



Diversification de l'économie de l'Ouest Canada Western Economic
Diversification Canada

Évaluation du Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité

DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA

Direction générale de la vérification et de l'évaluation

Mars 2011

RÉSUMÉ

Introduction

Le Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI) et l'Initiative pour les entrepreneurs handicapés en milieu urbain (IEHU) ont été créés en 1997-1998 dans la foulée du projet d'accès aux possibilités d'affaires et du rapport de 1996 du Groupe de travail fédéral sur les personnes handicapées, où l'on soulignait que l'emploi était une des principales façons de réduire le taux de pauvreté élevé qui touche les personnes handicapées. Le PAEI et l'IEHU ont été fusionnés lors du processus de renouvellement de 2005-2006 suite aux recommandations issues de l'évaluation menée en 2005.

Le PAEI offre aux Canadiens handicapés de l'Ouest un accès à de l'information sur les entreprises, à des activités de formation et de perfectionnement, à un encadrement grâce à des services de consultation en personne et à une aide financière, afin de les aider à devenir des travailleurs indépendants et à lancer leur propre entreprise.

Le PAEI est proposé aux résidents des collectivités urbaines et rurales de l'Ouest du Canada. Comme les fonds d'emprunt initiaux ont été versés au début du Programme, le financement de DEO se limite maintenant aux fonds d'exploitation versés aux tierces parties qui contribuent à l'exécution du Programme. Collectivement, les organismes du Programme de développement des collectivités disposent actuellement d'un fonds d'emprunt d'environ 8 millions de dollars. Les agents de prestation en milieu urbain n'étaient pas tenus de déclarer le solde de leurs fonds d'emprunt. Dans les collectivités rurales, les services s'adressant aux clients du PAEI sont offerts par les organismes du Programme de développement des collectivités. Les associations provinciales d'aide au développement des collectivités reçoivent des fonds d'exploitation pour aider les organismes du Programme de développement des collectivités à respecter leurs engagements dans le cadre du PAEI. Dans les régions urbaines de Vancouver, Victoria, Edmonton, Calgary, Saskatoon, Regina et Winnipeg, le Ministère collabore avec divers organismes, en leur versant les fonds d'exploitation nécessaires pour exécuter le Programme. Les clients reçoivent des services de consultation et un soutien spécialisés, et peuvent également obtenir un prêt pour lancer une petite entreprise.

Dans le cadre d'une entente de cinq ans, le Ministère a versé un maximum de 7,7 millions de dollars en fonds d'exploitation aux associations provinciales et urbaines d'aide au développement des collectivités pour les aider à administrer le PAEI. Le PAEI a été évalué en 1999 et 2005. La présente évaluation couvre la période 2005-2006 jusqu'au troisième trimestre de l'exercice 2010-2011, et porte sur les modèles du Programme en région urbaine et rurale. Cette évaluation met l'accent sur la pertinence et le rendement du PAEI (efficacité, efficience et rentabilité) relativement à ses activités, extrants et résultats. La méthode d'évaluation repose sur un examen de la documentation et de la littérature, une étude des dossiers et de la base de données, une analyse comparative, des entrevues auprès de 51 personnes, un sondage mené auprès de 86 clients et un groupe de discussion dans chacune des quatre provinces de l'Ouest.

Pertinence

Le Rapport fédéral sur les personnes handicapées de 2010 établit que de nombreuses personnes handicapées doivent surmonter des obstacles et des difficultés sur le marché du travail uniques à leur condition. Malgré la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la demande croissante en travailleurs qualifiés, les statistiques révèlent que bon nombre des personnes handicapées demeurent sous-employées et continuent de faire l'objet de discrimination.

Les sujets interrogés ont permis d'établir que le PAEI offrait une aide additionnelle aux personnes handicapées, plus complète que celle proposée aux entrepreneurs non handicapés. La nécessité d'un tel programme repose sur plusieurs facteurs, notamment le fait que les personnes handicapées ne sont pas toujours bien servies dans le réseau courant des services aux entreprises et le ralentissement de l'économie, qui incite les décideurs à miser davantage sur la faisabilité du projet d'entreprise. Plusieurs personnes se sont cependant demandé si les prêts consentis par le PAEI étaient vraiment nécessaires, compte tenu des autres sources de financement déjà existantes. Les sujets interrogés considèrent que le PAEI peut contribuer à réduire le nombre de faillites, soit en incitant les participants à ne pas poursuivre un projet voué à l'échec, soit en offrant des services aux entrepreneurs afin d'accompagner la croissance et la stabilisation de leur entreprise.

L'évaluation de 2005 du PAEI indiquait que le nombre total de prêts du PAEI consentis par les organismes du Programme de développement des collectivités depuis 1999 s'établissait à 615, et que le nombre annuel de prêts refusés est passé de 152 en 1999-2000 à 88 en 2003-2004. Au cours de la période de la présente évaluation (de 2006 à 2010), le nombre total de prêts consentis par les organismes du Programme de développement des collectivités était de 385, et le nombre annuel moyen de prêts accordés était de 77. Environ 48 % de tous les organismes du Programme de développement des collectivités n'ont émis aucun prêt en 2009 et la plupart des agents de prestation en milieu urbain ont déclaré n'administrer que peu de prêts, voire aucun. Cette situation se prête à deux interprétations : 1) un déclin quant au recours au service de prêt du PAEI, même si les organismes du Programme de développement des collectivités disposent d'un fonds d'emprunt d'environ 8 millions de dollars; 2) des pertes élevées. Les sujets interrogés ont mentionné que le nombre de clients aiguillés vers le Programme était relativement élevé, mais que peu d'entre eux dépassent l'étape de l'évaluation initiale officielle ou informelle débouchant sur une demande de prêt ou d'autres services destinés aux entrepreneurs.

Selon les sujets interrogés, le PAEI est le seul service qui vise spécifiquement les entrepreneurs ayant une incapacité. Pour ce qui est de la prestation des services, ils affirment toutefois qu'il existe des possibilités de chevauchement ou de double emploi avec d'autres initiatives. Certains aspects du PAEI sont considérés redondants (certains organismes œuvrant auprès des personnes handicapées appuient déjà l'entrepreneuriat et de nombreux organismes de service aux petites entreprises viennent en aide aux personnes handicapées), mais ce jugement ne s'applique pas au PAEI dans son ensemble. Le PAEI chevauche également, dans une certaine mesure, le programme de prêts aux micro-entreprises de DÈO et d'autres sources de financement et de soutien aux entreprises proposées aux entrepreneurs handicapés (p. ex. prêts pour les femmes entrepreneures, prêts pour les jeunes entrepreneurs, Centres de services aux entreprises, incubateurs, de nombreuses ressources sur Internet). Les sujets interrogés ont également dégagé

d'autres zones de chevauchement et de double emploi : a) les deux coopératives de crédit financées de la C.-B. se chevauchent au sein d'un même secteur géographique et empiètent également sur le territoire des organismes du Programme de développement des collectivités; b) les activités des organismes d'exécution en région urbaine et rurale peuvent se chevaucher lorsque les clients passent d'une région géographique à une autre. Ces situations ne sont pas jugées problématiques, puisque les organismes coordonnent leurs activités afin de garantir l'efficacité et la continuité du service. En outre, de plus en plus de ressources destinées aux entrepreneurs handicapés sont offertes sur Internet.

