèrement inférieurs à ce jour en 2020-2021, à 71,4 % (au 19 août 2020).

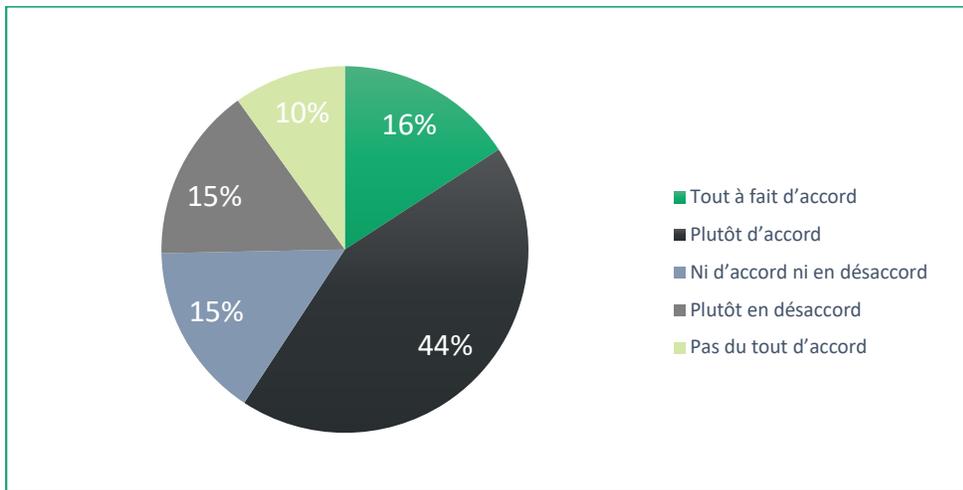
Un sondage auprès des décideurs de première ligne qui travaillent directement avec les vétérans et des entrevues avec le personnel en région ont révélé que les vétérans connaissent généralement le FUV, bien qu'ils ne connaissent peut-être pas les critères d'admissibilité. Par conséquent, les vétérans présentent parfois une demande au Fonds pour des besoins qui ne sont pas considérés comme urgents (et qui sont par la suite refusés ou les vétérans retirent volontairement leur demande). Le personnel indique que d'autres organismes d'aide fédéraux, provinciaux et municipaux sont au courant du programme et aiguillent souvent les vétérans dans le besoin vers ACC. L'équipe d'évaluation a observé des cas au cours de l'examen des dossiers où des vétérans ont été aiguillés vers ACC par d'autres organismes. De même, le personnel d'ACC a aiguillé les vétérans vers d'autres organismes de soutien communautaires, le cas échéant (voir l'annexe C pour une liste des organismes indiqués dans le sondage auprès des décideurs de première ligne).

3.1.2 Besoins immédiats et besoins à long terme

Pendant le travail sur le terrain, l'équipe d'évaluation a entendu de nombreux décideurs dire que le FUV aidait effectivement les vétérans en situation de crise. Le sondage de suivi auprès des décideurs montre qu'une majorité d'entre eux (60 %) conviennent que le FUV aide à répondre aux besoins immédiats des vétérans (voir la figure 1).

⁴ Les données pour août 2020 sont en date du 19 août.

Figure 1 – Réponse à la question du sondage : « Le FUV est efficace pour répondre aux besoins immédiats des vétérans et de leur famille en situation de crise. »



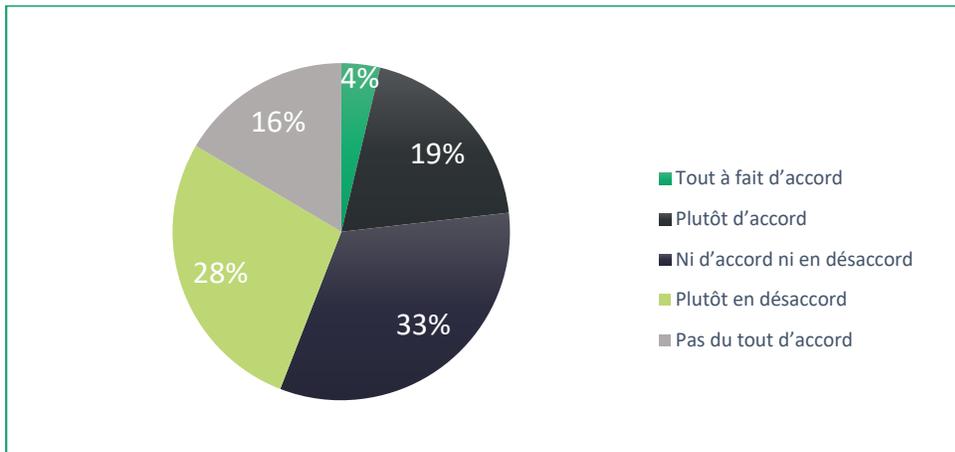
Source : Analyse du sondage auprès des décideurs du FUV effectuée par la DGVE.

Les répondants au sondage ont souligné la capacité du FUV d'émettre rapidement des paiements aux vétérans au moyen de dépôts directs et de cartes d'achat pour répondre aux besoins immédiats tels que la nourriture et le logement.

L'examen des dossiers a révélé que les vétérans ayant des besoins complexes ont souvent accès au FUV, y compris les vétérans à faible revenu chronique, les sans-abri, les vétérans ayant des dépendances sous-jacentes ou des problèmes de santé mentale. (762 des quelque 1 283 bénéficiaires du FUV pour lesquels des données sont disponibles [59 %] reçoivent actuellement des prestations d'invalidité d'ACC pour des problèmes de santé mentale)⁵. Pour ce segment de la population des vétérans, les résultats à long terme peuvent être plus difficiles à déterminer. Les résultats du sondage montrent que de nombreux décideurs estiment que le FUV ne vise pas à produire des résultats à long terme (voir la figure 2).

⁵ Les données en date du 19 août 2020 ne sont pas une indication de l'état du demandeur au moment de la demande au FUV.

Figure 2 – Réponse à la question du sondage : « Le FUV donne des résultats positifs à long terme pour les demandeurs/bénéficiaires. »



Source : Analyse du sondage auprès des décideurs du FUV effectuée par la DGVE.

Un examen plus approfondi des commentaires associés aux réponses à cette question permet de constater que de nombreux employés ont indiqué que le FUV n'est pas conçu pour résoudre la cause fondamentale de la plupart des problèmes des bénéficiaires; il peut seulement fournir des fonds pour répondre à l'urgence immédiate. D'autres formes de soutien sont nécessaires pour répondre aux besoins permanents, comme le counselling, le traitement ou le logement permanent, qui mèneront à des résultats positifs à long terme. Pour paraphraser un membre du personnel de première ligne :

« Je peux utiliser le FUV pour fournir à un vétéran une chambre d'hôtel une nuit où il fait -40 et où tous les refuges sont pleins... Je pourrais littéralement lui sauver la vie. Mais le lendemain, les refuges sont encore pleins et il n'y a pas d'options de logement abordable dans ma région. »

Depuis la création du programme, 1 601⁶ clients uniques ont été approuvés pour le financement du FUV. Sur ces 1 601 clients, environ 350 sont retournés à ACC pour demander un soutien d'urgence supplémentaire et ont été approuvés à plusieurs reprises pour des prestations du FUV (voir la ventilation au tableau 4).

Tableau 4 – Approbation d'autres demandes de soutien du FUV

Nombre de demandes approuvées	Bénéficiaires
2	247
3	65
4	30
5	7
6	2

⁶ Au 19 août 2020.

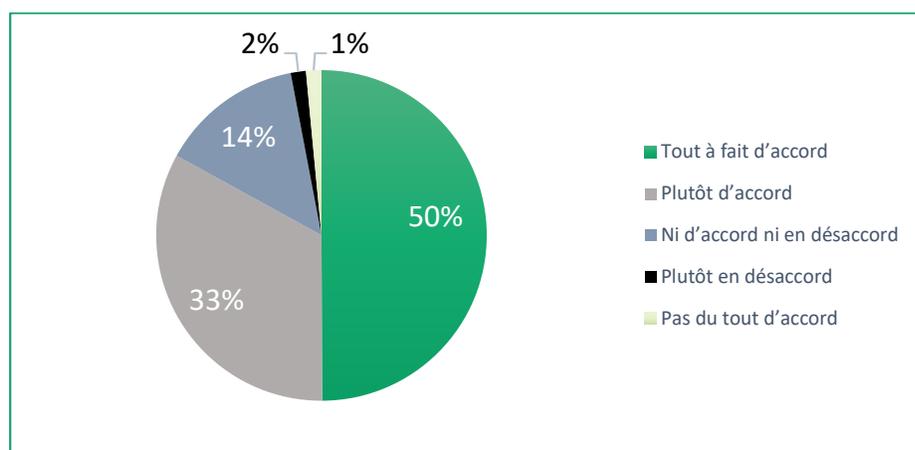
Total	351
--------------	------------

Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC.

Le personnel de première ligne a indiqué, au cours des entrevues et du sondage auprès des décideurs, que le soutien offert par le FUV pourrait amener les vétérans à se tourner de façon répétée vers ACC comme première source de soutien plutôt que de s'occuper des problèmes qui mènent à leur situation d'urgence. Le sondage auprès des décideurs a confirmé que 84 % des répondants avaient travaillé à une demande de soutien du FUV pour laquelle un vétéran n'avait pas tenté de résoudre le problème par lui-même ni exploré d'autres options.

L'équipe d'évaluation a entendu des membres du personnel de première ligne dans le cadre d'entrevues que les connaissances financières sont souvent la cause fondamentale des urgences financières des vétérans. Le sondage auprès des décideurs a révélé que 83 % des répondants estiment que les connaissances financières et la gestion financière contribuent à la crise financière des vétérans (voir la figure 3).

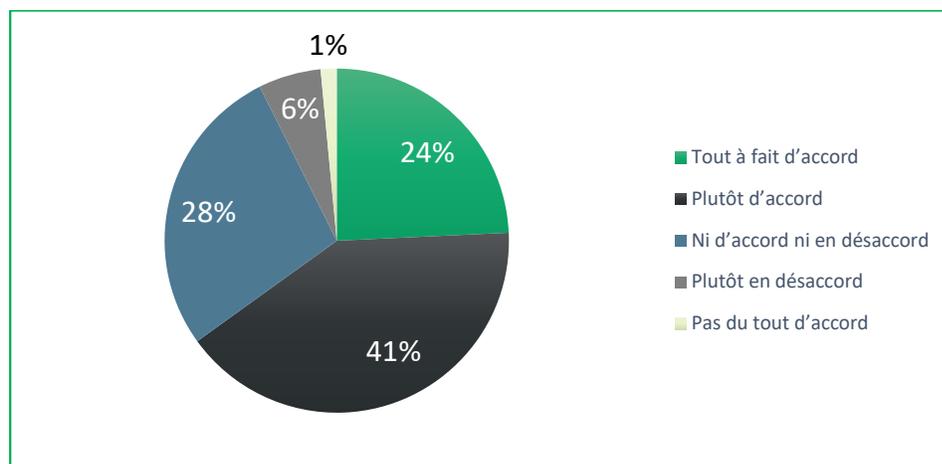
Figure 3 – Réponse au sondage : « Les connaissances financières ou la prise de décisions liées à la gestion financière ou aux finances sont souvent un facteur qui contribue à la crise financière d'un client. »



Source : Analyse du sondage auprès des décideurs du FUV effectuée par la DGVE.

Bien que les connaissances financières soient sans aucun doute un facteur menant à un besoin auprès du FUV, comme il a été mentionné plus tôt, les vétérans font souvent face à d'autres facteurs, comme les dépendances, l'itinérance et les problèmes de santé mentale, facteurs qui peuvent mener à des situations d'urgence et à de piètres résultats. Dans le cadre du sondage auprès des décideurs, les répondants ont indiqué que les problèmes de santé mentale sont un facteur qui contribue à la crise financière des vétérans (voir la figure 4).

Figure 4 – Réponse au sondage : « Un problème de santé mentale sous-jacent est souvent un facteur qui contribue à la crise financière d'un client. »



Source : Analyse du sondage auprès des décideurs du FUV effectuée par la DGVE.

Comme il a été mentionné précédemment, 48 % des bénéficiaires du FUV reçoivent actuellement des prestations d'invalidité pour un problème de santé mentale (46 % des demandeurs ayant plusieurs demandes du FUV approuvées reçoivent actuellement des prestations pour un problème de santé mentale).

