



Évaluation du Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants

Rapport d'évaluation
juin 2021



Sécurité publique
Canada

Public Safety
Canada

Canada

This document is also available in English under the title: Evaluation of the Memorial Grant Program for First Responders.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, 2021.

N° de cat. : 978-0-660-39744-3

ISBN : PS4-283/2021F-PDF

Ce document peut être reproduit à des fins non commerciales à condition de citer sa source.

Table des matières

page

4

Mise en
contexte

page

5

But et méthodologie
de l'évaluation

page

6

Conception du
programme

page

15

Premiers
résultats

page

18

Effizienz et
économie

page

21

Conclusions

page

22

Recommandations

page

23

Plan d'action de la
gestion

Mise en contexte

Reconnaissant le rôle essentiel des premiers répondants dans la protection des Canadiens, le Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants (PSC) accordera aux familles des premiers répondants décédés dans l'exercice de leurs fonctions un montant forfaitaire unique. Ce montant est exempt d'impôt fédéral et a une valeur maximale de 300 000 \$. Pour être admissibles à la subvention, les demandeurs doivent remplir les deux conditions d'admissibilité suivantes.

Qui peut se prévaloir d'une subvention versée dans le cadre de ce programme?

Bénéficiaires admissibles	Incidents admissibles
<p>Une personne qui est en mesure de démontrer et de fournir la preuve d'un lien de parenté avec un premier répondant décédé. Aux fins du PSC, les premiers répondants comprennent les agents de police, les pompiers et le personnel paramédical. Cette définition a été étendue aux agents correctionnels, de libération conditionnelle et de probation du 1^{er} avril 2021.</p> <p>La subvention sera versée à l'époux ou au conjoint de fait ou, s'il n'y a aucun époux ou conjoint de fait survivant, le montant sera réparti également entre les enfants survivants ou, s'il n'y a aucun enfant survivant, le montant sera réparti également entre les parents survivants ou, s'il n'y a aucun parent survivant, le montant sera réparti également entre les frères et sœurs survivants ou, s'il n'y a aucun frère ou sœur survivants, le montant sera versé à la succession de la personne décédée.</p>	<p>Le décès doit être attribuable à l'exercice des fonctions et causé par celui-ci, résulter d'une blessure mortelle ou d'une maladie professionnelle causée principalement par l'emploi comme premier répondant ou être attribué à des troubles psychologiques ou en résulter, spécifiquement le suicide, basé sur un diagnostic préexistant ou des affidavits distincts. Le décès doit être survenu le 1^{er} avril 2018 ou après.</p> <p>La subvention commémorative ne sera pas accordée si la blessure mortelle a été causée par une mauvaise conduite délibérée de la part du premier répondant ou dans l'intention de provoquer sa propre mort, exception faite des cas de troubles psychologiques (c.-à-d. le suicide); si le premier répondant était volontairement en état de facultés affaiblies lorsqu'il a subi les blessures mortelles, exception faite des cas de troubles psychologiques (c.-à-d. le suicide); si le premier répondant n'exerçait pas ses fonctions de bonne foi lorsqu'il a subi la blessure mortelle.</p>

Le budget quinquennal du programme est de 117,4 millions de dollars pour les exercices 2018-2019 à 2022-2023, ce qui englobe le financement de 72 subventions annuelles de 300 000 \$, ainsi que les coûts de fonctionnement du programme.

But et méthodologie de l'évaluation

Le but de l'évaluation était d'examiner la mise en œuvre du programme, notamment sa conception, ses premiers résultats, ainsi que son efficacité et son caractère économique. L'évaluation a couvert la période de trois ans allant de l'exercice de 2018-2019 à celui de 2020-2021, dont la période ne prévoit pas l'extension du programme aux agents correctionnels, de libération conditionnelle et de probation. De nombreuses sources de données ont été recueillies et analysées pour assurer la validité des résultats.

Entrevues avec des informateurs clés



Trente-six entrevues ont été menées auprès du personnel de Sécurité publique Canada (SP) et des représentants de la société comptable Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT), des intervenants des provinces et des territoires (PT) qui ont signé ou non des protocoles d'entente (PE), et des membres d'organisations et d'associations qui défendent les intérêts des premiers répondants (y compris les ambulanciers, les pompiers, les agents de police et les agents correctionnels, de libération conditionnelle et de probation).

Limites

Le cycle du programme n'était pas encore terminé au moment de l'évaluation. Par conséquent, celle-ci ne présente pas de résultats complets sur le rendement du programme. De plus, il n'a pas été possible de joindre les représentants de trois administrations pour des entrevues. Par conséquent, leurs perspectives et leurs expériences ne peuvent être entièrement saisies.

Examen des documents, de la littérature et des données sur le rendement



Les politiques et procédures du programme, les processus opérationnels, les documents de communication, les documents de planification et les comptes rendus de réunions ont été examinés, de même que les données sur le rendement, comme les analyses du site Web, les données sur les normes de service et les statistiques sur les demandes. L'évaluation comprenait également une analyse d'initiatives similaires et un examen de la recherche et de la documentation relatives aux décès dans l'exercice des fonctions au Canada.