Le PAEI relève de l'activité de programme ministérielle Expansion des entreprises et de ses sous-activités visant à accroître la productivité des entreprises et à améliorer l'accès au capital. Les priorités du PAEI sont également liées à celles du gouvernement fédéral, telles que décrites dans le document *Avantage Canada – Bâtir une économie forte pour les Canadiens*. Le but du Programme reflète l'engagement à long terme du gouvernement du Canada de maintenir et de protéger les droits des personnes handicapées et de les aider à devenir des membres à part entière de notre société.

Rendement

En général, les données issues de l'entrevue révèlent que les entrepreneurs handicapés bénéficient du Programme, en sont satisfaits et obtiennent un certain succès grâce au PAEI. Après l'évaluation de 2005, une série d'indicateurs de rendement a été élaborée afin de mesurer les résultats du Programme. Le lien entre certains indicateurs de rendement particuliers et les extrants et les résultats actuels de l'architecture d'activités de programmes (AAP) du Ministère demeure imprécis (p. ex. le lien entre l'AAP et le nombre de partenariats ou d'événements commandités). Les indicateurs, comme le nombre d'entreprises créées, développées ou maintenues, manquent d'uniformité quant à la façon dont les données qui les alimentent sont rapportées par les agents de prestation en milieu urbain et les organismes du Programme de développement des collectivités. En outre, le PAEI a été intégré aux opérations courantes des organismes du Programme de développement des collectivités et des agents de prestation en milieu urbain, dans la plupart des régions. Ces éléments influent sur les données relatives au rendement du PAEI en particulier. Si le Ministère devait renouveler ou développer le PAEI, il lui faudrait se doter d'une stratégie sur la mesure du rendement exhaustive, comportant des indicateurs clairs et des protocoles précis de reddition de comptes.

En général, le PAEI a permis de consentir un total de 575¹ prêts de 2006 jusqu'au troisième trimestre de l'exercice 2010. Les données sur les défauts de paiement n'ont pas été recueillies de façon régulière et fiable; cependant, les sujets interrogés et les participants aux groupes de discussion ont rapporté un taux de défaut élevé, d'environ 60 %. Seulement 39 % des répondants au sondage ont indiqué que le PAEI avait véritablement empêché la faillite d'une entreprise. Certains sujets interrogés remettent en question l'utilité des services de prêts du Programme.

¹ Ce nombre exclut les agents de prestation en milieu urbain du Manitoba, qui ne pouvaient fournir que des données cumulatives pour des périodes ne correspondant pas à celles de la période de référence de la présente évaluation.

En général, on estime que le PAEI a permis de créer 1 614 emplois au cours de la période de référence. La majeure partie des répondants au sondage qui ont lancé une entreprise ont déclaré avoir engagé au moins une autre personne (en plus du propriétaire de l'entreprise), pour une moyenne de 3,4 employés. La majorité de ceux qui ont développé leur entreprise grâce au PAEI ont pu engager au moins une autre personne, pour une moyenne de 4,9 employés.

Les agents de prestation en milieu urbain ont déclaré qu'environ 270 entreprises ont été créées ou développées grâce au PAEI. Environ 40 % des répondants au sondage ont rapporté avoir été sans emploi ou tirer leur revenu d'autres sources avant d'accéder au PAEI. Suite à leur participation au Programme, près de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils ont lancé ou développé une entreprise, toujours en opération aujourd'hui; 37 % des répondants ont mentionné que le PAEI avait eu des répercussions importantes pour leur entreprise.

Les services « collatéraux » (avant et après l'octroi du prêt) constituent le produit jugé le plus important du PAEI; en effet, les participants ont bénéficié de près de 11 000 heures de consultation. Ce service est considéré par presque tous les sujets interrogés comme un aspect très utile des services de consultation, de formation et de soutien à l'entrepreneuriat du PAEI. Les participants des groupes de discussion confirment ce constat et ajoutent que, grâce à ce service, un grand nombre des clients qui ont complété le processus de demande ont réussi à obtenir un prêt. Le taux d'approbation des prêts, tel qu'indiqué par les répondants au sondage, est très élevé, soit 91 %.

La surveillance ou l'administration du PAEI ne mobilise pas énormément de ressources du Ministère; le Programme est décrit comme étant efficace. Les sujets interrogés ont rapporté que la souplesse du Programme constitue son point fort. Les problèmes les plus fréquemment dénoncés par les sujets interrogés sont le manque de clarté à l'égard des attentes, la gestion du rendement et le manque d'uniformité quant à la prestation du Programme d'une région à une autre. Lorsque l'on compare le PAEI à d'autres initiatives, on constate qu'il s'agit d'un petit programme, disposant d'un budget annuel total d'environ 1,6 million de dollars. L'analyse comparative permet de conclure que le PAEI dispose de ressources limitées et que son réseau de prestation est fragmenté par rapport à celui d'autres initiatives. Son identité en tant que programme indépendant n'est pas très marquée, puisqu'il est intégré aux services de base offerts par les organismes du Programme de développement des collectivités et les agents de prestation en milieu urbain.

Le PAEI est jugé économique à divers chapitres; il tire profit du réseau ministériel des organismes du Programme de développement des collectivités et renforce la capacité du Ministère de servir les personnes handicapées grâce à des services de soutien et à un financement. Les sujets interrogés jugent que le recours à des fonds d'exploitation pour financer les activités du PAEI constitue une utilisation efficace des ressources.

Compte tenu du déclin du service de prêts du Programme et de la nécessité de continuer à offrir des services aux entreprises, le Ministère doit déterminer s'il souhaite maintenir son soutien à ce programme. Même si les conclusions remettent en cause l'utilité véritable du volet « financement » du Programme, les données issues des entrevues qualitatives révèlent que le caractère unique des services et du soutien aux entrepreneurs offerts par le PAEI en font une

option encore nécessaire. Cependant, il faut instaurer de meilleures mesures du rendement pour quantifier l'utilisation et les résultats de ces services aux entreprises.

Recommandation

Les recommandations suivantes ont été formulées en fonction des conclusions tirées de toutes les sources de données de l'évaluation.

Recommandation 1 : Dans l'éventualité d'un renouvellement du Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité, le Ministère devra en déterminer la portée et l'orientation.