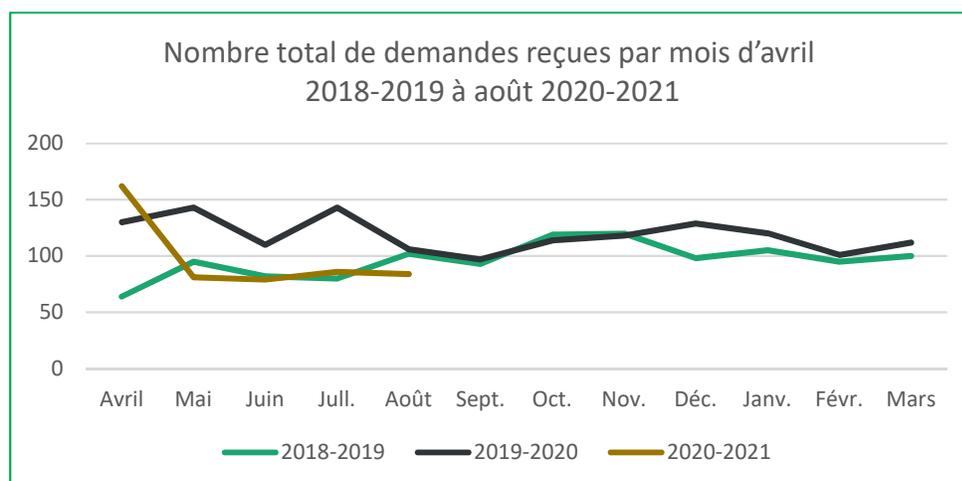
L'évaluation révèle que de nombreux bénéficiaires du FUV présentent des risques pour leur bien-être qui ajoutent à la complexité de leur situation (voir la section 3.2.1 pour de plus amples renseignements sur les facteurs de risque liés au bien-être).

L'équipe d'évaluation a observé dans les notes sur les clients des preuves indiquant que le personnel d'ACC tente de mettre les vétérans en contact avec d'autres organismes de soutien d'ACC ou de la collectivité pour répondre aux besoins à long terme, aider à obtenir des résultats positifs à long terme et réduire la dépendance à l'égard du FUV. L'immaturation relative du programme du FUV limite la capacité d'évaluer davantage les résultats à long terme. Toutefois, l'Unité des renseignements opérationnels d'ACC mène actuellement des recherches afin d'explorer les types et les facteurs sous-jacents aux urgences financières des bénéficiaires du FUV, ce qui aidera à déterminer si les besoins à long terme sont satisfaits.

3.1.3 Besoins pendant la pandémie de COVID-19

L'évaluation a examiné le besoin de financement du FUV pendant la pandémie actuelle de COVID-19. L'évaluation a permis de relever un pic de la demande pour le programme en avril 2020, soit environ un mois après le début des restrictions fédérales et provinciales mises en œuvre pour réduire la menace de COVID-19 (voir la figure 5).

Figure 5 – Nombre total de demandes du FUV reçues par mois



Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC et des données des secteurs de programme.

Un examen des dossiers a révélé que 47 % des *demandes approuvées* au cours du mois d'avril (55 demandes sur 118) étaient liées à la pandémie et à la fermeture subséquente des entreprises et des services. La perte soudaine d'emplois en raison de la pandémie et de la perte ou de la fermeture de services communautaires, y compris les banques alimentaires, ont entraîné la présentation de la plupart des demandes de soutien du FUV.

ACC a reçu plus de demandes pour le FUV en avril 2020 que tout autre mois depuis la création du programme. Bien que l'aide au logement soit traditionnellement le besoin le plus pressant, l'accès à la nourriture en avril a été la demande la plus courante pour les 55 demandeurs dont l'urgence a découlé de la pandémie (en raison de la fermeture de certaines banques alimentaires, de petits magasins communautaires et, dans certains cas, de restrictions de déplacement ou de quarantaine). Le tableau 5 présente une ventilation des demandes d'aide approuvées.

Tableau 5 – Types de demandes approuvées relativement à la pandémie (avril 2020)

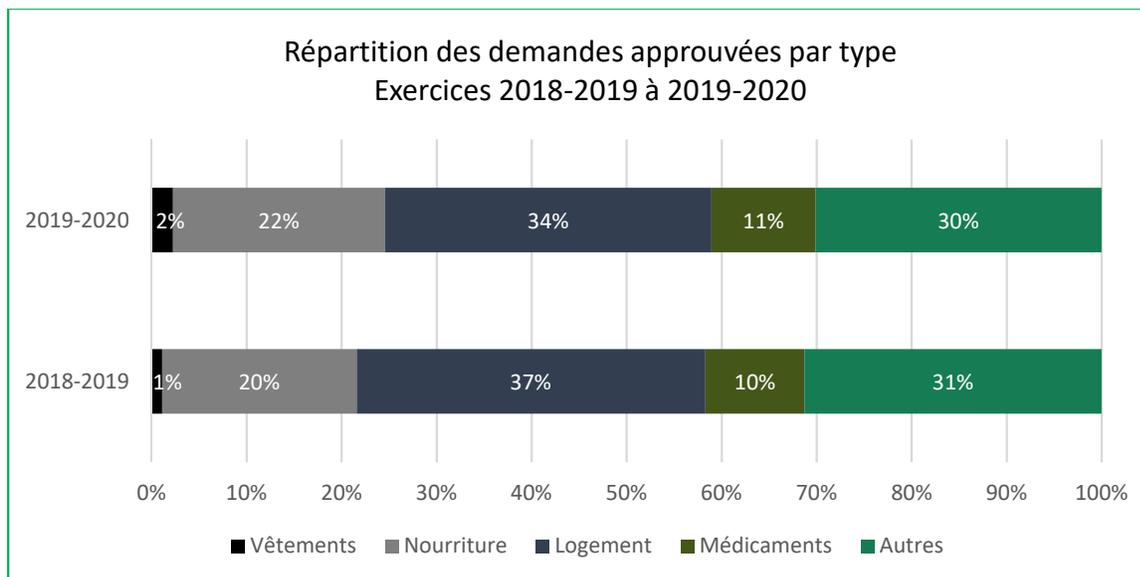
Type d'aide	Nombre de demandes	Pourcentage*
Nourriture	34	34 %
Logement	31	31 %
Autres (y compris les factures pour les biens et services essentiels, les réparations, etc.)	27	27 %
Urgences médicales	8	8 %
Total	100	100 %

*Bon nombre des 55 clients qui ont demandé des fonds en raison de situations d'urgence liées à la COVID-19 ont demandé plus d'un type d'aide.

Source : Examen par la DGVE des demandes présentées entre avril et juin 2020.

À titre de comparaison, la figure 6 présente la répartition des types de demandes approuvées au cours des deux premiers exercices.

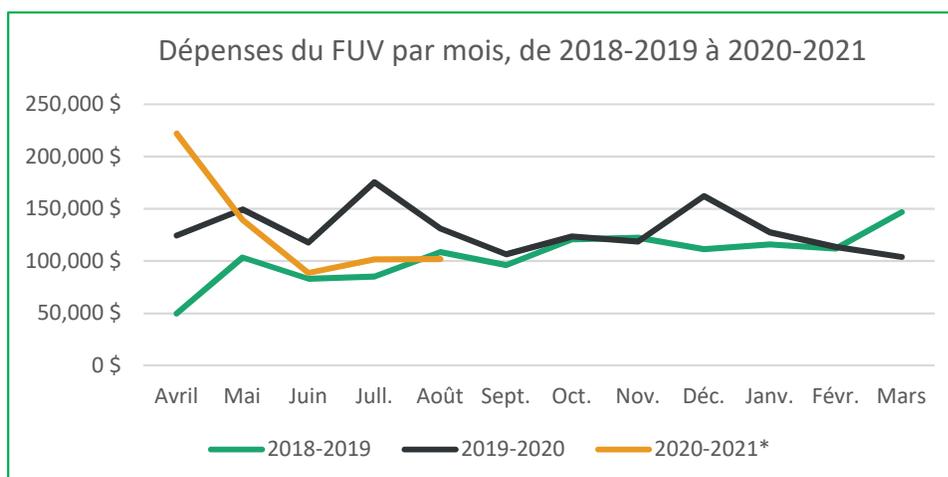
Figure 6 – Demandes approuvées par type (exercices 2018-2019 à 2019-2020⁷)



Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC.

Il n'est pas surprenant de constater que les dépenses du FUV en avril 2020 au cours du premier mois complet de mesures de confinement découlant de la pandémie étaient considérablement plus élevées que tout autre mois précédent, soit environ 222 000 \$ (voir la figure 7).

Figure 7 – Dépenses mensuelles du FUV d'avril 2018 à août 2020



Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC et des décaissements quotidiens des secteurs de programme.

⁷ Les données pour l'exercice 2021 sont en date du 19 août.

Le pic des dépenses en avril 2020 coïncide avec l'augmentation de la demande pour les fonds du programme. De plus, les changements mis en œuvre au moyen d'un processus opérationnel provisoire du FUV en réponse à la pandémie de COVID-19 ont entraîné des paiements plus élevés. Ces changements comprennent :

- des limites d'approbation plus élevées pour les décideurs de première ligne;
- des limites annuelles plus élevées pour les vétérans;
- les paiements pour une période maximale de trois mois des dépenses demandées.

Voir la section 4.1.2 pour plus de détails sur le processus opérationnel provisoire.

Alors que seulement 47 % des demandes approuvées pour avril étaient liées à des urgences attribuables à la pandémie, ces demandes approuvées représentaient 84 % des fonds versés pour le mois.

Les demandes liées à la COVID-19 ont plafonné en mai et juin 2020, mais elles représentaient toujours 31 % et 30 % des demandes du FUV respectivement (la perte soudaine de revenu étant la principale cause de l'urgence financière). Les dépenses liées à la pandémie en mai ont représenté 36 % des dépenses mensuelles du fonds, diminuant à 25 % en juin (les dépenses étant à peu près proportionnelles au pourcentage des demandes pour le mois liées à la pandémie, contrairement à avril). Les demandes pour le logement étaient plus fréquentes en mai et en juin pour ceux qui demandaient de l'aide en raison de la pandémie, ce qui est typique de la tendance avant la pandémie (voir le tableau 6).

Tableau 6 – Type d'aide approuvé en cas de pandémie (mai/juin 2020)

Demandes approuvées liées à la pandémie – Mai			Demandes approuvées relatives à la pandémie – juin	
Type	Nombre de demandes	Pourcentage*	Nombre de demandes	Pourcentage*
Logement	15	44 %	7	33 %
Nourriture	9	26 %	7	33 %
Autres	6	18 %	5	24 %
Urgences médicales	4	12 %	2	10 %
Total	34	100 %	21	100 %

*De nombreux clients ont demandé des fonds pour plus d'un type d'aide.

Source : Examen par la DGVE des demandes présentées entre avril et juin 2020.

La diminution du nombre de demandes en mai et en juin liées à la pandémie et au retour aux dépenses proportionnelles peut être attribuée aux interventions proactives en avril (prestation de trois mois pour les dépenses demandées), mais aussi à l'entrée en vigueur de mesures accrues de soutien social fédérales et provinciales, comme la

Prestation canadienne d'urgence (PCU) qui a commencé à accepter des demandes le 6 avril 2020. Les notes sur les clients examinées pour les demandeurs qui ont présenté une demande de soutien du FUV en avril 2020 ont révélé que de nombreux bénéficiaires étaient en train de présenter une demande de PCU ou d'assurance-emploi, mais qu'ils avaient besoin de fonds pour combler l'écart jusqu'à ce que ces mesures de soutien soient en place. L'évaluation a permis de constater que le FUV répondait aux besoins des vétérans et fournissait du soutien aux vétérans en période de crise nationale avant que le financement d'autres programmes d'aide d'urgence ne soit disponible.

3.1.4 Besoins des membres de la famille

Les limites quant à la façon dont les données sont recueillies dans le RPSC ont empêché l'équipe d'évaluation d'analyser les données liées à l'utilisation du FUV par les familles. L'équipe d'évaluation a été en mesure de cerner les dossiers de 105 survivants qui ont bénéficié du programme. De plus, les notes sur les clients ont révélé que les conjoints et les enfants des vétérans ont eu accès au programme, mais dans quelle mesure, impossible de le savoir sans procéder à un examen complet de chaque décision du FUV. Une analyse plus poussée est nécessaire pour déterminer dans quelle mesure le programme répond aux besoins des membres de la famille.

3.2 Information démographique, ACS+ et facteurs de bien-être

L'utilisation des « registres de décision » du RPSC a limité la capacité de l'équipe d'évaluation d'obtenir des renseignements exacts sur les clients du FUV. Toutefois, le programme semble être utilisé par un segment de la population des vétérans qui sont le plus à risque au niveau du bien-être.

Le programme du FUV est actuellement administré à l'aide du Réseau de prestation de services aux clients (RPSC) d'ACC, ce qui limite la capacité de recueillir et d'analyser des données. Les indicateurs sur la race, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, le statut d'autochtone et le sexe n'ont pas été intégrés à cet ancien système. Cela limite la capacité du programme à évaluer le bien-être de ces sous-populations par rapport à la population plus vaste des clients d'ACC.