Conception du programme

Validité des principes et des hypothèses qui sous-tendent la conception



Constatation : Le programme et sa conception spécifique reposent sur une solide justification. Le programme comble les lacunes constatées dans les mécanismes actuels qui offrent une reconnaissance financière aux familles des premiers répondants décédés.

Le PSC a été élaboré pour souligner le service et le sacrifice des premiers répondants et des membres de leur famille. Conçu pour combler les lacunes antérieures, il a permis d'atteindre un niveau d'équité dans l'ensemble du pays.

En tant que programme de portée nationale, il est doté d'une approche cohérente pour la reconnaissance, quels que soient le type de premiers répondants et leur région. De plus, le PSC fournit le même montant financier, sans égard à la situation du premier répondant décédé (p. ex. salaire, années de service, etc.) et le processus de subvention permet également aux bénéficiaires d'utiliser les fonds sans restriction. D'autres mécanismes existants comportent souvent des montants imposables qui peuvent être déduits d'autres prestations qu'une famille est susceptible de recevoir (par exemple, la Sécurité de la vieillesse, la Prestation canadienne pour enfants, etc.). Les subventions commémoratives sont exonérées d'impôt en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu et le programme a instauré le processus de protocole d'entente avec les provinces et les territoires pour tenter d'atténuer le risque que des politiques ou des lois régionales réduisent le montant des subventions ou que celui-ci soit déduit des autres prestations qu'une famille peut recevoir.

L'admissibilité élargie des bénéficiaires comble les lacunes par rapport à d'autres initiatives qui, en général, n'accordent des prestations qu'aux conjoints survivants et aux enfants à charge (c.-à-d. âgés de moins de 19 ans). Les bénéficiaires admissibles au PSC incluent le conjoint survivant, les enfants, les frères et sœurs, les parents et la succession du défunt.

Les critères d'admissibilité des incidents du PSC comprennent un large éventail de maladies professionnelles. Il prévoit également les décès résultant d'une déficience psychologique comme critère d'admissibilité, reconnaissant ainsi la gravité des répercussions des maladies mentales sur les premiers répondants.

« La très grande majorité des autres initiatives au Canada... ne tiennent pas compte du suicide et de la santé mentale. Du point de vue politique... la reconnaissance du suicide est unique. Il s'agit de souligner le service et le sacrifice, mais en allant plus loin et en admettant que le travail peut avoir des répercussions sur la santé mentale. »

Conception du programme

Validité des principes et des hypothèses qui sous-tendent la conception

Les autres éléments qui distinguent le PSC sont les suivants :

Modèle de subvention — Le personnel du programme a indiqué que ce type de programme de paiement traduisait les commentaires des intervenants et répondait aux besoins administratifs de fournir un paiement direct et unique aux bénéficiaires admissibles.



Recours à un entrepreneur tiers — SP a fait appel à un fournisseur de services tiers (RCGT) pour évaluer les demandes de subvention, le Ministère ne disposant pas de l'expertise hautement spécialisée nécessaire pour gérer le type d'informations requis dans les demandes. Le caractère indépendant de l'entrepreneur externe constitue un avantage supplémentaire.

Processus de demande — La possibilité de présenter des demandes de subvention de différentes manières soutient les objectifs du programme en matière d'inclusion et d'accessibilité, tels que décrits dans les documents du programme. Celui-ci prévoit également un processus de présélection afin d'empêcher les personnes inadmissibles de présenter une demande, ce que les personnes interrogées à l'interne ont décrit comme une stratégie de gestion attendue.

Valeur de la subvention — La valeur du paiement de la subvention a été établie pour refléter la reconnaissance témoignée par d'autres administrations aux membres de la famille de premiers répondants décédés, et pour être comparable au montant accordé aux membres de la famille du personnel militaire canadien.

Conception du programme

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)



Constatation : Si l'ACS+ a été prise en compte dans la conception du programme, certains obstacles subsistent, en raison de la sensibilisation limitée au sein de groupes sous-représentés.

Les facteurs de l'ACS+ ont été intégrés à la conception du PSC. Par exemple, une brochure élaborée pour mieux faire connaître le programme a été traduite en sept langues, dont cinq sont des langues autochtones. Le programme répond également aux besoins des demandeurs en leur proposant différents moyens de présenter leur demande, notamment par téléphone, par courriel et par la poste, ainsi qu'un téléimprimeur pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.

Au début de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme, SP a mené une campagne de mobilisation et de sensibilisation afin d'accroître la notoriété du programme. Cette campagne comprenait des déplacements et des rencontres avec des personnes et des organisations issues de collectivités rurales, éloignées et autochtones.