Recommandation 2 : Si le Ministère prévoit renouveler le Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité, alors il doit se doter d'indicateurs de rendement quantitatifs clairs.

Table des matières

RÉSUMÉ	I
Introduction	i
Pertinence	ii
Rendement	iii
SECTION 1 INTRODUCTION	1
1.1 Remerciements	1
1.2 Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI)	1
1.3 Renouvellement du PAEI après 2005	2
1.4 Portée et objectifs de l'évaluation	3
1.5 Organisation du rapport	3
SECTION 2 APERÇU DES PARTENAIRES ET DU FINANCEMENT DU PAEI	5
2.1 Introduction	5
2.2 Organismes du Programme de développement des collectivités	5
2.3 Associations provinciales d'aide au développement des collectivités	6
2.4 Agents de prestation en milieu urbain	7
2.5 Financement du Ministère aux partenaires du PAEI	8
SECTION 3 MÉTHODE	10
3.1 Portée du travail	10
3.2 Activités menées dans le cadre de l'évaluation	11
SECTION 4 PERTINENCE	18
4.1 Nécessité des services pour les entrepreneurs handicapés	18
4.2 Nécessité du PAEI	19
4.3 Tendances et demande à l'égard du Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité	21

4.4	Existence d'autres initiatives qui s'adressent aux entrepreneurs handicapés	22
4.5	Harmonisation avec les priorités fédérales et ministérielles	26
SECTION 5	RENDEMENT (RÉSULTATS OBTENUS)	27
5.1	Facteurs qui ont nuit à la mesure des résultats	27
5.2	Extrants et résultats du PAEI	28
SECTION 6	RENDEMENT (EFFICACITÉ ET RENTABILITÉ)	35
6.1	Efficacité de l'exécution	35
6.2	Économie du PAEI	37
SECTION 7	RECOMMANDATIONS	39

SECTION 1 INTRODUCTION

1.1 Remerciements

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (le Ministère) tient à remercier tous les sujets interrogés, les clients du PAEI et les membres des groupes de discussion qui ont pris le temps de participer à cette étude et nous ont fait profiter de leurs connaissances. Sans leur participation et leurs réflexions, la production du présent rapport n'aurait pas été possible. Le Ministère tient également à souligner le travail effectué par Meyers Norris Penny lors des entrevues, des sondages et des groupes discussion.

1.2 Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI)

Le Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI) et l'Initiative pour les entrepreneurs handicapés en milieu urbain (IEHU) ont été créés en 1997-1998 dans la foulée du projet d'accès aux possibilités d'affaires et du rapport du 1996 du Groupe de travail fédéral sur les personnes handicapées, où l'on soulignait que l'emploi était une des principales façons de réduire le taux de pauvreté élevé qui touche les personnes handicapées.

Le PAEI et l'IEHU ont été fusionnés lors du processus de renouvellement de 2005-2006, suite aux recommandations issues de l'évaluation menée en 2005. L'évaluation concluait que ces programmes étaient nécessaires et qu'ils avaient été efficaces. L'étude établissait également que depuis la création des programmes, 765 prêts totalisant 16,2 millions de dollars avaient été consentis aux clients, dans le cadre des deux programmes, dans la région de l'Ouest.

Le PAEI offre aux Canadiens handicapés de l'Ouest un accès à de l'information sur les entreprises, à des activités de formation et de perfectionnement, à un encadrement grâce à des services de consultation en personne, et à une aide financière, afin de les aider à devenir des travailleurs indépendants et à lancer leur propre entreprise. Le PAEI aide les entrepreneurs handicapés à atteindre leurs objectifs et à contribuer à la croissance économique de leur collectivité. Les entrepreneurs qui répondent aux critères de base suivants sont admissibles à une aide :

- ils n'ont pas réussi à obtenir un financement provenant d'autres sources;
- ils sont limités quant à leur capacité d'exécuter au moins une des activités de base que suppose la gestion d'une entreprise ou un travail autonome;
- ils souffrent d'un handicap physique ou mental;
- ils disposent d'un plan d'affaires viable, ils sont déjà propriétaires d'une petite entreprise, ou viennent de la lancer, et sont handicapés;
- ils résident dans l'Ouest du Canada.

Le Programme offre des prêts aux entrepreneurs handicapés qui ne peuvent obtenir un financement auprès des institutions financières traditionnelles. Voici les types de projets que ce programme permet de financer :

- le lancement ou expansion d'une entreprise;
- l'achat et utilisation de nouvelles technologies;
- la mise à niveau des installations et de l'équipement;
- l'élaboration d'outils de marketing et de matériel promotionnel;
- la création d'un fonds de roulement permettant de faire face à une augmentation des ventes.

Comme les fonds d'emprunt initiaux ont été versés au début du Programme, le financement de DEO se limite maintenant à des fonds d'exploitation versés aux tierces parties qui contribuent à l'exécution du Programme.

Le PAEI est proposé aux résidents des collectivités urbaines et rurales de l'Ouest du Canada. Dans les collectivités rurales, les prêts et services aux petites entreprises pour les clients du PAEI sont fournis par le truchement des organismes du Programme de développement des collectivités. Le Ministère verse aux associations provinciales d'aide au développement des collectivités² des fonds d'exploitation afin que les organismes du Programme de développement des collectivités puissent offrir aux clients des services spécialisés, une formation et un encadrement, ainsi que des prêts, et entreprendre des projets spéciaux pour renforcer les capacités dans les régions rurales.

Dans les régions urbaines de Vancouver, Victoria, Edmonton, Calgary, Saskatoon, Regina et Winnipeg, le Ministère collabore avec divers organismes, en leur versant les fonds d'exploitation nécessaires pour exécuter le Programme. Les clients reçoivent des services de consultation et un soutien spécialisés, et peuvent également obtenir un prêt pour lancer une petite entreprise.

1.3 Renouveau du PAEI après 2005

Après avoir pris connaissance des résultats de l'évaluation de 2005, des consultations auprès des organismes de prestation et d'une analyse de DEO, les responsables du Programme ont pris la décision :

- de fusionner le PAEI et l'IEHU;
- de prolonger le Programme pour une durée de cinq ans;
- d'accroître le financement du Programme, de 775 000 \$ à 1,5 million de dollars par année, soit 7,7 millions de dollars sur cinq ans (fonds d'exploitation);

² Les organismes du Programme de développement des collectivités de chaque province se regroupent pour former une association provinciale.

- d'adopter des indicateurs communs de gestion du rendement et des données;
- de mettre en place un système d'information de gestion pour effectuer un suivi du rendement.