L'utilisation des « registres de décision » du RPSC a limité la capacité de l'équipe d'évaluation d'obtenir des renseignements exacts sur les clients du FUV. Tous les membres de la famille sont liés au dossier d'un vétéran au moyen du registre de décision, ce qui signifie que les renseignements démographiques extraits du système sont pour le vétéran, mais pas nécessairement en lien avec quiconque a présenté une demande de fonds. Lorsque cela a été déterminé, l'équipe d'évaluation a retiré des données de l'analyse qui étaient inexactes (affichant des données sur les vétérans plutôt que des données sur les demandeurs réels) ou des données qui étaient incomplètes.

Dans la mesure du possible, des données démographiques complètes (sous réserve des limites susmentionnées) sont connues pour 1 283 des 1 601 bénéficiaires uniques du FUV. Les données comprennent des renseignements sur 170 femmes vétérans⁸ qui ont reçu de l'aide dans le cadre du FUV.

3.2.1 Facteurs de risque liés au bien-être

Les recherches menées par la Direction de la recherche d'ACC dans le cadre de l'Étude sur la vie après le service militaire (EVASM) indiquent que plusieurs groupes de vétérans sont plus susceptibles de toucher un faible revenu ou à risque de le faire. Ces groupes comprennent les vétérans qui :

- sont âgés de moins de 49 ans;
- ont moins de 20 ans de service militaire;
- sont célibataires;
- ne sont pas des clients d'ACC⁹.

Les EVASM ont révélé que ces facteurs sont des indicateurs prévisionnels d'un faible revenu, d'un faible revenu persistant et d'autres mauvais résultats en matière de bien-être. L'équipe d'évaluation a examiné les données portant sur 1 283 bénéficiaires du FUV afin d'établir les caractéristiques démographiques et de voir s'il y a une corrélation entre les bénéficiaires du FUV et ces facteurs de risque pour le bien-être.

L'analyse des données sur l'âge et l'état matrimonial des bénéficiaires du FUV montre que les hommes célibataires accèdent au FUV plus que tout autre groupe démographique, représentant environ 55 % de *tous* les bénéficiaires pour lesquels il existe des données. Les hommes célibataires représentent 63 % de tous les bénéficiaires de sexe masculin, tandis que les femmes célibataires représentent 78 % de toutes les bénéficiaires de sexe féminin. Voir les tableaux 7 et 8 pour connaître la répartition selon l'état matrimonial et l'âge des bénéficiaires du FUV.

Tableau 7 – État matrimonial des bénéficiaires du FUV

État matrimonial	Homme	Femme	Total
Époux/épouse	78	7	85
Conjoint(e)	21	1	22
Divorcé(e)	17	6	23
Marié(e)	220	15	235

⁸ Ce nombre ne comprend pas 105 survivants recensés par l'équipe d'évaluation dont les données démographiques complètes n'étaient pas facilement accessibles. Toutefois, les survivants recensés étaient des femmes. Par conséquent, au moins 275 femmes ont eu accès au FUV.

⁹ MacLean, MB, L. Van Til, A. Poirier et K. McKinnon. *Pre-and post-release Income of Regular Force Veterans: Life After Service Studies*, 2016. Charlottetown (Î.-P.-É.) : Anciens Combattants Canada, Rapport technique de la Direction de la recherche, 1^{er} mai 2018. (p. 17, 19-22)

Marié(e)/en union libre (vivant séparément)	4		4
Séparé(e)	51	4	55
Séparé(e) – Volontaire	7		7
Célibataire	704	133	837
Veuf/veuve	8	3	11
Aucun renseignement	3	1	4
Total	1 113	170	1 283

Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC.

Tableau 8 – Âge des bénéficiaires du FUV selon le sexe

Tranche d'âge	Bénéficiaires de sexe masculin	Bénéficiaires de sexe féminin	Total
20-29	50	7	57
30-39	298	48	346
40-49	268	54	322
50-59	275	47	322
60-69	110	7	117
70-79	74	4	78
80-89	28	1	29
90-100	10	2	12
Total	1 113	170	1 283

Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC.

La majorité des clients du FUV (77 %) ont entre 30 et 59 ans. Cependant, plus de 56 % (725) sont âgés de 20 à 49 ans, le groupe d'âge le plus souvent associé au risque de faible revenu et de faible niveau de bien-être selon les recherches d'ACC.

Les données sur l'âge et l'état matrimonial selon le sexe sont superposées aux tableaux 9 et 10. Les données révèlent que 509 bénéficiaires du FUV (421 hommes et 88 femmes) sont célibataires et ont entre 20 et 49 ans.

Tableau 9 – Âge et état matrimonial des bénéficiaires du FUV de sexe masculin

État matrimonial	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100	Total
Époux	2	18	22	25	7	4			78
Conjoint de fait		2	11	3	2	3			21
Divorcé		1	6	6	1	3			17
Marié	2	43	58	63	18	21	9	6	220
Marié/en union libre (vivant séparément)		1				1	1	1	4

Séparé		9	15	22	3	1	1		51
Séparé – Volontaire			2	3	1		1		7
Célibataire	46	221	154	150	77	41	12	3	704
Survivant									0
Veuf				3	1		4		8
Aucun renseignement		3							3
Total	50	298	268	275	110	74	28	10	1 113

Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC.

Tableau 10 – Âge et état matrimonial des bénéficiaires du FUV de sexe féminin

État matrimonial	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100	Total
Épouse	1	2	2	2					7
Conjointe de fait			1						1
Divorcée		2		3	1				6
Mariée		2	7	6					15
Mariée/en union libre (vivant séparément)									0
Séparée		2		2					4
Séparée – Volontaire									0
Célibataire	6	40	42	34	5	4	1	1	133
Survivante								1	1
Veuve			1		1				2
Aucun renseignement			1						1
Total	7	48	54	47	7	4	1	2	170

Source : Analyse par la DGVE des données du RPSC.

En raison des limites de données et des contraintes de temps, l'équipe d'évaluation n'a pas été en mesure de déterminer la durée du service des bénéficiaires du FUV ni le nombre de personnes qui avaient déjà communiqué avec le Ministère avant d'accéder au FUV. Cependant, les recherches effectuées par l'Unité des renseignements opérationnels (URO) d'ACC à l'aide des données recueillies au cours de la première année du programme (2018-2019) indiquent qu'environ 17 % des demandeurs du FUV n'étaient pas des clients d'ACC au moment de la demande. Il convient également de noter que l'analyse de l'URO de la première année a révélé qu'environ 20 % de tous les demandeurs du FUV avaient connu au moins une période d'itinérance¹⁰.

¹⁰ McComber, Teri, Monica Kelly, Nicole Hyndman et Lisa Garland Baird. *Identifying the Demographics of Applicants and Exploring their Experiences with the Veterans Canada Emergency Fund Program*. Présentation par affiche au Forum de recherche 2019 de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans.

Le FUV est le *seul* programme d'ACC où le personnel du bureau local communique avec le demandeur avant qu'une décision soit rendue. L'évaluation a permis de constater que cette interaction offre un avantage aux vétérans, car elle permet au personnel d'effectuer un examen préalable des clients afin de déterminer les besoins des vétérans et, le cas échéant, d'amorcer le processus pour mettre en place d'autres mesures de soutien communautaire et d'ACC.

L'équipe d'évaluation a examiné 59¹¹ cas où le premier contact d'un vétéran avec le Ministère s'est produit dans une situation d'urgence et où une demande de soutien du FUV a été présentée. L'équipe d'évaluation a confirmé que, conformément au processus opérationnel du FUV, chaque demandeur a fait l'objet d'un examen préalable avant qu'une décision ne soit prise. L'examen préalable aide à déterminer le besoin urgent d'un vétéran et ses besoins en matière d'aiguillage vers d'autres programmes et services d'ACC ou communautaires. Environ 42 % des 59 vétérans visés par l'examen (25) ont demandé d'autres avantages d'ACC, comme des prestations de réadaptation ou d'invalidité, ou ils ont reçu des services d'ACC, comme la gestion de cas. Cela indique que le FUV offre à ACC, dans certains cas, l'occasion de communiquer avec des vétérans qui étaient auparavant inconnus du Ministère. Un examen plus approfondi est nécessaire pour déterminer quel pourcentage de l'ensemble de la population du FUV est aiguillé vers des soutiens supplémentaires d'ACC ou de la collectivité.

3.3 Harmonisation avec les priorités du gouvernement et les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

Le FUV est conforme aux priorités du gouvernement du Canada ainsi qu'aux rôles et responsabilités du gouvernement fédéral.

Le mandat d'ACC en matière d'exécution du FUV découle du sous-alinéa 4(a)(i) de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui confère au ministre des Anciens Combattants des pouvoirs, des fonctions et des attributions s'étendant :

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

Un décret a autorisé le ministre des Anciens Combattants à créer le FUV, à conclure des ententes de financement et à effectuer des paiements de transfert aux fins de ce programme.

¹¹ Il ne s'agit pas d'un examen exhaustif des dossiers de tous les bénéficiaires.

Le FUV a été annoncé dans le cadre du budget de 2017 et est entré en vigueur le 1^{er} avril 2018. Dans le budget de 2018, le gouvernement du Canada a réaffirmé son « [...] engagement d'aider les anciens combattants du Canada et leurs familles. Le Canada a une énorme dette de gratitude envers les femmes et les hommes qui ont servi leur pays sous l'uniforme et nous avons la responsabilité de nous assurer que l'on prend soin d'eux. » De plus, le budget de 2019 mentionne ce qui suit : « Il nous incombe [au gouvernement du Canada] de veiller à ce que tous les anciens combattants et leur famille reçoivent le soutien et les services dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. » L'admissibilité au FUV comprend les familles, ce qui appuie cette priorité.

Dans la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, il est indiqué que le ministre doit « [...] continuer de veiller à ce que notre gouvernement respecte l'obligation sacrée envers nos vétérans et leurs familles. Vous continuerez également de veiller à ce que les vétérans reçoivent le respect, le soutien, les soins et les possibilités économiques qu'ils méritent. » L'évaluation révèle que les avantages du soutien économique comme le FUV favorisent le bien-être des vétérans et aident à remplir le mandat du ministre.

Dans le discours du Trône de 2019, le gouvernement s'engage à « [...] continuer de veiller à notre devoir solennel envers les membres des Forces armées canadiennes et d'investir pour améliorer les soins de santé mentale et le logement pour les anciens combattants. » Le FUV aide à répondre à cette priorité en offrant de l'aide aux vétérans sans abri.

Le discours du Trône de 2020 portait principalement sur la réponse du gouvernement fédéral à la pandémie de COVID-19. Le discours mentionne ceci :

« [...] le deuxième pilier de l'approche du gouvernement [pour lutter contre la pandémie de COVID-19] consiste à soutenir les Canadiens durant cette crise. Les Canadiens ne devraient pas avoir à choisir entre leur santé et leur travail, tout comme ils ne devraient pas avoir à s'endetter alors que leur gouvernement peut mieux les soutenir. [...] Tout le monde devrait avoir un toit au-dessus de la tête pendant la pandémie, mais aussi pour traverser l'hiver canadien. »

L'évaluation révèle que le programme du FUV s'harmonise avec les objectifs du gouvernement du Canada, car il aide les vétérans qui ont du mal à payer les nécessités de la vie (avant et pendant la pandémie), y compris ceux qui sont sans abri ou temporairement sans abri.

4.0 Rendement, efficacité et économie

Le profil d'information sur le rendement (PIR) et le modèle logique du FUV, qui présentent les résultats du Fonds, peuvent être consultés à l'annexe D.

4.1 Gouvernance du programme

Le secteur de programme a démontré un engagement à l'égard de la gouvernance du programme, en particulier en ce qui a trait aux mesures prises pour répondre aux besoins particuliers qui ont émergé pendant la pandémie de COVID-19. La fonction d'assurance de la qualité du programme constitue une pratique exemplaire qui devrait être maintenue.

L'évaluation révèle que le secteur de programme a démontré un engagement à l'égard de la gouvernance du programme. L'utilisation des fonds du programme fait l'objet de rapports hebdomadaires et d'un suivi quotidien, et l'Unité des renseignements opérationnels d'ACC poursuit ses travaux en vue de mener et de publier une analyse de la recherche sur l'opinion publique qui fournira une description claire des bénéficiaires du FUV et de leurs besoins complexes.