Aucun obstacle important inhérent à la conception du programme et susceptible de limiter l'accès de groupes sous-représentés n'a été identifié. Cependant, plusieurs personnes interrogées se sont dites préoccupées par le fait que les premiers répondants des collectivités autochtones, rurales et éloignées connaissent mal le programme, ce qui pourrait limiter leur accès aux subventions.



Conception du programme

Pertinence des processus pour soutenir l'exécution du programme



Constatation : De nombreux mécanismes pour soutenir l'exécution du programme ont été mis en place dans le cadre du PSC, notamment des mesures de confidentialité et de sécurité et des protocoles d'entente avec les provinces et les territoires, dont l'efficacité varie.



Confidentialité et sécurité – Le PSC a entrepris des activités rigoureuses d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et à la sécurité avant la mise en œuvre du programme afin de s'assurer que des processus étaient en place pour protéger les renseignements personnels des demandeurs. Les considérations relatives à la protection de la vie privée sont soulignées aux candidats potentiels sur le site Web du programme. Ces mécanismes sont importants dans la mesure où des informations médicales sensibles sont stockées dans le cadre du programme. Les personnes interrogées à l'interne ont déclaré être très satisfaites de la structure de protection des renseignements personnels mise en place.

Protocoles d'entente – Afin de s'assurer que les bénéficiaires d'une subvention ne subissent pas de conséquences financières négatives après le versement de la subvention, le programme a mis en place un processus de PE avec les PT. Il s'agit d'accords formels par lesquels les administrations signataires conviennent de faire le nécessaire pour éviter que les versements de la subvention soient réduits ou déduits d'autres avantages ou qu'ils deviennent imposables.

Le processus des PE a toutefois été perçu comme étant plutôt inefficace. Bien qu'un certain nombre d'employés de SP aient déclaré que les PE étaient le seul outil politique dont disposait le programme, plusieurs ont indiqué que la nature non contraignante des ententes en minimisait l'utilité et ont laissé entendre que le fardeau administratif de la signature de PE empêchait certaines administrations de participer. L'intention était que toutes les PT signent un PE avant d'administrer les subventions, mais, au 31 mars 2021, quatre PE n'avaient toujours pas été ratifiés. L'absence d'un PE signé n'empêche pas un résident de ces PT de demander la subvention.

Conception du programme

Rôles et responsabilités



Constatation : Il existe une division claire et appropriée des rôles et des responsabilités entre SP et RCGT.

En tant que tierce partie, RCGT a la responsabilité générale de répondre aux questions, de gérer les demandes (y compris la réception de celles qui ont été dûment remplies), de recueillir et d'examiner les renseignements concernant l'admissibilité et de fournir à SP des commentaires écrits concernant l'examen des demandes. Une fois ces évaluations remises par RCGT, c'est à SP que revient le pouvoir de rendre une décision finale quant à l'approbation des demandes.



La répartition des rôles et des responsabilités entre RCGT et SP favorise un processus de demande simplifié dans lequel RCGT est le principal point d'entrée pour les demandeurs potentiels. Ceux-ci ne doivent soumettre des documents qu'à une seule entité et communiquer avec elle pour compléter le processus de demande.

Les employés de SP et de RCGT ont généralement convenu que leurs rôles et responsabilités respectifs étaient appropriés, compris et assumés. Plusieurs personnes interrogées ont déclaré que la collaboration et le partenariat entre les deux parties permettaient d'assurer l'efficacité du traitement et de l'approbation des demandes, et certaines ont indiqué que le bon fonctionnement du programme témoignait d'une relation de travail fructueuse. Quelques personnes interrogées ont indiqué que RCGT et SP entretenaient des communications régulières (p. ex. des réunions hebdomadaires), ce qui avait favorisé l'amélioration de la relation de travail au cours des derniers mois.

Conception du programme

Admissibilité et souplesse



Constatation : Les critères d'admissibilité du programme sont généralement appropriés et suffisamment souples pour soutenir le mandat inclusif du programme. Certaines préoccupations ont été exprimées quant au fait que les communications du programme pourraient comprendre des détails supplémentaires sur l'admissibilité des incidents liés aux maladies professionnelles.

Les critères d'admissibilité des candidats au programme reflètent les catégories de premiers répondants auxquelles on fait souvent référence, ainsi que les preuves concernant les taux élevés ou croissants de décès des policiers, ambulanciers, pompiers, des agents correctionnels, des agents de libération conditionnelle et des agents de probation, dans l'exercice de leurs fonctions. La plupart des personnes interrogées ont indiqué que les critères d'admissibilité des demandeurs étaient appropriés et plusieurs ont fait remarquer qu'il n'y avait pas de lacunes. Quelques personnes interrogées ont décrit les conditions souples comme s'appliquant à un large éventail de candidats (p. ex. les personnes des petites collectivités qui remplissent le rôle de premiers répondants et les premiers répondants bénévoles). Cependant, certains ont exprimé des préoccupations concernant l'étendue des critères (p. ex. la reconnaissance de la succession comme bénéficiaire admissible) et se sont demandé si cela n'atténue pas l'intention du programme. De plus, les représentants de plusieurs organisations de premiers répondants ont fait part de leur déception quant au fait que les critères ne couvrent pas certains agents de la paix assermentés et les décès antérieurs au 1^{er} avril 2018.