Cette augmentation du financement visait à aider les partenaires à mieux faire connaître le Programme, à évaluer les candidats, à améliorer les services « collatéraux » (afin de réduire les pertes sur prêts) et à offrir une formation et un encadrement. Le renouvellement du Programme pour une durée de cinq ans a été approuvé en 2006-2007.

1.4 Portée et objectifs de l'évaluation

La Politique sur l'évaluation du Conseil du Trésor (2009) exige des ministères qu'ils se dotent d'un plan quinquennal couvrant 100 % des dépenses engagées dans le cadre de leurs programmes au cours d'un cycle de cinq ans. C'est dans ce contexte que l'évaluation du PAEI a été intégrée au plan d'évaluation quinquennal du Ministère (2009-2014). Cet engagement est conforme à la Politique sur l'évaluation de 2009, et à la directive et aux normes contenues dans ce document, telles qu'approuvées par le Conseil du Trésor du Canada.

Le PAEI a été évalué en 1999 et 2005. La portée de la présente évaluation couvre ce qui suit :

- la période de 2005-2006 jusqu'au troisième trimestre de l'exercice 2010-2011;
- tous les investissements du Ministère dans le PAEI au cours de la période de référence;
- les modèles de prestation du PAEI en région rurale et urbaine;
- toutes les grandes activités et opérations, et tous les systèmes utilisés pour la gestion et l'administration du PAEI.

Cette évaluation met l'accent sur la pertinence et le rendement du PAEI (efficacité, efficience et rentabilité) relativement à ses activités, extraits et résultats.

1.5 Organisation du rapport

Le rapport est réparti comme suit :

Résumé

Section 1 : Introduction

Section 2 : Aperçu des partenaires et du financement du PAEI

Section 3 : Méthode

Section 4 : Pertinence

Section 5 : Rendement (réalisation des objectifs)

Section 6 : Rendement (efficacité et rentabilité)

Section 7 : Recommandations

SECTION 2 APERÇU DES PARTENAIRES ET DU FINANCEMENT DU PAEI

2.1 Introduction

Le Ministère a conclu des ententes avec des organismes de chacune des quatre provinces de l'Ouest pour l'exécution du PAEI. Il s'agit des 90 organismes du Programme de développement des collectivités et de leurs associations provinciales d'aide au développement des collectivités, et de 7 agents de prestation en milieu urbain de l'Ouest du Canada.

Province	AGENTS DE PRESTATION EN MILIEU RURAL	AGENTS DE PRESTATION EN MILIEU URBAIN
Colombie-Britannique	<ul style="list-style-type: none"> • 34 organismes du Programme de développement des collectivités • Community Futures Development Association of BC 	<ul style="list-style-type: none"> • Coast Capital Savings • Vancouver City Savings Credit Union
Alberta	<ul style="list-style-type: none"> • 27 organismes du Programme de développement des collectivités • Community Futures Network Society of Alberta 	<ul style="list-style-type: none"> • Distinctive Employment Counseling Services • Momentum Community Economic Development Society
Saskatchewan	<ul style="list-style-type: none"> • 13 organismes du Programme de développement des collectivités • Community Futures Partners of Saskatchewan 	<ul style="list-style-type: none"> • North Saskatchewan Independent Living Resource Centre • South Saskatchewan Independent Living Resource Centre
Manitoba	<ul style="list-style-type: none"> • 16 organismes du Programme de développement des collectivités • Community Futures Partners of Manitoba 	<ul style="list-style-type: none"> • Independent Living Resource Centre

2.2 Organismes du Programme de développement des collectivités

Les organismes du Programme de développement des collectivités sont des organismes sans but lucratif créés pour exécuter le Programme de développement des collectivités. Il s'agit de sociétés indépendantes et localement autonomes, sous la direction d'un conseil d'administration

formé de bénévoles. Le mandat de ces organisations est de favoriser le développement des entreprises et des collectivités. Chaque organisme offre toute une panoplie de services, notamment une planification économique stratégique, la prestation de services techniques et de consultation aux entreprises, l'octroi de prêts aux petites et moyennes entreprises, les programmes d'aide au travail autonome et des services s'adressant aux jeunes et aux entrepreneurs handicapés.

À l'origine, chaque organisme du Programme de développement des collectivités recevait 200 000 \$ en fonds d'emprunt et 50 000 \$ en fonds d'exploitation pour exécuter le PAEI. Les organismes ont tendance à recourir au même processus pour administrer leur portefeuille de prêts du PAEI et leurs fonds d'exploitation. Les demandes de prêts sont examinées par un comité formé de gens d'affaires de la collectivité, qui agissent à ce titre bénévolement. Le personnel et le comité peuvent également guider les demandeurs vers des sources de financement traditionnelles.

Au cours des dernières années, les organismes du Programme de développement des collectivités n'ont pas obtenu de fonds d'exploitation pour l'exécution du PAEI, mais devaient plutôt financer les services offerts aux entrepreneurs handicapés à partir de leurs propres fonds d'exploitation de base, par le truchement des projets et initiatives mis en oeuvre par les associations provinciales d'aide au développement des collectivités.

2.3 Associations provinciales d'aide au développement des collectivités

Des associations ont été créées dans chacune des provinces de l'Ouest pour représenter les organismes du Programme de développement des collectivités. Il s'agit de la Community Futures Development Association of BC (association d'aide au développement des collectivités de la C.-B.), de la Community Futures Network Society of Alberta (société du réseau d'aide au développement des collectivités de l'Alberta), des Community Futures Partners of Saskatchewan (partenaires de l'aide au développement des collectivités de la Saskatchewan) et des Community Futures Partners of Manitoba (partenaires de l'aide au développement des collectivités du Manitoba). Les quatre associations ne participent pas à l'exécution directe des services aux clients du PAEI, mais viennent plutôt en aide aux organismes du Programme de développement des collectivités. Plus précisément, chaque association provinciale administre un fonds annuel versé par le Ministère conformément aux principes suivants :

- Le financement doit être utilisé pour aider les entrepreneurs handicapés dans les régions non métropolitaines de la province.
- Le financement doit être utilisé pour soutenir des employés qualifiés qui détiennent les compétences nécessaires pour venir en aide aux personnes handicapées.
- Le financement sera versé par le truchement des associations de chaque province, plutôt que d'être directement versé aux ressources retenues pour offrir les services.
- Les activités financées doivent être conformes aux initiatives urbaines du PAEI dans chaque province, et coordonnées avec ces dernières.

Chaque association provinciale consulte le Ministère, les organismes du Programme de développement des collectivités, les entrepreneurs handicapés et divers groupes qui représentent les personnes handicapées pour déterminer quelle est la meilleure façon d'allouer ces fonds, dans chaque province.