4.1.1 Assurance de la qualité

Afin de renforcer davantage la gouvernance du programme, le secteur de programme a mis en place une fonction d'assurance de la qualité. L'évaluation révèle que cette fonction assure une surveillance et permet à la direction du programme de cerner les problèmes sur le terrain et d'y répondre au fur et à mesure qu'ils surviennent. Pour donner suite aux enjeux et aux préoccupations cernés dans le cadre de l'assurance de la qualité, le secteur de programme a pris les mesures suivantes :

- Des rapports hebdomadaires détaillés à l'intention de la Gestion des programmes et de la prestation des services, des Finances et des Opérations en région ont été établis (p. ex. nombre de clients faisant appel au programme par semaine, montants déboursés, etc.).
- Une activité d'apprentissage et de partage destinée au personnel en région a été tenue en 2019 et a permis aux participants de discuter du programme, d'échanger des renseignements sur les pratiques exemplaires et d'obtenir des conseils. L'activité a réuni les directeurs de secteur (DS), les gestionnaires d'équipe des services vétérans (GESV), les agents de soutien opérationnel et de formation (ASOF), les agents des normes, de la formation et de l'évaluation (ANFE), les agents des services aux vétérans (ASV) et les gestionnaires de cas (GC).
- Le formulaire de demande de soutien du FUV a été modifié pour permettre au demandeur de fournir des renseignements supplémentaires sur la situation d'urgence. Le personnel a indiqué qu'il voulait obtenir plus de détails avant

d'appeler le demandeur afin de pouvoir lui fournir des références au cours du premier contact (comme il a été mentionné précédemment, le FUV est le *seul* programme d'ACC où un contact direct est établi avec le demandeur avant qu'une décision ne soit rendue).

- L'élaboration d'outils et de rapports supplémentaires pour aider les décideurs se poursuit à partir des besoins observés pendant le processus d'assurance de la qualité.

La fonction d'assurance de la qualité du FUV constitue une pratique exemplaire qui devrait être maintenue par le secteur de programme.

4.1.2 Processus opérationnels provisoires liés à la COVID-19

L'équipe d'évaluation a constaté que la direction du programme a rapidement adopté de nouveaux processus opérationnels au début de la pandémie de COVID-19 pour veiller à ce que le programme du FUV se poursuive malgré la fermeture des bureaux de secteur et le passage du personnel au travail à domicile. Environ une semaine après la fermeture imprévue des bureaux d'ACC, un processus opérationnel provisoire a été mis en place afin que tous les GESV reçoivent une carte d'achat pour le versement des paiements aux bénéficiaires, le cas échéant. De plus, dans le cadre d'un processus opérationnel provisoire, les ASV et les GC ont obtenu au plus tard le 30 mars 2020 l'autorisation d'approuver le versement de paiements du FUV jusqu'à concurrence de 10 000 \$ par année par bénéficiaire. Le processus provisoire a également permis aux ASV et aux GC de fournir un soutien aux vétérans et à leur famille pour les dépenses engagées sur une période maximale de trois mois (sous réserve du maximum de 10 000 \$ par année).

L'équipe d'évaluation a examiné les décisions prises à l'égard du FUV au cours des trois premiers mois d'application des nouveaux processus opérationnels provisoires et a constaté que les ASV et les GC exercent leur nouveau pouvoir s'il y a lieu et demandent des documents à l'appui au besoin (surtout lorsque les demandes dépassent le seuil habituel de 2 500 \$). L'évaluation révèle que le personnel en région fait généralement preuve de diligence raisonnable dans sa prise de décisions. Des relevés bancaires, des factures et d'autres documents à l'appui sont demandés pour aider à déterminer si le vétéran se trouve dans une situation d'urgence réelle ou éventuelle.

Il convient également de noter que l'équipe d'évaluation a reçu des preuves montrant que 50 % de toutes les demandes approuvées et 100 % des demandes refusées au cours des trois premiers mois de la pandémie de COVID-19 ont été examinées dans le cadre de la fonction d'assurance de la qualité pour s'assurer que les demandes étaient évaluées correctement par rapport aux nouvelles procédures.

Au début de la pandémie, un groupe de travail composé d'ANFE et d'experts de programme de l'Administration centrale a été mis sur pied pour discuter des décisions relatives au FUV et des questions posées par le personnel en région au sujet des

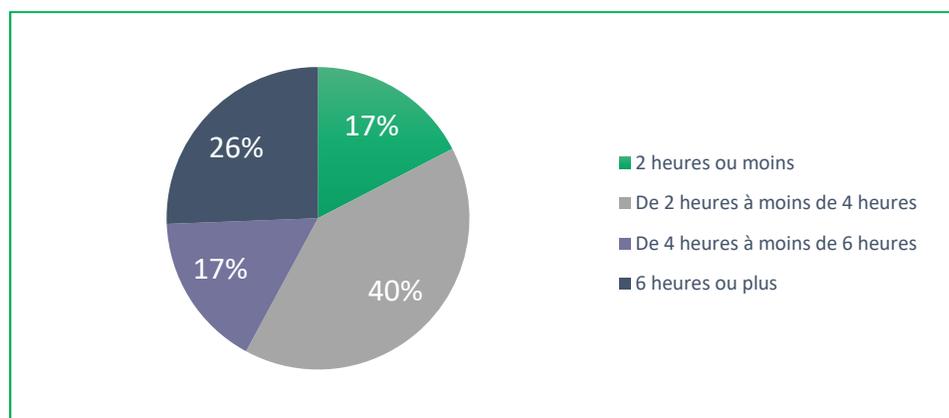
processus opérationnels provisoires. L'évaluation révèle que cette tribune a permis d'échanger de l'information et de la transmettre aux décideurs. Il convient également de noter qu'en raison du court délai de traitement des demandes d'aide du FUV, le secteur de programme s'est également mis à la disposition du personnel en région pour répondre directement aux questions (lorsqu'aucun ANFE n'est disponible) afin de s'assurer que les bonnes décisions sont prises.

4.2 Efficience du programme

Les demandes d'aide du FUV imposent un fardeau administratif aux décideurs. Toutefois, les paiements sont généralement effectués dans les 48 heures, selon la norme de service.

Les entrevues menées auprès du personnel de première ligne et du personnel de l'Administration centrale ont révélé que le FUV crée un lourd fardeau administratif (tant pour les personnes qui servent directement les vétérans que pour celles qui gèrent le programme). Fait particulièrement préoccupant, 43 % des employés de première ligne interrogés ont indiqué qu'il faut quatre heures ou plus pour rendre une décision relative au FUV. Ils ont fait remarquer que les décisions liées à d'autres programmes d'ACC ayant des répercussions financières plus importantes sont beaucoup plus faciles à prendre et à documenter. La figure 8 présente une ventilation du temps estimatif nécessaire pour rendre une décision concernant le FUV.

Figure 8 – Réponse à la question du sondage « Donnez une estimation du temps nécessaire pour rendre une décision concernant le FUV »



Source : Analyse du sondage auprès des décideurs du FUV effectuée par la DGVE.

L'utilisation du RPSC pour traiter les demandes rapidement dans les situations d'urgence pose des défis importants. Le RPSC ne fournit pas de flux de travail clair que les décideurs de FUV pourraient suivre, et l'information doit être saisie manuellement dans plusieurs écrans. Le sondage auprès des décideurs a révélé que 80,5 % des répondants étaient fortement d'accord ou plutôt d'accord pour dire que le processus de documentation d'une décision du FUV dans le RPSC est complexe. La structure et la

nature du système actuel ont obligé la direction du programme à élaborer un long processus opérationnel pour aider les décideurs à franchir les étapes requises pour rendre une décision sur l'admissibilité¹².

À l'heure actuelle, le personnel de première ligne documente les décisions du FUV dans les « registres de décision » du RPSC d'ACC, où sont versées les notes sur les clients. Un examen des dossiers des clients a révélé que les décisions du FUV sont généralement bien documentées. Toutefois, le RPSC est un système ancien qui comporte des limites importantes en matière de collecte de données. Les décideurs doivent entrer manuellement dans plusieurs écrans du registre de décision les renseignements contenus dans les demandes. Ces mêmes renseignements doivent ensuite être insérés manuellement dans une lettre au client, après quoi un formulaire papier doit être produit, signé, numérisé et envoyé par courriel au centre des services de paye du Ministère pour l'émission du paiement¹³. Le manque d'intégration aux autres systèmes d'ACC alourdit le fardeau administratif des décideurs. De plus, le système ne permet pas d'extraire facilement les données nécessaires pour appuyer la direction du programme.

De nombreux décideurs (surtout les employés nouvellement recrutés) ont peu d'expérience dans l'utilisation du RPSC pour l'établissement de registres de décision et doivent suivre chaque fois des instructions étape par étape¹⁴. Le système du RPSC est peu permissif en ce sens que les erreurs d'entrée entraînent souvent la reprise du processus ou nécessitent une intervention du personnel de la TI pour corriger la situation. Comme les demandes de soutien du FUV sont relativement rares (77 % des répondants au sondage déclarent traiter « rarement » ce type de demandes), il est difficile pour les employés d'améliorer leurs compétences à l'égard du système.

Les étapes administratives que le personnel de première ligne doit suivre pour traiter une demande de soutien du FUV selon l'infrastructure actuelle du système prennent beaucoup de temps, ce qui a une incidence sur la capacité des employés d'accomplir d'autres tâches. De plus, l'extraction de données exactes du RPSC se répercute sur la capacité du secteur de programme (et de l'évaluateur) d'appliquer une optique d'ACS+ complète au programme. Par conséquent, l'évaluation présente les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Il est recommandé que le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, mette en œuvre des mesures visant à réduire le fardeau administratif

¹² Le processus opérationnel actuel compte 23 pages et des dizaines d'étapes.

¹³ L'exigence de signature du formulaire a été assouplie dans certains cas en raison de la difficulté de recueillir une signature pendant la pandémie actuelle.

¹⁴ Les ASV et les GC travaillent habituellement dans les limites du système GCcas d'ACC, qui a été déployé pour la première fois en avril 2018. Les registres de décision du RPSC sont habituellement utilisés pour le traitement des prestations d'invalidité et des avantages financiers par les arbitres d'ACC (personnel non de première ligne).

imposé aux décideurs en explorant les changements à apporter au système pour simplifier le processus du FUV.

Réponse de la direction : La direction est d'accord avec cette recommandation.		
Mesure et justification	Date de mise en œuvre/d'achèvement prévue	SMA responsable de la mesure
<p>En ce qui concerne la recommandation 1, le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services :</p> <p>a) Travaillera en collaboration avec les responsables des politiques, la Direction générale des opérations centralisées ainsi que les responsables des opérations en région et des finances pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Revoir les pratiques actuelles afin d'établir les étapes du processus de demande auprès du Fonds d'urgence pour les vétérans (FUV) qui peuvent être éliminées ou améliorées afin de réduire le fardeau administratif qui pèse sur les décideurs. ii. Analyser les renseignements recueillis et mettre en œuvre des changements pour rationaliser le processus administratif que suivent les décideurs dans le système existant, comme mesure provisoire. <p>b) Selon les renseignements recueillis mentionnés ci-dessus, travaillera avec les responsables des politiques et des opérations en région, la direction des services en ligne, les TI, les communications, la DCP et l'UNA pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Définir les spécifications du système permettant de mettre en œuvre le processus décisionnel concernant le FUV dans GCcas. ii. Débuter la mise en œuvre du processus décisionnel concernant le FUV dans GCcas. iii. Concevoir et mettre en œuvre un plan de formation visant à fournir des directives et des mises à jour continues au personnel concernant les renseignements sur le programme du FUV et sa mise en œuvre dans GCcas. 	<p>31 mars 2022</p>	<p>Sous-ministre adjoint, Prestation des services</p>

Recommandation 2

Il est recommandé que le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, apporte des changements au système afin d'améliorer la saisie des données sur le rendement du programme et de mieux saisir les données sur l'ACS+ et les données démographiques des bénéficiaires du programme.

Réponse de la direction : La direction est d'accord avec cette recommandation.		
Mesure et justification	Date de mise en œuvre/d'achèvement prévue	SMA responsable de la mesure
<p>En ce qui concerne la recommandation 2, le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Travaillera en collaboration avec l'URO, les responsables des politiques, de la recherche, des données d'entreprise et des opérations en région pour :<ul style="list-style-type: none">i. Mener des recherches et des analyses sur la population des clients demandant à bénéficier du FUV afin de mieux comprendre les données actuelles à ce sujet, lesquelles sont recueillies à partir d'une analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) et d'un point de vue démographique.ii. Déterminer quels sont les renseignements déjà existants et les modifications qui sont nécessaires si l'on veut améliorer les données sur le rendement des programmes et les caractéristiques des clients.b) Travaillera en collaboration avec l'URO, la direction des services en ligne, les TI et la DCP pour :<ul style="list-style-type: none">i. Commencer le processus d'ajout d'un formulaire orienté par le FUV à Mon dossier ACC qui permettrait de récupérer facilement les données de la demande/client et aiderait à la mise en œuvre du programme dans GCcas.	<i>30 septembre 2022</i>	<i>Sous-ministre adjoint, Prestation des services</i>

4.2.1 Délais d'exécution

Même s'il faut beaucoup de temps pour documenter les décisions du FUV, l'examen des dossiers des clients et les entrevues avec le personnel menés par l'équipe d'évaluation ont révélé que les paiements sont généralement effectués en temps opportun par le centre des services de paye du Ministère une fois qu'une décision a été rendue. Les données colligées par la Direction générale des finances d'ACC montrent qu'en moyenne, les paiements sont effectués dans les deux jours suivant la date de la décision 79,5 % du temps (la norme de service du programme est de 80 %). Voir le tableau 11 pour de plus amples détails.