Les critères d'admissibilité des incidents correspondent aux causes de décès les plus courantes chez les premiers répondants admissibles. La plupart des personnes interrogées ont indiqué que les critères d'admissibilité des incidents étaient appropriés et beaucoup se sont déclarées très satisfaites du fait qu'on y ait intégré le suicide. Bien que plusieurs aient exprimé leur satisfaction quant à la reconnaissance témoignée dans le cadre du programme relativement à la maladie mentale chez les premiers répondants, d'autres ont indiqué que le fardeau de la preuve en ce qui concerne le suicide pourrait être difficile à obtenir pour certains demandeurs. Plusieurs personnes interrogées ont également suggéré que les conditions générales comportent des détails plus précis et des communications plus claires, par exemple en ce qui concerne les années de service requises pour être admissible aux prestations, les types de cancers et d'autres maladies admissibles, et la nécessité d'obtenir une décision de la Commission des accidents du travail avant de faire appel au PSC.

« Si SP faisait preuve de plus de précision [sur les maladies professionnelles admissibles], cela permettrait de fournir plus d'informations. Il faut être franc dès le début, plutôt que de laisser des familles se réjouir d'avantages auxquels elles n'ont pas droit. »

Conception du programme

Pertinence du processus de demande



Constatation : Le processus de demande est clairement décrit et offre une souplesse raisonnable, mais une sensibilisation limitée a créé des obstacles à l'accès parmi certains groupes.

Le processus de demande est décrit de manière générale sur le site Web du PSC, y compris la procédure à suivre pour présenter une demande, et présente des détails au sujet des documents requis. Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans les modalités et conditions décrites sur le site Web de SP et dans la brochure de sensibilisation du PSC. Les exigences en matière de preuves documentaires semblent raisonnables et appropriées pour un large éventail de candidats. En outre, elles sont comparables aux exigences d'autres initiatives de même nature. Le programme a également mis en place un système de présélection pour s'assurer que les candidats potentiels sont admissibles avant de remplir le processus de demande.

Souplesse — Le programme prévoit une certaine souplesse en ce qui a trait aux preuves documentaires requises. Cette latitude prévue dans les exigences relatives aux décès par suicide est particulièrement importante étant donné la complexité des blessures de stress post-traumatique (BSPT).

Normes de service — Les normes de service du programme consistent à communiquer une décision relative au financement dans les 30 semaines suivant la présentation d'une demande et à émettre un paiement dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents requis. Le programme a respecté les deux normes de service dans une proportion de 100 % en 2018-2019 et 2019-2020.

Sensibilisation — De nombreuses personnes interrogées à l'externe ont indiqué que la sensibilisation limitée du programme empêchait certaines familles d'y avoir recours, en particulier les membres de la famille des premiers répondants bénévoles et ceux des petites administrations (p. ex. petites provinces et territoires et collectivités rurales et éloignées). Certaines personnes de l'extérieur ont suggéré que le fait d'accroître la disponibilité de l'information et des communications pour les organisations de premiers répondants et les familles pourrait contribuer à éliminer les obstacles à l'accès liés au manque de sensibilisation.

« Nous n'avons pas reçu beaucoup d'informations sur le programme ou son fonctionnement. Nous savons que nous sommes couverts, mais le processus et le fonctionnement ne nous ont pas été communiqués. Nous comptons un membre qui fait partie de la catégorie appropriée, mais nous ne savons pas comment la famille doit faire la demande. »

Conception du programme

Efficacité des communications du programme



Constatation : Les processus de communication interne ainsi que la nature et l'étendue des communications avec les demandeurs et les bénéficiaires sont adéquats, mais l'engagement auprès de groupes d'intervenants externes pourrait être amélioré.

Tout au long du processus d'évaluation des demandes, RCGT et SP entretiennent des communications continues afin de remplir leurs rôles établis, tels que décrits dans les documents relatifs au processus du programme. Les personnes interrogées à l'interne étaient très satisfaites du niveau et de la nature des communications entre SP et RCGT, soulignant que les deux parties ont établi des échanges fréquents et réguliers qui ont amélioré leurs relations au fil du temps.