2.4 Agents de prestation en milieu urbain

Le Ministère a retenu les services de 7 agents de prestation en milieu urbain dans l'Ouest du Canada, chargés d'exécuter le PAEI. Lors des débuts du Programme, les agents de prestation recevaient deux formes de financement : un versement initial de 500 000 \$³ pour les dépenses en immobilisations, remboursable selon certaines conditions, et 100 000 \$ par année pour les frais d'exploitation, non remboursables. Avec le temps, les agents ont obtenu l'autorisation de transférer une partie des fonds d'emprunt vers leurs fonds d'exploitation. Aujourd'hui, le Ministère ne verse que les fonds d'exploitation. Avec ce financement, les agents aident les clients :

- à lancer ou à développer une entreprise;
- à acheter et à utiliser de nouvelles technologies;
- à mettre à niveau des installations et de l'équipement;
- à créer des outils de marketing et des activités promotionnelles;
- à se doter d'un fonds de roulement.

a) Colombie-Britannique

À Vancouver et Victoria, la Vancouver City Savings Credit Union et la Coast Capital Savings Credit Union offrent les composantes du PAEI de Vancouver et Victoria, connues sous le nom de ABLED (Advice and Business Loans for Entrepreneurs with Disabilities) (conseils et prêts aux entrepreneurs handicapés). Actuellement, le Programme en C.-B. est exécuté en vertu des ententes des programmes d'investissement et de prêt du Ministère. Dans le cadre de ces ententes, le Ministère verse une réserve pour pertes sur prêts aux institutions financières afin d'atténuer leur exposition dans ce secteur de financement considéré à risque élevé. Le Ministère verse également des fonds d'exploitation annuels aux institutions pour contribuer aux coûts d'administration du Programme.

Le Programme est spécifiquement conçu pour aider les entrepreneurs handicapés qui songent à créer ou à développer une petite entreprise à accéder à des services et à d'autres mécanismes de soutien. Le Programme offre une aide « collatérale » au lancement d'une entreprise, adaptée aux réalités des entrepreneurs handicapés. Les demandeurs de prêts admissibles peuvent obtenir un financement pour des activités de planification et de formation et pour des services d'encadrement et de consultation.

b) Alberta

³ Les agents de prestation en milieu urbain de la Saskatchewan ont reçu 100 000 \$ chacun.

À Edmonton, le PAEI est administré par les Distinctive Employment Counselling Services of Alberta, dans le cadre du Ventures Program, et à Calgary, il est administré par Momentum dans le cadre de son FundAbility Program.

Le Ventures Program à Edmonton offre une formation et des services de soutien aux personnes handicapées qui veulent devenir travailleurs indépendants. Les deux programmes proposent une aide à l'élaboration d'un plan d'affaires et une formation ciblée pour les entrepreneurs handicapés. Les participants peuvent se prévaloir d'un prêt maximal de 75 000 \$. Le FundAbility Program de Momentum à Calgary consent également des prêts d'une valeur maximale de 10 000 \$. Le FundAbility Program représente 9,45 % de tous les programmes de prêts de Momentum.

c) Saskatchewan

En Saskatchewan, le North Saskatchewan Independent Living Centre de Saskatoon et le South Saskatchewan Independent Living Centre de Regina administrent le PAEI au nom du Ministère.

Les deux centres jouent un rôle essentiel dans la prestation de services d'encadrement et de consultation, et d'une aide aux différentes étapes du cycle de vie d'une entreprise. Ils peuvent également consentir des prêts aux entrepreneurs handicapés. Par le truchement du PAEI, les Independent Living Centers font la promotion de l'entrepreneuriat et du travail indépendant; offrent un soutien et un encadrement; permettent aux clients d'accéder à de l'information et à des services communautaires; offrent une aide pour l'élaboration d'un plan d'affaires, pour l'établissement de prévisions financières et pour trouver diverses sources de financement; prévoient un mécanisme pour assurer un suivi auprès des clients et peuvent également investir dans des projets (investissement qui aide parfois les entrepreneurs à obtenir un financement additionnel) grâce à un fonds d'investissement.

d) Manitoba

À Winnipeg, le Independent Living Resource Centre exécute le PAEI au nom du Ministère. Il offre un vaste éventail de services aux entrepreneurs handicapés, notamment la coordination de partenariats afin d'aider plus efficacement les entrepreneurs handicapés, une aide permettant d'acquérir des compétences en affaires et de créer un plan d'affaires, des possibilités de réseautage et des services de consultation pour étoffer le soutien offert aux entrepreneurs handicapés.

2.5 Financement du Ministère aux partenaires du PAEI

Dans le cadre de l'entente quinquennale approuvée en 2006-2007, le Ministère a versé un maximum de 1,5 million de dollars par année (7,7 millions de dollars sur cinq ans) en fonds

d'exploitation destinés aux agents de prestation en milieu urbain (1 million de dollars par année) et aux associations provinciales d'aide au développement des collectivités (500 000 \$ par année) pour les aider à administrer le PAEI. Dans le tableau 2-1 ci-dessous, on indique le financement qui a été versé aux partenaires depuis 2007 (information tirée de la base de données financières du Ministère).

Tableau 2-1 : Montants versés par le Ministère, par exercice, PAEI

Nom	2006 - 2007	2007 - 2008	2008 - 2009	2009 - 2010	2010 - 2011	Total
Coast Capital Savings	75 000 \$	89 534 \$	83 470 \$	64 601 \$	69 669 \$	382 274 \$
Community Futures Development Association of BC	1 519 \$	124 161 \$	173 552 \$	198 536 \$	180 000 \$	677 768 \$
Vancouver City Savings Credit Union	58 218 \$	84 089 \$	175 400 \$	147 368 \$	142 743 \$	607 818 \$
C.-B.	134 737 \$	297 784 \$	432 422 \$	410 505 \$	392 412 \$	1 667 860 \$
Community Futures Network Of Alberta	151 697 \$	148 303 \$	137 646 \$	147 462 \$	163 455 \$	748 563 \$
Distinctive Employment Counseling Services of AB	95 901 \$	204 099 \$	150 000 \$	149 688 \$	135 753 \$	735 441 \$
Momentum Community Economic Development	96 952 \$	114 660 \$	128 659 \$	143 740 \$	146 392 \$	630 403 \$
ALB.	393 709 \$	461 126 \$	600 684 \$	635 527 \$	381 317 \$	2 472 363 \$
CF Partners of SK	80 000 \$	90 000 \$	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$	470 000 \$
North Saskatchewan Independent Living Centre	94 822 \$	115 000 \$	135 000 \$	150 000 \$	150 000 \$	644 822 \$
South Saskatchewan Independent Living Center	95 000 \$	114 929 \$	125 048 \$	148 178 \$	150 000 \$	633 155 \$

SASK.	269 822 \$	319 929 \$	360 048 \$	398 178 \$	400 000 \$	1 747 977 \$
CF-MB	88 012 \$	94 551 \$	99 000 \$	93 430 \$	108 583 \$	483 576 \$
Independent Living Resource Center	112 083 \$	140 493 \$	152 761 \$	150 000 \$	150 000 \$	705 337 \$
MAN.	200 095 \$	235 044 \$	251 761 \$	243 430 \$	258 583 \$	1 188 913 \$
Total	998 363 \$	1 313 883 \$	1 644 915 \$	1 687 640 \$	1 432 312 \$	13 796 270 \$

Source : Données tirées du système financier du Ministère le 5 mai 2011.