Tableau 11 – Versement des paiements du FUV par délai d'exécution¹⁵

Année	0-2 jours		3-5 jours		6 jours et plus		Total
	Nbre de demandes	Paiement fait (%)	Nbre de demandes	Paiement fait (%)	Nbre de demandes	Paiement fait (%)	
2018-2019	679	80,1 %	139	16,4 %	30	3,5 %	848
2019-2020	846	79,3 %	201	18,8 %	20	1,9 %	1 067
2020-2021	320	78,8 %	79	19,5 %	7	1,7 %	406
Total	1 845	79,5 %	419	18,1 %	57	2,5 %	2 321

*Les demandes dont les dates sont invalides ou dont les données sont aberrantes (supérieures à 30 jours) ont été supprimées.
Source : Division des finances, ACC

Il convient de noter que l'environnement opérationnel actuel (p. ex. personnel travaillant à domicile, fermeture de bureaux, etc.) a eu peu d'incidence sur la capacité d'ACC de verser les paiements du FUV en temps opportun.

Le centre des services de paye du Ministère émet, dans la mesure du possible, des paiements par dépôt direct au client ou à une tierce partie. Toutefois, comme le montre le tableau 12, les chèques prioritaires continuent de représenter une grande proportion des paiements du FUV (41 % en 2018-2019 et 40 % en 2019-2020). Des chèques sont souvent nécessaires lorsque les demandeurs n'ont pas accès à un compte bancaire ou lorsque des tiers ne peuvent accepter de paiement par dépôt direct.

¹⁵ Au 1^{er} octobre 2020.

Tableau 12 – Type et nombre de paiements en 2018-2019 et 2019-2020

Paiements – exercice 2018-2019		Paiements – exercice 2019-2020	
Type de paiement	Nombre de paiements	Type de paiement	Nombre de paiements
Petite caisse	6	Petite caisse	7
Chèque prioritaire	418	Chèque prioritaire	504
Dépôt direct prioritaire	479	Dépôt direct prioritaire	653
Carte d'achat FUV	115	Carte d'achat FUV	94
Total	1 018	Total	1 258

Source : Analyse par la DGVE des données financières du FUV fournies par la Direction générale des finances d'ACC.

Plusieurs types de paiements sont parfois utilisés selon qu'une demande approuvée vise plus d'un type d'aide. Par exemple, un demandeur peut obtenir une aide d'urgence pour couvrir les coûts de la nourriture et du loyer. La portion du paiement destinée à la nourriture peut être versée par dépôt direct dans le compte du demandeur, tandis que la partie du loyer peut être versée directement à un propriétaire au moyen d'un chèque prioritaire. La souplesse des méthodes de paiement permet à ACC de répondre rapidement et efficacement aux besoins du demandeur. Elle permet également au personnel d'ACC d'exercer son pouvoir discrétionnaire lorsqu'il distribue de grosses sommes d'argent pour veiller à ce que les besoins des vétérans vulnérables soient comblés.

4.2.2 Observation – Critères d'admissibilité au FUV indiqués sur le site Web d'ACC

Comme il est indiqué à la section 3.1.1, les vétérans connaissent généralement le FUV, mais ils ne connaissent peut-être pas les critères d'admissibilité. Par conséquent, les vétérans présentent parfois des demandes pour des besoins qui ne sont pas considérés comme une urgence (ce qui entraîne le refus ou le retrait volontaire des demandes). Plus de 70 % des répondants au sondage ont déclaré avoir été confrontés à des situations où les prestations du programme ou les critères d'admissibilité étaient mal compris ou interprétés. L'équipe d'évaluation a examiné la page d'accueil du FUV sur le site Web d'ACC et a découvert que les critères d'admissibilité au Fonds n'y sont pas tous énumérés; on y présente seulement les situations considérées comme une urgence, sans indiquer les types de problèmes jugés inadmissibles par la politique. Compte tenu du fardeau administratif lié à la prise des décisions relatives au FUV, l'évaluation fait observer que l'énumération de tous les critères d'admissibilité sur la page du Fonds pourrait réduire le nombre de demandes visant des problèmes non considérés comme une urgence aux fins du programme.

4.3 Coûts de fonctionnement et niveau d'effort administratif

Le programme du FUV n'a pas été doté de fonds de fonctionnement pendant son financement initial; depuis 2018, le programme fonctionne selon les niveaux de référence existants. Les répercussions et les coûts opérationnels ont été absorbés par le Secteur de la prestation des services d'ACC.

À l'heure actuelle, quatre employés de l'Administration centrale sont partiellement affectés au programme; leur niveau et le degré d'intensité sont indiqués au tableau 13.

Tableau 13 – Personnel de l'Administration centrale affecté au programme du FUV

Niveau de l'employé	ETP requis
WP-03 Analyste de programme	0,5 équivalent temps plein
WP-04 Spécialiste national du programme	0,5 équivalent temps plein
WP-05 Chef d'équipe	0,25 équivalent temps plein
WP-06 Gestionnaire	0,25 équivalent temps plein

Au total, il n'y a que 1,5 équivalent temps plein de l'Administration centrale affecté au programme du FUV. Ces employés sont responsables de toutes les tâches de gestion du programme, dont l'assurance de la qualité, la planification du programme, la production de rapports, l'élaboration de la formation et la réponse continue aux demandes des régions (entre autres tâches). En plus du personnel de l'Administration centrale, la responsabilité de la prise de décisions pour le programme est répartie entre plus de 700 décideurs de première ligne. Le niveau d'effort, les dépenses et les répercussions opérationnelles causées par la charge de travail supplémentaire découlant du FUV sont absorbés par le Secteur de la prestation des services.

En raison de la pandémie, l'équipe d'évaluation n'a pas été en mesure d'examiner directement le processus de prise de décisions et de documentation. Toutefois, compte tenu du nombre d'étapes du processus opérationnel et des commentaires recueillis dans le cadre du sondage auprès des décideurs et des entrevues avec le personnel, les données probantes indiquent que le processus décisionnel et de documentation est excessivement long. En utilisant une donnée prudente de 4 heures comme temps nécessaire à un décideur pour administrer une demande de paiement du FUV, on estime que le Fonds a représenté 12 000 heures de travail du personnel de première ligne depuis la création du programme (compte tenu des plus de 3 000 décisions rendues). Ce chiffre ne tient pas compte du temps de formation (y compris le temps consacré par les ANFE au programme) ni du temps consacré au programme par le centre des services de

paye du Ministère. Le niveau d'effort est particulièrement digne de mention, compte tenu de la portée du programme et des fonds versés.

4.4 Formation et orientation

Bien qu'un programme de formation sur le FUV ait été élaboré et mis en œuvre, le personnel interrogé et sondé dans le cadre de l'évaluation a indiqué que le secteur de programme devait continuer de fournir des conseils et de les améliorer. Comme il a été mentionné précédemment, les critères d'admissibilité au FUV ont intentionnellement été établis pour être généraux, ce qui signifie que les décideurs se retrouvent souvent dans des situations particulières qui n'ont pas nécessairement été traitées durant la formation. Le sondage auprès des décideurs a permis de déterminer que les deux aspects les plus difficiles de la prise d'une décision sur le FUV consistent à déterminer si une situation correspond à la définition d'une urgence et à établir les liquidités d'un demandeur. Ce sont là des domaines sur lesquels la formation pourrait être axée.

4.5 Effets imprévus

Les organismes d'aide communautaire aiguillent les vétérans vers le FUV pour obtenir de l'aide au lieu de fournir eux-mêmes cette aide, comme ils devraient normalement le faire.

Les entrevues avec le personnel en région ont révélé que les services communautaires aiguillent parfois les vétérans vers le FUV au lieu de répondre à leurs besoins. Un sondage mené auprès des décideurs d'ACC a confirmé que 35 % des employés ont été confrontés à des situations où des vétérans se sont fait dire de communiquer avec ACC ou de présenter une demande au FUV par un organisme qui leur fournirait normalement le type d'aide recherché. À long terme, cette situation pourrait exercer des pressions sur le FUV si un nombre croissant d'organismes adoptent une approche « non interventionniste » pour fournir des services aux vétérans.

5.0 Conclusion

L'évaluation révèle que le FUV doit être maintenu, à court et à long terme, puisque les vétérans se tournent vers ACC pour obtenir de l'aide en période de crise financière. La participation au programme a été forte, même si sa promotion a été minimale. La demande pour le FUV a dépassé le niveau de financement établi à 1 000 000 \$ au cours de chacune des deux premières années d'existence du programme et elle devrait dépasser la limite au cours de la troisième année.

Même si le programme répond aux besoins immédiats des vétérans, les besoins à plus long terme doivent être comblés par l'apport d'un soutien supplémentaire. Le FUV peut servir de pont jusqu'à ce que ce soutien puisse être mis en place, comme en témoigne le rendement du programme pendant la pandémie de COVID-19.

Le programme du FUV s'harmonise avec les objectifs du gouvernement du Canada, car il vient en aide aux vétérans qui ont du mal à subvenir à leurs besoins (avant et pendant la pandémie), y compris ceux qui sont sans abri ou temporairement sans abri.

Le secteur de programme a démontré un engagement à l'égard de la gouvernance du programme. Des rapports hebdomadaires et un suivi quotidien des fonds du programme sont en place. Une fonction d'assurance de la qualité assure une surveillance et permet à la direction du programme de cerner les problèmes dans les régions et d'y répondre au fur et à mesure qu'ils surviennent. La fonction d'assurance de la qualité constitue une pratique exemplaire qui devrait être maintenue par le secteur de programme.

Le programme du FUV est lourd sur le plan administratif pour le personnel de première ligne en raison de l'utilisation des registres de décision du RPSC pour traiter les demandes. Le manque d'intégration avec d'autres systèmes d'ACC alourdit le fardeau administratif des décideurs. De plus, le système ne permet pas d'extraire facilement les données nécessaires pour appuyer la gestion du programme.

Le délai actuel pour effectuer le paiement d'une demande d'aide du FUV dans les 48 heures suivant la réception de tous les documents est généralement respecté. La norme actuelle d'exécution est respectée, malgré la fermeture des bureaux en raison de la pandémie.

Les organismes d'aide communautaire aiguillent les vétérans vers le FUV pour obtenir de l'aide au lieu de fournir eux-mêmes cette aide, comme ils devraient normalement le faire. Cette situation pourrait exercer des pressions sur le programme à l'avenir.

Annexe A – Matrice d'évaluation

Enjeux / Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte	Sources des données
Pertinence			
1. Dans quelle mesure le programme continue-t-il de répondre à un besoin démontrable, à l'heure actuelle et à l'avenir?	<p>Nombre de demandeurs, décisions favorables et défavorables.</p> <p>Les entrevues avec les principaux informateurs et l'examen de la documentation indiquent que le programme est toujours nécessaire.</p> <p>Les prévisions relatives à la population visée indiquent que le programme restera en demande.</p>	<p>Entrevues et observations</p> <p>Sondage</p> <p>Analyse des données sur l'ACS+</p> <p>Examen de la documentation</p>	<p>Personnel d'ACC</p> <p>Sondage auprès du personnel</p> <p>Données statistiques et de programme</p> <p>Législation, priorités/lettre de mandat, politiques et processus du Ministère, rapports du BOV</p> <p>Documents du programme</p>
2. Dans quelle mesure le programme est-il conforme aux priorités, aux rôles et aux responsabilités du gouvernement du Canada?	<p>Preuve de l'engagement du gouvernement du Canada envers les vétérans en situation d'urgence (p. ex. itinérance).</p> <p>Preuve de l'inclusion de l'engagement envers le programme dans la documentation sur les plans et les priorités du Ministère.</p>	<p>Entrevues</p> <p>Sondage</p> <p>Examen de la documentation</p>	<p>Personnel d'ACC</p> <p>Sondage auprès du personnel</p> <p>Lois, politiques, processus, Sondage national d'ACC, rapports du BOV, documents budgétaires, lettre de mandat</p> <p>Documents du programme</p>
3. Dans quelle mesure le programme répond-il aux besoins des bénéficiaires et des publics cibles?	<p>Les critères d'admissibilité au programme permettent aux vétérans qui en ont besoin d'y avoir accès.</p> <p>Le financement du programme est suffisant pour répondre aux besoins des vétérans.</p> <p>Prévalence des clients ayant recours au programme à de multiples occasions.</p>	<p>Entrevues</p> <p>Sondage</p> <p>Analyse des données sur l'ACS+</p> <p>Examen de dossiers</p>	<p>Personnel d'ACC</p> <p>Sondage auprès du personnel</p> <p>Rétroaction des bénéficiaires du programme (sondage sur le programme)</p> <p>Données statistiques et de programme</p> <p>Dossiers des vétérans</p>