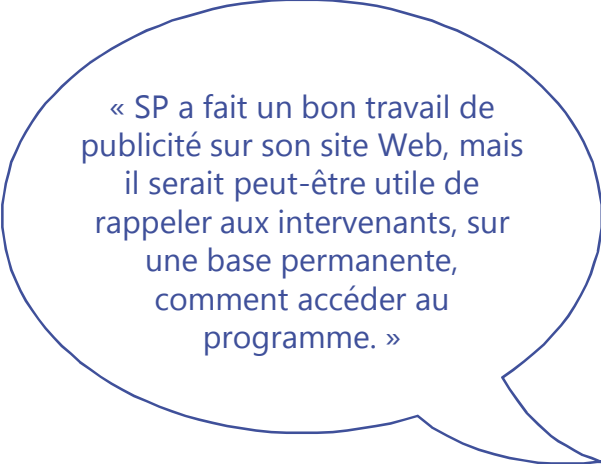
Des efforts de communication ont été déployés pendant l'élaboration du programme pour favoriser la participation des intervenants externes, mais il faudrait peut-être mieux cibler certains groupes (p. ex. les ambulanciers et les premiers répondants du Québec). Plusieurs personnes de l'extérieur ont indiqué qu'elles n'avaient eu que peu ou pas d'interaction avec les responsables du PSC et que SP pourrait déployer davantage d'efforts pour établir et maintenir des liens et des communications avec les principaux groupes d'intervenants qui disposent de ressources limitées pour chercher des services et des mesures de soutien (p. ex. les premiers répondants bénévoles).



Conception du programme

Efficacité des communications du programme

Parmi les suggestions de stratégies et d'approches en matière de communication des personnes interrogées, mentionnons l'envoi annuel ou semestriel de courriels ou d'avis aux intervenants externes concernant l'existence du programme et l'utilisation de méthodes de communication non numériques, comme des affiches pouvant être placées dans les aires communes des installations des premiers répondants (p. ex. tableaux d'affichage), des cartes et des brochures dans les trousseaux d'orientation et des dépliants d'information à remettre aux membres de la famille.



« SP a fait un bon travail de publicité sur son site Web, mais il serait peut-être utile de rappeler aux intervenants, sur une base permanente, comment accéder au programme. »

Tout au long du processus de demande, RCGT communique de manière constante avec les demandeurs par téléphone ou par courrier, selon la préférence de ces derniers. Les communications sont appuyées par des modèles et des scénarios adaptés à diverses circonstances (p. ex. bénéficiaires de l'extérieur du pays ou ceux du Québec). Plusieurs personnes interrogées étaient satisfaites du niveau et de la nature des communications avec les bénéficiaires et les demandeurs dont la demande n'a pas été acceptée. Elles ont souligné le haut niveau de service à la clientèle fourni par RCGT, ainsi que les délais généralement rapides pour les communications et le traitement des demandes. Certaines personnes ont indiqué qu'il pourrait y avoir des communications plus directes concernant les critères d'admissibilité, y compris des renseignements plus précis sur les maladies professionnelles admissibles.

Premiers résultats

Mise en œuvre des activités planifiées



Constatation : Malgré certains retards initiaux, les principales activités du programme ont été mises en œuvre et le programme est en bonne voie d'atteindre les résultats escomptés. Parmi les pratiques exemplaires et les facilitateurs du rendement du programme, mentionnons notamment des ressources suffisantes et une sensibilisation précoce. Une connaissance générale limitée du programme a freiné l'atteinte des résultats.

En avril 2019, le programme était pleinement opérationnel en ce qui concerne ses trois piliers clés : la gestion des fournisseurs de services (c.-à-d. RCGT), l'élaboration de politiques et l'administration du programme. Quelques écarts notables ont été constatés par rapport à la mise en œuvre prévue, notamment un retard dans l'intégration de RCGT et une adoption limitée des PE par l'ensemble des PT.



La difficulté de trouver un fournisseur de services tiers adéquat a été l'un des principaux obstacles à la mise en œuvre du programme. La question a été résolue par un travail de sensibilisation ciblé auprès de soumissionnaires présélectionnés. La mise en œuvre des PE a été limitée par la perception de la redondance de cet outil politique en raison de sa nature non contraignante. De plus, certaines PT ont indiqué que les PE nécessitaient un effort administratif important, ce qui a empêché la signature de certains d'entre eux.

Alors que le programme avait prévu le versement de 72 subventions par année, il n'en a accordé que 25, en 2018-2019, et 44, en 2019-2020. Toutefois, les 72 subventions ont été octroyées en 2020-2021. Il importe de souligner que le paiement des subventions n'est soumis à aucune limite de temps, de sorte que les décès survenus à partir du 1^{er} avril 2018 demeurent admissibles.

Premiers résultats

Progrès vers les résultats escomptés



Sensibilisation au programme — Les personnes interrogées connaissaient généralement le PSC, mais plusieurs d’entre elles ont indiqué que celui-ci ne jouissait pas d’une très grande notoriété. Plus précisément, elles ont indiqué que la sensibilisation varie selon les régions et les groupes de premiers répondants et que SP pourrait déployer des efforts pour accroître la sensibilisation, en particulier auprès des travailleurs paramédicaux et des premiers répondants qui disposent de ressources limitées pour obtenir des services et des avantages (c.-à-d. les premiers répondants bénévoles, ceux de petites administrations et les premiers répondants autochtones). Les méthodes suggérées pour accroître la sensibilisation comprenaient, sans s’y limiter, des communications continues avec des groupes d’intervenants pour leur rappeler le programme ou leur fournir des détails, l’utilisation d’outils en ligne (p. ex. des webinaires) et la distribution d’annonces et de communications imprimées (p. ex. des annonces dans les magazines, des brochures et des affiches pour les organisations et les associations, etc.).