SECTION 3 MÉTHODE

3.1 Portée du travail

Le modèle logique sur lequel repose cette évaluation théorique a été élaboré en consultation avec le groupe consultatif. L'évaluation fait appel à une approche non expérimentale puisqu'il n'a pas été possible de former un groupe témoin. Cependant, cette approche, utilisée en combinaison avec de multiples sources de données, a permis d'atteindre les objectifs de l'évaluation. Cette évaluation des investissements du Ministère dans le PAEI repose sur un vaste éventail de méthodes de collecte de données, décrites ci-dessous. Elle met l'accent sur les enjeux suivants : la pertinence et le rendement (efficacité, efficience et économie). Les objectifs de l'évaluation et les principaux enjeux de cette évaluation sont présentés au tableau 3-1.

Tableau 3-1 Principaux enjeux de l'évaluation

	Enjeux de l'évaluation
Pertinence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le PAEI répond-il toujours à un besoin? 2. Y a-t-il encore une demande à l'égard du PAEI? 3. Le Programme s'arrime-t-il aux priorités du gouvernement fédéral et de DEO? 4. Le Programme est-il conforme aux rôles et responsabilités du gouvernement fédéral?
Rendement (résultats obtenus, efficience et rentabilité)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Dans quelle mesure le PAEI atteint-il ses objectifs? 6. Quels sont les facteurs qui facilitent ou freinent la réalisation des objectifs du Programme? 7. Dans quelle mesure le PAEI a-t-il permis d'obtenir les résultats attendus? 8. Dans quelle mesure les résultats attendus se sont-ils concrétisés grâce au Programme? 9. Dans quelle mesure le PAEI a-t-il contribué aux objectifs à long terme? 10. Dans quelle mesure les fonds d'exploitation ont-ils eu une incidence sur la prestation des services du PAEI (prêts, conseils, etc.) dans les régions urbaines et rurales? 11. Est-ce que l'approche du Programme (rurale et urbaine) est appropriée pour atteindre les résultats attendus? 12. A-t-on obtenu des résultats inattendus (positifs ou négatifs)? 13. Est-ce que les activités sont entreprises et les produits exécutés de la façon la plus efficace possible?

	Enjeux de l'évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> • Comment pourrait-on améliorer l'efficacité des activités du Programme? • Y a-t-il d'autres façons, plus efficaces, d'exécuter le Programme? <p>14. Est-ce que le Programme permet d'atteindre les résultats attendus de la façon la plus rentable possible?</p>

3.2 Activités menées dans le cadre de l'évaluation

1. Consultations préliminaires et mesure de la capacité d'évaluation

Des consultations préliminaires ont été menées avec les agents du Ministère responsables des ententes afin d'élaborer le cadre d'évaluation et de discuter de la disponibilité de données utiles. Grâce à ces consultations, nous avons réussi à définir la portée de l'évaluation et à en préciser le mandat. Un comité consultatif, composé de représentants du Ministère de chaque région, a été formé afin de fournir des renseignements utiles et pertinents contribuant à accroître l'efficacité de l'évaluation et à garantir la qualité des produits d'évaluation. Après l'analyse de la capacité d'évaluation, un consultant a été engagé pour recueillir une partie des données de l'évaluation. Le rapport final a été rédigé avec l'aide de ressources internes.

2. Examen des documents et analyse documentaire

L'évaluation repose également sur un examen des documents et analyse documentaire contenant de l'information sur le PAEI. Cet examen servait essentiellement à mesurer la pertinence et les résultats des ententes.

Voici les principaux types de documents évalués et analysés dans le cadre de l'évaluation :

- Documentation de base générale (p. ex. documents sur les ententes conclues dans le cadre du Programme, sites Web, articles produits par les médias, documentation sur le PAEI, y compris les descriptions des projets financés, lignes directrices du Programme, rapports d'étape, rapports sur le rendement, dossiers des partenaires du PAEI en région rurale et urbaine, etc.);
- Documentation spécifique (p. ex. site Web du Ministère, mandat, rapports d'évaluation antérieurs et autres études concernant le PAEI).

L'information tirée de cet examen a servi à élaborer le modèle logique de l'évaluation et d'en préciser le mandat.

3. Examen des dossiers de projets et analyse des données

L'équipe d'évaluation a examiné les dossiers des projets liés au PAEI et a effectué une analyse des données disponibles dans la base de données de gestion de projet et le système financier du

Ministère, et la base de données TEA⁴ utilisée par les organismes du Programme de développement des collectivités. Comme les données provenant de la Saskatchewan n'avaient pas été versées dans la base de données du Ministère, nous avons procédé à un examen des dossiers sur papier lors de notre passage dans cette province. Les résultats des évaluations antérieures ont servi de données de base pour la présente étude. L'équipe d'évaluation a également consulté les agents du PAEI du Ministère et les intervenants des organismes de prestation pour valider les données recueillies lors de l'examen des bases de données et des dossiers. Des données ont été recueillies pour les 7 agents de prestation en milieu urbain, les 4 associations provinciales et les 90 organismes du Programme de développement des collectivités.

4. Entrevues

Les gestionnaires du PAEI du Ministère ont participé à un groupe de discussion qui a eu lieu à Edmonton (en personne et par vidéoconférence) et les autres groupes de répondants ont participé à des échanges au téléphone ou en personne. Ces groupes représentaient les associations provinciales d'aide au développement des collectivités, les agents de prestation en milieu urbain, les organismes du Programme de développement des collectivités et les intervenants des collectivités.

En tout, 51 personnes représentant 38 organisations ont répondu aux principales questions de l'étude. Des guides ont été remis aux participants avant la tenue de l'entrevue ou du groupe de discussion. Les entrevues ont duré en moyenne une heure et quart et les groupes de discussion, 2 heures. Un organisme a remis une réponse écrite pour présenter le point de vue des membres de son conseil d'administration, formé d'environ huit personnes (qui ne sont pas comptabilisées dans les chiffres ci-dessous; cependant, cette réponse écrite a été prise en compte lors de la synthèse des données).

Bon nombre des personnes interrogées participent à l'exécution du PAEI depuis longtemps et ont pu nous présenter une perspective historique du Programme. Pour la plupart des personnes interrogées, le PAEI fait partie intégrante de leurs tâches et responsabilités. Cette analyse a été effectuée par le consultant.