Enjeux / Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte	Sources des données
	<p>Demandes dépassant les maximums annuels (demandes d'exception).</p> <p>Types d'urgences pour lesquelles les vétérans demandent de l'aide.</p> <p>Données démographiques sur les clients qui ont recours au programme.</p>	<p>Examen de la documentation</p>	<p>Législation, priorités/lettre de mandat, politiques et processus du Ministère, rapports du BOV, rapports financiers</p> <p>Documents du programme</p>
Rendement			
<p>4. Des processus sont-ils en place pour veiller à ce que l'administration du programme soit conforme aux directives ministérielles?</p>	<p>Présence d'activités de gestion de la qualité.</p> <p>La politique du programme fournit une orientation et des définitions qui s'appuient sur la législation et les règlements.</p> <p>Conformité des processus opérationnels avec la politique du programme.</p> <p>Structures de gouvernance appropriées en place pour assurer la prise de décisions pertinentes et cohérentes.</p> <p>Harmonisation de l'application, des outils et des évaluations avec les exigences du programme en matière de prise de décisions.</p>	<p>Entrevues avec les décideurs et commentaires</p> <p>Sondage</p> <p>Examen de dossiers</p> <p>Examen de la documentation</p>	<p>Personnel d'ACC</p> <p>Sondage auprès du personnel</p> <p>Dossiers des vétérans</p> <p>Législation, priorités/lettre de mandat, politiques, processus, lignes directrices du Ministère</p> <p>Documents du programme</p>

Enjeux / Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte	Sources des données
	<p>Formation adéquate et appropriée pour les décideurs.</p> <p>Conformité des paiements avec la politique.</p>		
<p>5. Dans quelle mesure le programme produit-il les résultats visés?</p> <p>Immédiat – Les paiements aux vétérans sont versés en temps opportun.</p> <p>Immédiat – Les vétérans ont un accès équitable aux programmes et aux services d'ACC.</p> <p>Immédiat – Les vétérans et leur famille ont recours au FUV.</p>	<p>Le profil d'information sur le rendement est en place et les données sur le rendement sont recueillies, examinées et évaluées.</p> <p>Pourcentage des paiements émis dans les deux jours ouvrables suivant l'approbation.</p> <p>Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (H/F) comparativement à la population estimative de vétérans.</p> <p>Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (H/F) et l'âge comparativement à la population estimative de vétérans.</p> <p>Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (H/F) et l'état matrimonial.</p> <p>Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (H/F) et la collectivité (rurale/urbaine).</p> <p>Nombre de vétérans et de familles qui reçoivent un paiement du FUV.</p>	<p>Entrevues</p> <p>Examen de la documentation</p> <p>Examen de dossiers</p> <p>Analyse des données</p> <p>Analyse des données sur l'ACS+</p>	<p>Personnel d'ACC</p> <p>Rétroaction des bénéficiaires du programme</p> <p>Dossiers des vétérans</p> <p>Données statistiques et de programme</p> <p>Données statistiques et de programme</p> <p>Dossiers des vétérans</p>

Enjeux / Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte	Sources des données
<p>Intermédiaire – Les vétérans sont aiguillés vers des ressources qui les aident à gérer leurs finances.</p> <p>Final – Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie civile, de la gérer et d'y faire face.</p> <p>Final – Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.</p> <p>Final – Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.</p>			Rétroaction des bénéficiaires du programme
	<p>Pourcentage des vétérans qui ont été aiguillés vers d'autres services.</p>	<p>Analyse des données sur l'ACS+</p> <p>Entrevues</p> <p>Sondage</p> <p>Examen de la documentation</p> <p>Examen de dossiers</p>	<p>Données statistiques et de programme</p> <p>Personnel d'ACC</p> <p>Rétroaction des bénéficiaires du programme (sondage sur le programme), sondage auprès du personnel</p> <p>Documents du programme</p> <p>Dossiers des vétérans</p>
	<p>Pourcentage de vétérans qui disent s'adapter facilement à la vie civile.</p>	<p>Analyse des données sur l'ACS+</p> <p>Entrevues</p> <p>Examen de la documentation</p> <p>Sondage</p>	<p>Données statistiques et de programme</p> <p>Personnel d'ACC</p> <p>Documents du programme</p> <p>Rétroaction des bénéficiaires du programme (sondage sur le programme)</p> <p>Étude sur la vie après le service militaire</p>
	<p>Pourcentage de vétérans satisfaits de leur situation financière.</p>	<p>Analyse des données sur l'ACS+</p> <p>Entrevues</p> <p>Examen de la documentation</p> <p>Sondage</p>	<p>Données statistiques et de programme</p> <p>Personnel d'ACC</p> <p>Documents du programme</p> <p>Rétroaction des bénéficiaires du programme (sondage sur le programme)</p> <p>Étude sur la vie après le service militaire</p>
	<p>Pourcentage de clients satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada.</p>	<p>Analyse des données sur l'ACS+</p> <p>Entrevues</p>	<p>Données statistiques et de programme</p> <p>Personnel d'ACC</p>

Enjeux / Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte	Sources des données
		Examen de la documentation Sondage	Documents du programme Rétroaction des bénéficiaires du programme (sondage sur le programme) Sondage national d'ACC
Effizienz/économie			
6. Est-il possible d'accroître l'efficacité et l'économie du programme?	Ratio des coûts d'administration. Les processus permettent de prendre des décisions en temps opportun. Le processus de demande est rapide et accessible. Les possibilités d'harmonisation avec d'autres programmes ministériels sont déterminées et prises en compte. Les pouvoirs sont délégués de façon appropriée.	Analyse des données sur l'ACS+ Entrevues Sondage Examen de la documentation Examen de dossiers Sondage	Données statistiques et de programme Personnel d'ACC Sondage auprès du personnel Documents du programme Dossiers des vétérans Rétroaction des bénéficiaires du programme (sondage sur le programme)
7. Le programme a-t-il des effets imprévus (positifs ou négatifs)?	Effets positifs et/ou négatifs du programme.	Entrevues Sondage Examen de dossiers Analyse des données sur l'ACS+ Sondage	Personnel d'ACC Sondage auprès du personnel Dossiers des vétérans Données statistiques et de programme Rétroaction des bénéficiaires du programme (sondage sur le programme)

Annexe B – Évaluation du fonds d’urgence pour les vétérans (FUV) sondage pour les décideurs

Nous vous remercions de participer au sondage de la Direction générale de la vérification et de l’évaluation d’Anciens Combattants Canada à l’appui de l’Évaluation du Fonds d’urgence pour les vétérans (FUV).

Ce sondage est distribué à tous les gestionnaires de cas, agents des services aux vétérans et gestionnaires d’équipe de services aux vétérans du pays afin de recueillir des commentaires détaillés sur le FUV et sur les outils et pratiques qui y sont liés. Vous n’êtes pas obligé d’y répondre.

Sachez que tous les renseignements fournis seront traités en toute confidentialité. Les analyses réalisées seront résumées sous forme de résultats de groupe afin que personne ne puisse être identifié. Ne fournissez pas de noms ni de renseignements personnels identifiables dans les zones de texte.

Vous aurez besoin d’environ 10 à 15 minutes pour répondre au sondage.

Questions du sondage

1. Veuillez indiquer votre rôle actuel à Anciens Combattants Canada (ACC).

- a. Agent des services aux vétérans (ASV)
- b. Gestionnaire de cas (GC)
- c. Gestionnaire d’équipe des services aux vétérans (GESV)

2. Depuis combien de temps assumez-vous votre rôle actuel?

- a. < 1 an
- b. 1 à 5 ans
- c. 6 à 10 ans
- d. > 10 ans

3. Quelles régions relèvent de votre responsabilité pour les décisions relatives au Fonds d’urgence pour les vétérans (FUV)? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.

- a. Région de T.-N.-L., N.-B., et Î.-P.-É.
- b. Région de la Nouvelle-Écosse
- c. Région de Québec
- d. Région de la capitale nationale
- e. Région du centre de l’Ontario
- f. Région du sud-ouest de l’Ontario
- g. Région des Prairies
- h. Région de la C.-B. et du Nord

4A. À quelle fréquence rendez-vous des décisions relatives au FUV?

- a. Souvent

- b. Parfois
- c. Jamais

4B. (pour les personnes qui sélectionnent l'option C [Jamais] à la question 4A.)

Je n'ai jamais rendu de décisions relatives au FUV, car (sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent) :

- pendant l'examen préalable avec le demandeur, j'ai appris qu'il n'était pas admissible au FUV;
- un autre ASV ou GC de mon bureau est responsable des demandes du FUV;
- je n'ai jamais reçu de demandes du FUV;
- j'ai demandé à un collègue d'effectuer le processus de traitement des demandes du FUV;
- autre (veuillez préciser) :

Terminer le sondage maintenant pour toute personne qui a sélectionné l'option C (Jamais) à la question 4A.

Merci de votre participation!

5. En pensant au processus de prise de décision relative au FUV, quelles étapes sont les plus difficiles à effectuer pour vous (sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent) :

- Déterminer l'admissibilité du demandeur au programme
- Déterminer les liquidités du demandeur
- Déterminer si la situation satisfait à la définition d'une urgence
- Déterminer si les éléments faisant l'objet de la demande sont des éléments essentiels
- Trouver d'autres sources d'aide financière
- Déterminer les aiguillages pour les besoins à long terme
- Autre (veuillez préciser) :

6. Veuillez indiquer la durée de temps estimée (heures et minutes) requise pour rendre une décision relative au FUV.

7. Avez-vous vécu l'une des situations suivantes lorsque vous traitiez la demande de vétérans et de membres de leur famille pour le FUV? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

- a) Le demandeur a des problèmes de santé mentale continus ou épisodiques
- b) Le demandeur a des problèmes de toxicomanie continus ou épisodiques
- c) Le demandeur a épuisé toutes ses liquidités et ses possibilités de crédits personnelles (p. ex. épargnes, REER, cartes de crédit)
- d) Il y a un écart dans la couverture entre les programmes et les services d'aide financière (p. ex. ACC/RARM et APR)
- e) Il y a de la confusion et de la mauvaise interprétation concernant les avantages offerts par le programme ou les critères d'admissibilité
- f) Des difficultés financières sont causées par le fait que le demandeur fait partie d'une famille à un seul revenu ou doit appuyer des personnes à charge
- g) Une difficulté de communiquer avec le vétéran (p. ex. aucun téléphone, aucune adresse fixe)
- h) Un manque de relevés bancaires ou de documents à l'appui (p. ex. factures)
- i) Le vétéran n'a pas de carte d'identité ou de preuve de service
- j) La difficulté à déterminer si l'urgence satisfait aux critères du FUV
- k) Un vétéran a déjà présenté des demandes ou le montant annuel épuisé
- l) Le vétéran n'a pas tenté de régler le problème (p. ex. il n'a pas envisagé d'autres options)
- m) Le vétéran refuse d'utiliser ses liquidités personnelles
- n) Les services communautaires dirigent le vétéran vers le FUV au lieu de lui fournir de l'aide
- o) Aucun problème
- p) Autre (veuillez préciser) :

Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord concernant les énoncés suivants.

8. Le processus pour consigner une décision relative au FUV dans le RPSC est complexe.

- a. Fortement d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- b. Plutôt d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- c. Ni d'accord ni en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- d. Plutôt en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- e. Fortement en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

9. Les vétérans et leur famille ne sont pas au courant du FUV.

- a. Fortement d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- b. Plutôt d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- c. Ni d'accord ni en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- d. Plutôt en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

- e. Fortement en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

10. Le FUV répond efficacement aux besoins immédiats des vétérans et de leur famille en situation de crise qui vivent une situation d'urgence financière qui menace leur santé et leur bien-être.

- a. Fortement d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- b. Plutôt d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- c. Ni d'accord ni en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- d. Plutôt en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- e. Fortement en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

11. Le FUV mène à des résultats positifs à long terme pour les bénéficiaires du programme.

- a. Fortement d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- b. Plutôt d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- c. Ni d'accord ni en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- d. Plutôt en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- e. Fortement en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

12. Un problème de santé mentale sous-jacent est souvent un facteur contribuant à la situation de crise financière du client.

- a. Fortement d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- b. Plutôt d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- c. Ni d'accord ni en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- d. Plutôt en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- e. Fortement en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

13. Une rupture familiale ou conjugale est souvent un facteur contribuant à la situation de crise financière du client.

- a. Fortement d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- b. Plutôt d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- c. Ni d'accord ni en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- d. Plutôt en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- e. Fortement en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

14. Les connaissances financières ou la prise de décision relative à la gestion financière ou aux finances est souvent un facteur contribuant à la situation de crise financière du client.

- a. Fortement d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- b. Plutôt d'accord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- c. Ni d'accord ni en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- d. Plutôt en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »
- e. Fortement en désaccord – Boîte de texte « Veuillez expliquer ou fournir des exemples »

15. Le cas échéant, veuillez indiquer les groupes de vétérans ou de membres de la famille des vétérans en situation de crise dont, selon vous, les besoins sont négligés ou ne sont pas traités par le FUV.