Gestion du programme — Le programme était généralement bien géré et de mieux en mieux établi, comme en témoigne le maintien des coûts administratifs relativement faibles (7 %), l’atteinte des normes de service en 2018-2019 et 2019-2020, et la perception positive du programme par les intervenants.



Administration des subventions — Les intervenants n’ont pas perçu d’obstacles importants pour les bénéficiaires admissibles à recevoir une subvention en reconnaissance d’un décès lié au service. La majorité des subventions ont été versées aux membres de la famille de pompiers décédés, suivis par ceux des policiers et des ambulanciers. Le 21 décembre 2020, SP a annoncé l’expansion du PSC, de façon à inclure les bénéficiaires des agents correctionnels, des agents de libération conditionnelle et des agents de probation. En mars 2021, aucun versement n’avait été effectué pour des agents correctionnels, des agents de libération conditionnelle et des agents de probation, leur admissibilité ayant été fixée au 1^{er} avril 2021. En mars 2021, la plupart des demandes provenaient de l’Ontario, de la Colombie-Britannique, de l’Alberta et du Québec.

Premiers résultats

Leçons retenues

Peu de conséquences involontaires (positives ou négatives) ont été associées au PSC. Cependant, certaines personnes interrogées ont souligné l'impact émotionnel sur les personnes et les familles qui ne sont pas admissibles au programme, ainsi que les répercussions négatives potentielles de la subvention sur la dynamique familiale, notamment en cas de désaccord sur l'ordre de priorité des bénéficiaires admissibles.

La relation de travail et le partenariat solides entre RCGT et SP ont constitué une pratique exemplaire qui a facilité la mise en œuvre et l'exécution du programme. De plus, le fait de disposer de ressources suffisantes pour les activités de mobilisation et de sensibilisation initiales a contribué à faire connaître le programme, alors que la rigoureuse structure de protection des renseignements personnels en place a permis de protéger efficacement les renseignements des demandeurs et de simplifier le traitement des demandes.



Parmi les facteurs qui ont freiné l'atteinte des résultats du programme, mentionnons les retards dans la passation de marchés avec RCGT, l'incapacité de traiter certaines demandes de subvention en temps opportun, en raison des restrictions de santé publique liées à la COVID-19, et la sensibilisation limitée au programme, qui a restreint l'adhésion globale en 2018-2019 et en 2019-2020. Certaines personnes interrogées ont également identifié des problèmes de ressources humaines qui ont compromis le rendement du programme, notamment le nombre limité d'équivalents temps plein (ETP) pour assurer le fonctionnement prévu et le transfert du PSC à un autre secteur de SP, ce qui a entraîné le déplacement d'ETP vacants et une perte de connaissances organisationnelles.

Effizienz et économie

Utilisation des ressources planifiées du programme



Constatation : Si le PSC a utilisé moins de son budget prévu en 2018-2019 et 2019-2020, son budget a été entièrement dépensé en 2020-2021. Le programme a été exécuté avec prudence sur le plan économique, mais il existe des domaines dans lesquels l'efficacité pourrait être améliorée. Une solide stratégie de mesure du rendement a été élaborée, mais elle n'a pas été officiellement mise en œuvre.

Le PSC a utilisé un peu plus d'un tiers (35 %) de son budget disponible en 2018-2019, ce pourcentage passant à 62 % en 2019-2020. L'écart important dans l'utilisation des fonds est attribuable au report de la mise en œuvre du programme, en raison de retards dans la passation de marchés avec des tiers, à l'adoption restreinte du programme en 2018-2019 et 2019-2020, et au fait que les fonds de dix paiements de subvention n'ont pas été utilisés en 2019-2020, en raison des répercussions des mesures de santé publique liées à la COVID-19. Les dix paiements de subvention ont toutefois été versés en 2020-2021. La rotation du personnel a également contribué à des dépenses opérationnelles inférieures aux prévisions.

Écart dans les dépenses du programme, 2018-2019 à 2020-2021

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Budget	23,6 M\$	23,5 M\$	23,4 M\$
Réel	8,2 M\$	14,7 M\$	22,7 M\$
Écart (\$)	-15,4 M\$	-8,9 M\$	-689 k\$
Écart (%)	-65%	-38%	-3%

La totalité du budget des fonds de contribution (c.-à-d. les subventions commémoratives) a été dépensée dans le cadre du programme au cours de l'exercice 2020-2021 et un faible pourcentage a été inutilisé pour les dépenses de fonctionnement. Le programme ne prévoit pas de report de fonds dans les années à venir. En fait, avec l'ajout des agents correctionnels, des agents de libération conditionnelle et des agents probation, il est possible qu'il y ait plus de 72 demandes par année, ce qui pourrait entraîner un dépassement des affectations budgétaires actuelles.