Tableau 3-2 Intervenants qui ont participé à l'évaluation

Groupe d'intervenants	N ^{bre} d'organismes représentés	N ^{bre} de participants
Diversification de l'économie de l'Ouest, gestionnaires de programme (groupe de discussion)	4	8
Associations d'aide au développement des collectivités (entrevues)	4	7
Organismes de prestation en milieu urbain (entrevues)	7	13

⁴ La base de données TEA (The Exceptional Assistance) a été créée et est utilisée par les organismes du Programme de développement des collectivités afin de rapporter les résultats obtenus dans le cadre de ce programme.

Organismes du Programme de développement des collectivités (entrevues)	11	11
Intervenants (entrevues)	12	12
Total	38	51

Approche de sélection des sujets interrogés :

- Gestionnaires de programme du Ministère : les représentants de chaque province ont été sélectionnés en fonction de leur connaissance du PAEI et de leur rôle quant à la surveillance du Programme.
- Associations d'aide au développement des collectivités : les trois associations (une par province) ont été choisies de façon à représenter différents types de collectivités et différents niveaux de mobilisation à l'égard du Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité.
- Tous les agents de prestation en milieu urbain ont participé.
- Intervenants : un échantillon représentatif a été établi en fonction de la répartition géographique des intervenants de la collectivité et de leur connaissance des services aux entrepreneurs et aux personnes handicapées.

5. Analyse comparative

L'analyse comparative reposait notamment sur une comparaison des services du PAEI avec les services offerts dans le cadre d'autres programmes et par d'autres organismes et ministères, ainsi qu'avec les services proposés aux entrepreneurs handicapés afin de leur permettre d'accéder à des fonds dans les quatre provinces de l'Ouest du Canada, et enfin avec les services du gouvernement fédéral. Une étude portant sur dix organismes, programmes et services ayant un lien avec le PAEI a été effectuée, en plus d'une évaluation des ressources sur Internet dont peuvent se prévaloir les entrepreneurs. Les organismes sondés sont au service des personnes handicapées, et leur offrent un vaste éventail de services, notamment un soutien au travail indépendant. L'information recueillie reposait sur le contenu des sites Web, les articles disponibles et, dans certains cas, une consultation directe auprès d'un membre de l'organisme. Cette analyse a été effectuée par le consultant. Les organismes sondés sont les suivants :

- **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées** : Un programme pancanadien offert par le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, créé en 1997 pour aider les personnes handicapées à se préparer en vue d'obtenir et de conserver un emploi, ou de devenir travailleurs autonomes, et d'accroître leur indépendance et leur participation à la vie économique du pays.
- **Société canadienne de développement social** : Un organisme indépendant pancanadien qui offre une formation axée sur l'emploi et les compétences aux personnes qui éprouvent de la difficulté à décrocher un emploi : les personnes handicapées, les jeunes, les parents au foyer, les travailleurs âgés, les Autochtones et les personnes qui résident en milieu rural.

- **Conseil canadien de la réadaptation et du travail** : Une organisation pancanadienne dont le mandat est d'aider les personnes handicapées à accéder à des emplois équitables et stimulants.
- **SEED Winnipeg** : Un programme de Winnipeg créé vers la fin des années 1980 pour lutter contre la pauvreté et contribuer au renouvellement du centre-ville de Winnipeg, en aidant les entrepreneurs à lancer de petites entreprises et à réaliser des économies en vue d'atteindre leurs objectifs.
- **Aide à l'employabilité des personnes handicapées** : Un programme de la Saskatchewan qui offre un financement pour aider les adultes handicapés à se préparer en vue d'obtenir et de conserver un emploi.
- **EmployAbilities** : Un organisme communautaire sans but lucratif de l'Alberta qui offre des programmes d'emploi et des possibilités d'apprentissage aux personnes handicapées.
- **Soutien à l'emploi lié à une incapacité** : Un programme de l'Alberta qui offre une formation et des services de placement et de recherche d'emploi pour venir en aide aux personnes handicapées.
- **Fondation de Vancouver, Fonds de soutien à l'emploi pour personne ayant une incapacité** : Un programme de Vancouver offrant des subventions pour aider les organismes admissibles de la Colombie-Britannique dont le mandat est de développer les possibilités d'emploi et, à terme, le taux d'emploi des personnes handicapées au sein de la collectivité.
- **Programme d'emploi pour les personnes handicapées (EPPD)** : Un programme offert par le truchement du ministère du Logement et du Développement social de la Colombie-Britannique offrant un vaste éventail de services spécialisés pour aider les personnes handicapées à participer à la vie de leur collectivité, à poursuivre leurs objectifs d'emploi, à développer leur autonomie et à acquérir les compétences et les expériences nécessaires pour décrocher un emploi ou pour effectuer un travail à titre de bénévole.
- **Coalition des personnes ayant une incapacité de la C.-B.** : Un organisme de la C.-B. qui défend des dossiers importants pour les personnes handicapées grâce à la prestation directe de services, à des partenariats communautaires, à des activités de promotion et de recherche et à des publications.

L'analyse comprend également les services offerts aux entrepreneurs par le Programme de développement des collectivités du Ministère, par le truchement des organismes du Programme. Les activités de ces organismes en lien avec le PAEI ont fait l'objet de comparaisons reposant sur les facteurs suivants :

- régions servies;
- capacité de prêt;
- services fournis – planification des activités, formation, aide à la recherche, consultation, aiguillage, réseautage et encadrement;
- modèle général de prestation – comprenant les services en région urbaine et rurale;
- clientèle ciblée;
- rendement.

4. Sondage auprès des clients

Dans le cadre de l'évaluation, un sondage a été mené auprès des clients du PAEI qui ont participé au Programme au cours des cinq dernières années, afin qu'ils nous fassent part de leur expérience. En tout, 544 clients du PAEI ont répondu au sondage. Afin de créer un échantillon adéquat, nous avons demandé à chaque agent de prestation (en milieu rural et urbain) de nous fournir leurs listes de clients.

Les agents de prestation nous ont fourni les coordonnées de 354 participants du PAEI. De ce total, seulement 270 contacts ont pu être utilisés. Près de 84 contacts n'ont pu être employés car le numéro de téléphone fourni était hors service ou l'adresse de courriel et les coordonnées personnelles n'étaient plus valides. En tout, nous avons réussi à communiquer avec 84 participants, dont 27 par courriel et 54 au téléphone. Nous avons également reçu cinq réponses par écrit, mais notre analyse était déjà complétée. Il s'agit d'un taux de réponse de 32 % pour un échantillon utile de 270 clients.