16. Vous êtes-vous porté volontaire pour la ligne d'aide d'ACC disponible 24 h sur 24 pour administrer le FUV?

- a. Oui
- b. Non

16B. Si vous avez répondu « Oui » à la question 16 : Le cas échéant, quelles difficultés avez-vous éprouvées lorsque vous avez fourni des services après les heures normales?

16C. Si vous avez répondu « Oui » à la question 16 : Selon vous, la ligne disponible 24 h sur 24 améliore-t-elle l'accès au programme pour les vétérans?

- a. Oui
- b. Non

16D. Si vous avez répondu « Oui » à la question 16 : Veuillez préciser la façon dont les services après les heures normales améliorent ou non l'accès au programme pour les vétérans.

17. Veuillez faire part de vos expériences de recherche d'autres sources de soutien pour le vétéran ou le membre de la famille d'un vétéran (aide financière, aiguillages, soutien à long terme).

18. Veuillez dresser la liste des autres organismes d'appui aux vétérans qui vous ont été utiles pour régler la situation d'urgence d'un vétéran.

19. Le cas échéant, quels changements devrait-on apporter pour améliorer le FUV?

20. Veuillez fournir tout commentaire concernant le FUV qui pourrait aider à éclairer notre évaluation.

Merci de votre participation.

Énoncé de confidentialité

Anciens Combattants Canada (ACC) prend très au sérieux la protection de la vie privée et s'engage à protéger vos renseignements personnels. Les renseignements fournis dans le cadre du sondage sont recueillis en vertu du paragraphe 42.1(1) de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ils seront utilisés à l'appui de l'Évaluation du Fonds d'urgence pour les vétérans. Votre participation est volontaire.

Vos renseignements personnels sont gérés conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Suivant cette loi, vous avez le droit de consulter vos renseignements personnels et d'exiger des corrections en cas d'erreurs. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous gérons vos renseignements personnels, vous pouvez déposer une plainte au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à l'adresse suivante : 30, rue Victoria, Gatineau (Québec), K1A 1H3. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de ces renseignements, consultez la section « Évaluation » (POU 942) des fichiers de renseignements personnels ordinaires à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/acces-information-protection-reseignements-personnels/acces-information/reseignements-programmes-fonds-reseignements/fichiers-reseignements-personnels-ordinaires.html#pou942>

Annexe C – Exemples d’aiguillages vers des services de soutien d’urgence mentionnés dans le sondage auprès des décideurs

Services de soutien locaux	Services de soutien provinciaux	Services de soutien nationaux
Ressources en matière de dépendances	Centres de traitement des dépendances	Société canadienne du cancer
Programmes de jour pour adultes	Protection des adultes	Prestation canadienne d’urgence
Alcooliques Anonymes	Alberta Veterans Service Centre	Caisse d’assistance au personnel des Forces canadiennes
Groupes confessionnels	Alberta Works Income Support	Association canadienne pour la santé mentale
Services communautaires de santé mentale	Soins de la maladie d’Alzheimer et de la démence	Institut national canadien pour les aveugles
Conseils en matière de crédit et de finances	BC Housing	Programmes d’urgences du ministère de la Défense nationale
Debt Counselling Society	Tribunal de la famille	Timbres de Pâques
Banques alimentaires	Island Health Community Care	Emploi et Développement social Canada
Groupes de soutien aux personnes en deuil	Cliniques dentaires à coûts modiques	Manuvie (Soins de santé de la fonction publique)
Hope Mission	Aide au loyer du Manitoba	Marche des dix sous
Hôpitaux	Société d’habitation du Nouveau-Brunswick	Centre de ressources pour les familles des militaires
Services aux immigrants	Ontario 211	Clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel
Service de référence juridique	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	Soutien Social; Blessures de Stress Opérationnel
Liste d’attente du service local de supplément de loyer	Aide aux fournitures scolaires pour les familles de l’Ontario	Croix-Rouge
Popote roulante	Ontario au travail	Légion royale canadienne (Fonds du coquelicot, programme Leave the Streets Behind, etc.)
Services de police	Clinique de gestion de la douleur	Armée du Salut
Courtier immobilier	Subvention provinciale pour la garde d’enfants	Financière SISIP
Centres de ressources pour aînés	Ressources provinciales en matière de logement	Sans limites
Seniors for Seniors	Service provincial de soutien du revenu	Commission d’aide aux anciens combattants
Refuges (sans-abri, femmes et enfants maltraités, etc.)	Soutien provincial aux aînés	Soldat dans la rue

Programmes de maisons de transition	Services sociaux provinciaux	Ligne d'aide d'ACC
Valour Place	Aiguillage vers un psychiatre ou un psychologue	Programmes et fonds d'aide d'ACC
Veterans Food Bank	Subventions d'aide sociale	VETS Canada
Veterans Villa	Services de travail social	Wounded Warriors

PROFIL D'INFORMATION SUR LE RENDEMENT FONDS D'URGENCE POUR LES VÉTÉRANS

Renseignements généraux sur le programme

Programme 16	Fonds d'urgence pour les vétérans
Responsable de programme	Directeur, Réadaptation, Bien-être financier et Renseignements opérationnels

Profil du programme

Description du programme	Le Fonds d'urgence pour les vétérans offre du financement pour aider les vétérans et leur famille en période de crise et lorsqu'ils font face à des situations financières urgentes qui menacent leur santé et leur bien-être. Les urgences financières peuvent comprendre (sans toutefois s'y limiter) la nourriture, les vêtements, le logement, les soins médicaux et les dépenses nécessaires pour maintenir la sécurité et le logement.
Outil de soutien à la conception du programme	Voir le modèle logique en annexe.
Étiquettes du programme (métadonnées)	<p>Cadre pangouvernemental : Affaires économiques – La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens</p> <p>Classification canadienne des fonctions des administrations publiques (CCFAP) : Division 710 Protection sociale; Groupe 7109 Protection sociale n.c.a.; Catégorie 71099 Protection sociale n.c.a.</p> <p>Méthode d'intervention : Étiquette 1 Subventions</p> <p>Groupes cibles : Étiquette 4 Familles; Étiquette 13 Anciens combattants; Étiquette 18 Personnes ou familles à faible revenu</p> <p>Engagement énoncé dans la lettre de mandat : ELM 12 Le nouveau Fonds d'urgence pour les vétérans et le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille [Terminé].</p> <p>Responsabilité essentielle : Avantages, services et soutien</p> <p>Résultats ministériels : Résultat 4 Les vétérans sont capables de s'adapter à la vie après le service militaire, de la gérer et d'y faire face; Résultat 5 Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.</p>

Liste des programmes de paiements de transfert liés au programme (le cas échéant)

Nom du paiement de transfert	Date d'achèvement	Type de paiement de transfert
Fonds d'urgence pour les vétérans	2021	Subvention

Indicateurs de rendement

Extrants et résultats de programme (au besoin)	Indicateur	Type de données	Source des données	Fréquence	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Seuils	Propriétaire des données	Méthodologie
	(Mesure utilisée pour évaluer le rendement d'un extrant ou d'un résultat)	(Si l'indicateur est un nombre, une fourchette, un pourcentage, une augmentation de pourcentage, qualitatif, etc.)	(Principale source d'information pour l'indicateur, p. ex. un sondage, une base de données, etc.)	(La fréquence à laquelle des données sont recueillies par rapport à l'indicateur, p. ex. trimestriellement, annuellement, etc.)	(Le niveau de rendement que le programme vise à atteindre pour une période donnée, p. ex. 100 % des Canadiens. La cible doit correspondre à l'indicateur.)	(La date à laquelle il est prévu que l'objectif sera atteint)	(Plages de valeurs souvent associées à un code de couleur qui permettent une évaluation visuelle du rendement – p. ex. entre 100 % et 75 % [vert], entre 74 % et 60 % [jaune], etc.)	(Organisation et poste rattachés à la collecte des données)	(Décrire comment l'indicateur sera mesuré, y compris les calculs, les données de référence, la définition des variables et les principaux termes utilisés)
Indicateurs d'efficacité									
Résultat 1 (Final) : Les vétérans sont en mesure de s'adapter à la vie civile, de la gérer et d'y faire face. [CMR]	Indicateur 1 : Pourcentage des vétérans qui disent s'adapter facilement à la vie civile	%	EVASM	Tous les trois ans	55 %	31 mars 2020	Vert ≥55 %, jaune 54 % à 50 %, rouge <50 %	Direction de la recherche	Explication/justification : L'adaptation à la vie civile est une mesure ordinale à élément unique qui comporte cinq niveaux. Une question semblable a été utilisée dans une étude sur les officiers de la Marine américaine à la retraite (Spiegel, 2003). À partir des essais préalables effectués avant l'Étude sur la vie après le service militaire (EVASM) de 2010, le libellé de la question a été adapté pour être compatible avec les autres mesures à élément unique du module général. Il a été utilisé dans l'EVASM de 2010, 2013 et 2016.

Extrants et résultats de programme	Indicateur	Type de données	Source des données	Fréquence	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Seuils	Propriétaire des données	Méthodologie
									<p>Formule/calcul : L'indicateur correspond au nombre de réponses « Plutôt facile » ou « Très facile », divisé par le nombre total de réponses.</p> <p>Stratégie de mesure : Cet indicateur sera recueilli dans le cadre de l'EVASM, qui vise les clients vétérans de la Force régulière et les non-clients qui ont été libérés de 1998 à 2015. L'indicateur s'appuie sur la question suivante : <i>En général, comment qualifiez-vous votre adaptation à la vie civile depuis que vous avez été libéré des Forces armées canadiennes? Très difficile, Plutôt difficile, Ni l'un ni l'autre, Plutôt facile, Très facile.</i></p> <p>Mesure de référence : 52 % des vétérans de la Force régulière (EVASM 2016)</p>
<p>Résultat 2 : Les vétérans et leur famille jouissent d'une sécurité financière.</p> <p>[CMR] et [Présentation au CT]</p>	<p>Indicateur 2 : Pourcentage des vétérans qui sont satisfaits de leur situation financière</p>	%	EVASM	Tous les trois ans	70 %	31 mars 2020	Vert 100 % à 70 %, jaune 69 % à 65 %, rouge <65 %	Direction de la recherche	<p>Explication/justification : La satisfaction à l'égard des finances est une mesure ordinale à élément unique qui comporte cinq niveaux. Il s'agit d'une mesure importante de la sécurité financière; cette mesure englobe les réductions de revenu qui ne mènent pas à un faible revenu, à des perspectives d'avenir, à des économies et à des dettes.</p> <p>Formule/calcul : L'indicateur correspond au nombre de réponses « Très satisfait » ou « Satisfait », divisé par le nombre total de réponses.</p> <p>Stratégie de mesure : Cet indicateur sera recueilli dans le cadre de l'EVASM, qui vise les clients vétérans de la Force régulière et les non-clients qui ont été libérés de 1998 à 2015. L'indicateur s'appuie sur la question suivante : <i>Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de votre situation financière? Très insatisfait, Insatisfait, Ni satisfait ni insatisfait, Satisfait, Très satisfait.</i></p> <p>Mesure de référence : 69 % des vétérans de la Force régulière (EVASM 2016); 78 % des clients vétérans (Sondage national d'ACC de 2017)</p> <p>Notes/définitions : Même si les données proviendront principalement de l'EVASM, cet indicateur sera également établi à partir du Sondage national d'ACC, qui est mené tous les deux ans et qui comprend les vétérans ayant servi en temps de guerre (Seconde Guerre mondiale et guerre de Corée) ainsi que les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes qui reçoivent des avantages et des services d'ACC (dernier sondage</p>