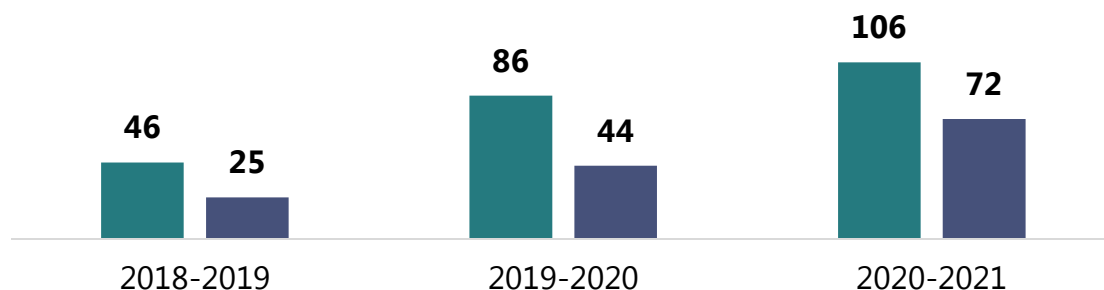
Efficiency and economy

Effectiveness of resource utilization

Despite the interruptions of program expenditures in 2018-2019 and 2019-2020, the program has proven its effectiveness through the annual increase in the number of requests received and paid, which indicates an improvement in the mechanisms and processes of grant management.

Requests processed, from 2018-2019 to 2020-2021

■ Requests received ■ Requests that resulted in a payment



In the context of the program, we have maintained reasonable administrative costs (7 %) which were comparable to those of other grant and contribution programs offered by the federal government. In addition, a pre-selection process was put in place to evaluate the initial eligibility of potential applicants and to prevent inadmissible persons from pursuing the application process; this mechanism also contributed to the overall effectiveness of the program. As of March 31, 2021, no properly completed application was rejected. Additional gains in effectiveness can be obtained by taking into account operational impacts related to the expansion of the program and the subsequent need for additional resources to support the ongoing service (i.e. by examining the number of FTEs assigned to the program to ensure that requests can be processed in a timely manner). It is important to note that each request can have several beneficiaries, which leads to the processing of several payments.

Effizienz et économie

Mesure du rendement

En 2017, une stratégie complète a été élaborée pour évaluer le rendement du PSC sur une base continue. La stratégie comprenait quatorze indicateurs pour mesurer sept extrants et résultats, et décrivait la fréquence de la collecte des données, les objectifs et les délais de réalisation de ceux-ci, l'organisation, l'unité et le poste responsables de la collecte des données, ainsi que les systèmes de gestion utilisés pour la collecte et le stockage des données. L'objectif était de faire de cette stratégie un document évolutif qui serait revu chaque année.



Peu de preuves ont été relevées pour indiquer que la stratégie de mesure du rendement a été mise en œuvre comme prévu. Si certaines données sur le rendement étaient facilement accessibles (p. ex. les rapports trimestriels sur les statistiques relatives aux demandes), les renseignements relatifs à plusieurs mesures décrites dans la stratégie ne semblaient pas saisis (p. ex. le nombre de demandes d'information reçues, le pourcentage d'intervenants qui indiquent connaître le programme). Parmi les obstacles liés à la mesure du rendement recensés par les personnes interrogées, mentionnons l'absence de données sur la satisfaction des clients et les ressources limitées en personnel pour gérer adéquatement l'information générée par le système de gestion des cas du PSC. Le transfert du programme à un autre secteur de SP peut également avoir contribué à la perte des connaissances de l'organisation en ce qui concerne la stratégie de mesure du rendement.

« La capacité de suivre et de rendre compte des données [en matière de gestion de cas] est très forte. Chaque élément de données est saisi – le problème est le manque de ressources. »

Conclusions

La justification du PSC est solide. La conception du programme repose sur les données probantes disponibles et s'aligne sur les priorités fédérales. L'offre d'une subvention non imposable uniforme d'une région à l'autre et d'une catégorie de premiers répondants à l'autre, et qui comprend, parmi les critères d'admissibilité des incidents, le décès résultant d'une déficience psychologique a ainsi permis de combler certaines lacunes. Cependant, si la conception du programme est de nature inclusive et qu'elle intègre la perspective de l'ACS+, la sensibilisation limitée des groupes sous-représentés (y compris les premiers répondants autochtones) constitue un obstacle à l'accès au programme.

La conception du programme est généralement appropriée, du fait qu'elle définit clairement les rôles et les responsabilités de SP et de RCGT en ce qui concerne l'exécution du programme et qu'elle prévoit plusieurs mécanismes à l'appui des objectifs généraux, notamment de rigoureuses mesures de protection et de sécurité des renseignements personnels et des PE avec les PT pour éviter l'imposition régionale ou la réduction des subventions commémoratives versées. Bien que les critères d'admissibilité des demandeurs et des incidents soient inclusifs et souples, certaines préoccupations ont été exprimées quant au fait que l'étendue des conditions pourrait atténuer l'intention du programme et qu'elles manquent de clarté en ce qui concerne les maladies professionnelles couvertes.