Extrants et résultats de programme	Indicateur	Type de données	Source des données	Fréquence	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Seuils	Propriétaire des données	Méthodologie
									terminé en 2017). L'EVASM de 2016 comprenait seulement les vétérans de la Force régulière.
<p>Résultat 3 Les vétérans sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.</p> <p>[CMR]</p>	<p>Indicateur 3 : Pourcentage de clients satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada</p>	%	Sondage national d'ACC	Tous les deux ans	80 %	31 mars 2020	Vert 100 % à 80 %, jaune 79 % à 75 %, rouge <75 %	Réadaptation, Bien-être financier et Renseignements opérationnels	<p>Explication/justification : La satisfaction à l'égard de la qualité de la prestation des services est une mesure ordinale à élément unique qui comporte cinq niveaux. La qualité est l'un des trois types de norme de service (rapidité, qualité et accessibilité), et par l'entremise de la lettre de mandat d'octobre 2017 au ministre des Anciens Combattants, ACC a reçu le mandat d'« adopter une norme plus élevée pour les services et les soins ». La satisfaction des clients à l'égard de la qualité du service est un facteur important pour prédire la satisfaction à l'égard du service.</p> <p>Formule/calcul : L'indicateur correspond au nombre de réponses « Très satisfait » ou « Satisfait », divisé par le nombre total de réponses.</p> <p>Stratégie de mesure : Cet indicateur sera recueilli au moyen du Sondage national d'ACC, qui vise les clients d'ACC (vétérans, membres actifs, GRC et survivants) ayant communiqué avec le Ministère au cours des 12 mois précédents. L'indicateur s'appuie sur la question suivante : <i>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité des services? Très insatisfait, Insatisfait, Ni satisfait ni insatisfait, Satisfait, Très satisfait.</i></p> <p>Mesure de référence : 81 % des clients (Sondage national d'ACC de 2017)</p>
<p>Résultat 4 (Intermédiaire) : Les vétérans sont aiguillés vers des ressources qui les aident à gérer leurs finances.</p> <p>[InfoBase du GC]</p>	<p>Indicateur 4 : Pourcentage des vétérans qui ont été aiguillés vers d'autres services</p>	%	Base de données du RPSC	Annuel	75 %	31 mars 2020	≥75 % [vert], 74 % à 70 % [jaune], <70 % [rouge]	Direction de la statistique	<p>Justification : Le fait de mesurer le pourcentage de vétérans, d'époux, de conjoints de fait, de survivants et d'orphelins qui ont été aiguillés vers divers services aidera ACC à comprendre les autres services dont les vétérans et leur famille peuvent bénéficier en plus des fonds d'urgence.</p> <p>Formule/calcul : Les aiguillages fournis aux demandeurs du FUV vers des programmes et services d'ACC et d'autres organismes sont indiqués dans le RPSC sous forme de cases à cocher.</p> <p>Stratégie de mesure : À l'aide de la base de données sur les rapports (BDR) d'ACC, le Ministère mesurera cet indicateur à partir du nombre de demandes reçues et du pourcentage de</p>

Extrants et résultats de programme	Indicateur	Type de données	Source des données	Fréquence	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Seuils	Propriétaire des données	Méthodologie
[présentation au CT]									ces demandes dans lesquelles l'une des cases ou les deux ont été cochées. Mesure de référence : Un indicateur ou une mesure de référence sera établi d'après la participation au FUV entre le 1 ^{er} avril 2018 et le 1 ^{er} avril 2020.
Résultat 5 (Immédiat) : Les paiements aux vétérans sont versés en temps opportun. [InfoBase du GC] [présentation au CT]	Indicateur 5 : Pourcentage des paiements émis dans les deux jours ouvrables suivant l'approbation	%	Base de données du RPSC	Trimestriel	80 % des paiements sont émis dans les deux jours ouvrables suivant l'approbation	31 mars 2019	Vert ≥80 %, jaune 79 % à 75 %, rouge <75 %	Direction de la statistique	Explication/justification : La mesure du pourcentage des paiements émis dans les deux jours ouvrables suivant l'approbation aidera ACC à régler rapidement et en temps opportun les problèmes urgents auxquels font face les vétérans et leur famille. Comme le temps compte pour beaucoup dans les situations urgentes, la capacité d'ACC d'intervenir rapidement sera un facteur clé pour veiller à ce que le FUV atteigne son objectif d'aider les vétérans et leur famille à faire face aux urgences imprévues. Formule/calcul : Le pourcentage des paiements émis dans un délai de deux jours sera calculé en comparant toutes les dates d'approbation aux dates des paiements et en déterminant le pourcentage des paiements effectués dans les deux jours ouvrables suivant l'approbation. Stratégie de mesure : Toutes les demandes approuvées du FUV seront consignées dans le RPSC. La direction de programme comparera les dates d'approbation de ces demandes aux données sur les dates de paiement conservées par les Finances d'ACC afin de calculer le pourcentage de paiements effectués dans les deux jours ouvrables suivant l'approbation. Mesure de référence : L'objectif est que 80 % des paiements soient effectués dans les deux jours ouvrables suivant l'approbation. Notes/définitions : Le premier sondage se tiendra au premier trimestre de 2018
Résultat 6 Les vétérans et leurs familles ont recours au FUV.	Indicateur 6 : Nombre de vétérans et de familles qui reçoivent un	Nombre	Base de données du RPSC	Annuel	À déterminer en fonction de la participation	31 mars 2021	À déterminer le 31 mars 2020	Direction de la statistique	Explication/justification : Le fait de mesurer le nombre de vétérans et de membres de leur famille qui ont recours au Fonds d'urgence pour les vétérans aidera ACC à comprendre le volume et la fréquence des problèmes financiers urgents auxquels font face nos clients. Ces renseignements permettront à ACC et au gouvernement d'obtenir des données importantes sur la capacité du FUV de

Extrants et résultats de programme	Indicateur	Type de données	Source des données	Fréquence	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Seuils	Propriétaire des données	Méthodologie
[présentation au CT] et [InfoBase du GC]	paiement du FUV								répondre aux besoins des clients d'ACC qui font face à des urgences financières imprévues. Formule/calcul : Le nombre de vétérans et de membres de la famille qui ont eu recours au FUV sera établi à partir du nombre total de demandes approuvées au cours d'un exercice. Stratégie de mesure : À l'aide de la base de données de rapports (BDR) d'ACC, le Ministère mesurera cet indicateur par la collecte du nombre de demandes approuvées pour le Fonds d'urgence pour les vétérans au cours d'un exercice. Mesure de référence : Un indicateur ou une mesure de référence sera établi d'après la participation au FUV entre le 1 ^{er} avril 2018 et le 1 ^{er} avril 2020.
Indicateurs d'efficience									
Extrant 1 : Décisions	Indicateur 7 : Nombre de décisions rendues pour le FUV (à l'exclusion des demandes retirées)	Nombre	Base de données du RPSC (BDR)	Trimestriel	À déterminer en fonction de la participation	À déterminer en fonction de la participation	À déterminer le 31 mars 2020	Direction de la statistique	Explication/justification : La mesure du volume de travail dans un secteur d'activité permet à ACC de connaître les ressources nécessaires à l'exécution du programme. Formule/calcul : L'indicateur comprend les registres de décision inscrits dans le RPSC pour les demandes du FUV approuvées, partiellement approuvées, refusées et retirées. Stratégie de mesure : Les résultats des décisions relativement aux demandes du FUV sont consignés dans le RPSC. Mesure de référence : Sera établie le 31 mars 2020
Indicateurs de l'ACS+									
Résultat 7 : Les vétérans ont un accès équitable aux programmes et aux services d'ACC.	Indicateur 8 : Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (homme/femme) comparativement à la population	%	Réseau de prestation de services aux clients (RPSC)	Annuel	S.O.	S.O.	S.O.	Direction de la statistique	Explication/justification : L'autodéclaration du sexe d'une personne permet d'évaluer la participation des femmes et des hommes aux programmes et aux services comparativement à la population estimative de vétérans. Formule/calcul : L'indicateur comprend le nombre de personnes qui ont déclaré être de sexe féminin ou masculin divisé par le nombre total de réponses. Stratégie de mesure : Cet indicateur sera recueilli au moyen des données du RPSC. Mesure de référence : À déterminer

Extrants et résultats de programme	Indicateur	Type de données	Source des données	Fréquence	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Seuils	Propriétaire des données	Méthodologie
	estimative de vétérans								
	Indicateur 9 : Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (homme/femme) et l'âge comparativement à la population estimative de vétérans	%	Réseau de prestation de services aux clients (RPSC)	Annuel	S.O.	S.O.	S.O.	Direction de la statistique	Explication/justification : L'autodéclaration du sexe d'une personne permet d'évaluer la participation des femmes et des hommes aux programmes et aux services comparativement à la population estimative de vétérans; cette donnée est également ventilée selon l'âge. Formule/calcul : L'indicateur comprend le nombre de personnes qui ont déclaré être de sexe féminin ou masculin et qui ont indiqué leur âge divisé par le nombre total de réponses. Stratégie de mesure : Cet indicateur sera recueilli au moyen des données du RPSC. Mesure de référence : À déterminer
	Indicateur 10 : Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (homme/femme) et l'état matrimonial	%	Réseau de prestation de services aux clients (RPSC)	Annuel	S.O.	S.O.	S.O.	Direction de la statistique	Explication/justification : L'autodéclaration du sexe d'une personne permet d'évaluer la participation des femmes et des hommes aux programmes et aux services comparativement à la population estimative de vétérans; cette donnée est également ventilée selon l'état matrimonial. Formule/calcul : L'indicateur comprend le nombre de personnes qui ont déclaré être de sexe féminin ou masculin et qui ont indiqué leur état matrimonial divisé par le nombre total de réponses. Stratégie de mesure : Cet indicateur sera recueilli au moyen des données du RPSC. Mesure de référence : À déterminer
	Indicateur 11 : Répartition en pourcentage des clients du programme selon le sexe (homme/femme) et la collectivité	%	Réseau de prestation de services aux clients (RPSC)	Annuel	S.O.	S.O.	S.O.	Direction de la statistique	Explication/justification : L'autodéclaration du sexe d'une personne permet d'évaluer la participation des femmes et des hommes aux programmes et aux services comparativement à la population estimative de vétérans; cette donnée est également ventilée par collectivité. Formule/calcul : L'indicateur comprend le nombre de personnes qui ont déclaré être de sexe féminin ou masculin et qui ont indiqué leur collectivité divisé par le nombre total de réponses. Stratégie de mesure : Cet indicateur sera recueilli au moyen des données du RPSC.

Extrants et résultats de programme	Indicateur	Type de données	Source des données	Fréquence	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Seuils	Propriétaire des données	Méthodologie
	(rurale/urbaine)								Mesure de référence : À déterminer

Indicateurs des programmes de paiements de transfert (quand le programme comprend un ou plusieurs programmes de paiements de transfert. Si l'ensemble du programme est un programme de paiements de transfert et que l'information est présentée dans les lignes ci-dessus, cette section peut ne pas être nécessaire.)

S.O. – L'ensemble du programme est un programme de paiements de transfert.

Risques

Description	Mesure d'atténuation
Il existe un risque que...	

Besoins en matière d'évaluation

Dépenses de programmes et d'administration

Type de dépenses	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Écart (%)
Dépenses de programmes						
Dépenses d'administration						
Dépenses totales						
Coûts d'administration en pourcentage des coûts totaux						

Évaluations prévues

Raison d'être et justification de l'évaluation

- Le Fonds d'urgence pour les vétérans doit être évalué après trois ans afin de mesurer la réussite du programme. Il s'agissait d'une exigence du CT au moment de l'approbation du financement.

	<ul style="list-style-type: none"> ACC effectuera une évaluation mixte des répercussions et de la prestation qui permettra d'évaluer la pertinence et le rendement.
Ressources de l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Estimées à 1 gestionnaire de la DGVE et 1 agent de la DGVE
Date d'évaluation prévue	<ul style="list-style-type: none"> 2020-2021

Renseignements supplémentaires

Liste des évaluations approuvées pertinentes liées au programme

Évaluations terminées – Titre de l'évaluation	Date à laquelle l'évaluation a été terminée
S.O.	

Liste des études externes pertinentes liées au programme

Études externes liées au programme : Titre de l'étude	Renseignements sur la référence
S.O.	

Liste des grands projets pertinents liés au programme (le cas échéant)

Nom du projet	Description
S.O.	

Liste des services liés au programme (le cas échéant)

Nom du service	Description
S.O.	

Liste des initiatives horizontales liées au programme (le cas échéant)

Nom de l'initiative horizontale	Ministères responsables	Organisme(s) partenaire(s) fédéral/fédéraux	Date de début de l'initiative horizontale	Date de fin de l'initiative horizontale
S.O.				

Considérations relatives aux politiques pangouvernementales

Considérations
Une évaluation de l'ACS+ a été entreprise au cours des phases de développement du FUV afin de prévoir et de mieux comprendre l'incidence du Fonds sur les différents groupes au sein de la population des vétérans.

La considération la plus importante a été accordée aux caractéristiques de la population qui aura probablement le plus besoin des prestations. Même si le FUV représente une nouvelle source de prestations parmi la série d'avantages et de services offerts par ACC, le Ministère administre actuellement, au nom des vétérans, un certain nombre de fonds en fiducie créés grâce à des dons publics et à des legs qu'il a reçus. Toutefois, ces fonds sont souvent assortis de critères d'admissibilité très stricts et ne sont pas accessibles à tous ceux qui en ont besoin — par exemple, le bénéficiaire doit résider dans une ville donnée ou avoir servi dans un conflit militaire précis. Ces restrictions sont attribuables au fait que les personnes faisant des legs pour la création de fonds déterminent les critères connexes qu'ACC doit respecter et appliquer.

C'est pourquoi l'admissibilité au FUV a été conçue pour être ouverte et répondre aux besoins de l'ensemble de la population des vétérans, sans égard au sexe, à l'âge, à la race, à l'orientation, à l'état matrimonial ou à l'invalidité. Ces facteurs ont été pris en compte lors de la conception du programme afin d'assurer les meilleurs résultats pour le plus grand nombre de vétérans et de membres de leur famille.

Modèle logique – Fonds d’urgence pour les vétérans