Au cours des trois premières années du programme, 141 subventions ont été versées. Bien que le programme montre généralement des progrès vers l'atteinte des résultats escomptés à partir de 2020-2021, il existe des préoccupations constantes concernant sa notoriété, notamment auprès des premiers répondants bénévoles et des premiers répondants des petites collectivités rurales et éloignées.

Certains gains d'efficacité n'ont pas été réalisés, en raison de la faible participation au programme et des contraintes en matière de ressources humaines, mais le programme a fait preuve de prudence sur le plan économique, grâce à ses faibles coûts administratifs. Une stratégie complète de mesure du rendement a été élaborée pour le PSC, mais elle n'a pas été strictement respectée en raison, notamment, de ressources humaines limitées.

Recommandations

Le sous-ministre adjoint du Secteur de la gestion des urgences et des programmes devrait :



1. Examiner les critères d'admissibilité des demandeurs et des incidents pour assurer la clarté des modalités et leur harmonisation avec l'intention du programme.



2. Renforcer la mobilisation et la sensibilisation des organisations et associations qui représentent les premiers répondants et leurs homologues des provinces et des territoires afin de mieux faire connaître le programme et d'en favoriser l'adoption. Il faudrait envisager de mettre l'accent sur les organisations et associations situées dans les régions rurales, éloignées et autochtones, ainsi que sur les premiers répondants bénévoles, en plus de fournir de l'information de façon continue et sous diverses formes.



3. Examiner et surveiller les ressources du programme afin de s'assurer qu'elles sont suffisantes pour soutenir sa prestation, en particulier dans le contexte de l'élargissement des critères d'admissibilité et d'une participation accrue au programme.



4. Examiner la nature et l'étendue des données relatives au rendement recueillies à la lumière des besoins actuels du programme et déterminer les possibilités de collecte de données supplémentaires afin de mieux soutenir la production de rapports et la gestion du programme.

Plan d'action de la gestion

Recommandation	Action prévue	Date d'achèvement prévue
<p>1. Examiner les critères d'admissibilité des demandeurs et des incidents pour assurer la clarté des modalités et leur harmonisation avec l'intention du programme.</p>	<p>Le programme révisera les conditions et continuera les discussions avec les services juridiques concernant la reconnaissance de la succession comme bénéficiaire admissible.</p>	<p>31 décembre 2021</p>
<p>2. Renforcer la mobilisation et la sensibilisation des organisations et associations qui représentent les premiers répondants et leurs homologues des provinces et des territoires afin de mieux faire connaître le programme et d'en favoriser l'adoption. Il faudrait envisager de mettre l'accent sur les organisations et associations situées dans les régions rurales, éloignées et autochtones, ainsi que sur les premiers répondants bénévoles, en plus de fournir de l'information de façon continue et sous diverses formes.</p>	<p>Le programme a déjà communiqué avec La Fondation canadienne des pompiers morts en service ainsi qu'avec l'Association des Paramédics du Canada concernant une nouvelle approche pour assurer la sensibilisation.</p> <p>Des discussions sont en cours avec les principaux intervenants externes afin de combler les lacunes concernant les collectivités autochtones, les organismes ruraux et les associations.</p> <p>Explorer d'autres produits de communication numériques tel que (sans être limité à ceux-ci) : des vidéos d'information préenregistrés au sujet du programme, et un sondage éclair à l'intention des bénéficiaires et des associations.</p> <p>Participer aux événements organisationnels et/ou communautaires existants et autres événements organisés et webinaires.</p>	<p>1er avril 2022</p>

Plan d'action de la gestion

Recommandation	Action prévue	Date d'achèvement prévue
<p>3. Examiner et surveiller les ressources du programme afin de s'assurer qu'elles sont suffisantes pour soutenir sa prestation, en particulier dans le contexte de l'élargissement des critères d'admissibilité et d'une participation accrue au programme.</p>	<p>Explorer des options afin d'augmenter les ressources financières et le personnel nécessaires pour l'efficacité du programme.</p>	<p>31 décembre 2021</p>
<p>4. Examiner la nature et l'étendue des données relatives au rendement recueillies à la lumière des besoins actuels du programme et déterminer les possibilités de collecte de données supplémentaires afin de mieux soutenir la production de rapports et la gestion du programme.</p>	<p>Continuer de travailler avec le fournisseur de services (RCGT) afin de développer et mettre en place de nouvelles mesures en utilisant les nouveaux systèmes/rapports PEGA (nouveau système géré par RCGT).</p> <p>Travailler avec les communications afin de mettre en place un moyen permettant aux bénéficiaires de fournir des commentaires à SP.</p>	<p>1er septembre 2021 et les rapports additionnels, si nécessaire</p> <p>1er avril, 2022</p>