Le tableau suivant illustre la répartition réelle des clients qui ont répondu au sondage dans chaque province et chaque organisation, et le taux de réponse :

Tableau 3 – 3 Répondants ayant participé au PAEI, par province – chiffres réels*

C.-B.	N ^{bre} de personnes invitées à participer au sondage	N ^{bre} de répondants	Taux de réponse
Urbain	17	5	29,41 %
Rural	80	25	31,25 %
<i>Sous-total</i>	97	30	30,93 %
ALB.			
Urbain	43	10	23,26 %
Rural	109	10	9,17 %
<i>Sous-total</i>	152	20	13,16 %
SASK.			
Urbain	141	23	16,31 %
Rural	14	2	14,29 %
<i>Sous-total</i>	155	25	16,13 %
MAN.			
Urbain**	126	0	0,00 %
Rural	14	11	78,57 %
<i>Sous-total</i>	140	11	7,86 %
Total	544	86	15,81 %

*Le taux de réponse est calculé en divisant le nombre de répondants par le nombre de personnes invitées à participer au sondage.

**Pour des raisons de confidentialité, l'agent en milieu urbain n'a pas remis aux évaluateurs la liste de ses clients; il a plutôt envoyé une lettre aux clients leur demandant de participer au sondage. Aucun des clients n'a répondu au sondage.

La répartition totale des réponses au sondage (milieu urbain et milieu rural) est présentée ci-dessous.

Tableau 3 – 4 Milieu urbain/milieu rural

Fournisseur	Clients du PAEI	Pourcentage du volume total
Urbain	38	44,2 %
Rural	48	55,8 %
Total	86	100,0 %

6. Groupes de discussion

Des groupes de discussion visant à valider l'évaluation du PAEI ont été organisés à Vancouver, Edmonton, Saskatoon et Winnipeg. En tout, 37 personnes (tableau 3 – 5) ont participé aux groupes de discussion en personne, par vidéoconférence ou téléconférence. Le consultant a présenté un aperçu des conclusions et posé des questions afin de stimuler la discussion. L'approche d'échantillonnage retenue pour sélectionner les sujets interrogés s'est également appliquée à la sélection des participants aux groupes de discussion.

Tableau 3 – 5 Nombres de participants par catégorie

	Organismes du Programme de développement des collectivités	Agents de prestation en milieu urbain	Autres intervenants	Personnel de DEO	Associations provinciales d'aide au développement des collectivités	Total
Manitoba	2	1	2	2	1	8
Saskatchewan	1	6	1	2	-	10
Alberta	2	5		3	2	12
Colombie-Britannique	1	1	2	2	1	7
TOTAL	6	13	5	9	4	37

7. Limites de l'évaluation

- Analyse des données : L'évaluation faisait appel à des données tirées de la base de données TEA des organismes du Programme de développement des collectivités et à des données versées dans la base de données de gestion de projet et les dossiers du Ministère par les agents de prestation en milieu urbain et les associations provinciales d'aide au développement des collectivités. Les entrevues et les groupes de discussion révèlent que la reddition de comptes n'est pas uniforme d'une région à une autre. En outre, on ne sait pas très bien si les agents de prestation partagent une même définition des clients et des résultats et s'ils assurent un suivi uniforme à cet égard. Les données issues de chacune des bases de

données ont été validées avec les associations provinciales et les agents de prestation en milieu urbain. Dans les cas où les données ne pouvaient être validées, elles n'étaient pas utilisées dans l'analyse.

- **Sondage :** Le biais de sélection du sondage constituait une menace sérieuse à la validité de nos conclusions et à notre capacité d'appliquer ces conclusions à tous les entrepreneurs handicapés. Les clients invités à répondre au sondage étaient susceptibles d'avoir participé directement au PAEI et d'avoir mieux réussi. Ceux qui ont échoué n'ont sans doute pas répondu ou étaient sous-représentés dans l'échantillon. En outre, l'échantillon du sondage n'était pas représentatif de la population totale. Les résultats du sondage n'ont donc pas été employés pour étayer les autres sources de données de l'analyse.
- **Analyse comparative :** Comme le PAEI est une petite composante d'un plus vaste portefeuille de programmes et de services offerts par les agents de prestation, il a été difficile d'isoler l'effet du PAEI sur un participant au Programme. Le recours à une approche expérimentale pour évaluer les incidences additionnelles du Programme n'a pas été possible dans le cas du PAEI. Nous ne sommes pas parvenus à former des groupes témoins; il était donc impossible d'effectuer une comparaison avec les groupes de participants. Les renseignements consignés par les agents de prestation du PAEI ne nous ont pas permis d'effectuer une comparaison. En outre, ils n'ont pas fait de suivi auprès des clients qui ont choisi de ne pas participer au Programme. En raison de ces limites et de la taille de l'échantillon de clients qui ont répondu au sondage, nous avons jugé imprudent de croiser les résultats du sondage pour dégager des différences entre les sous-groupes de répondants. Cependant, nous avons utilisé les commentaires formulés par les participants lors des sondages et des entrevues (leurs commentaires étaient alors rapportés par les sujets interrogés) pour valider les conclusions de l'analyse comparative.
- **Entrevues :** Tous les représentants des associations provinciales d'aide au développement des collectivités, y compris les représentants des organismes du Programme de développement des collectivités et des agences de prestation en milieu urbain, ont été interviewés. Ce groupe représente 100 % des organismes financés annuellement en vue d'exécuter le PAEI. Ces entrevues se faisaient généralement avec plus d'une personne et comportaient une composante historique sur le PAEI. Il existe cependant une possibilité de biais dans leurs réponses puisque ces personnes ont un intérêt manifeste à l'égard du PAEI. Les résultats des entrevues menées avec des personnes qui n'ont pas de lien avec le PAEI ont été influencés par leur faible niveau de connaissance et d'expérience directe relativement au PAEI. Cependant, l'intervieweur a réussi à bien décrire le PAEI et à recueillir des réponses en fonction de la description du concept du Programme.
- **Difficultés quant à l'utilisation des indicateurs de rendement du PAEI pour mesurer les résultats :** Depuis la création du PAEI, aucune stratégie sur la mesure du rendement n'a été élaborée. L'évaluation de 2005 recommandait la mise sur pied d'une telle stratégie. Une série d'indicateurs de rendement a été établie pour le PAEI lors du processus de renouvellement de 2005. Les partenaires du PAEI utilisent ces indicateurs pour rapporter leurs résultats au Ministère; cependant, les agents n'ont pas tous la même définition de ces indicateurs. On ne sait pas très bien comment certains de ces indicateurs peuvent être liés aux extrants et résultats du Ministère.

SECTION 4 PERTINENCE

4.1 Nécessité des services pour les entrepreneurs handicapés

Le Rapport fédéral sur les personnes handicapées de 2010⁵ indique que le revenu d'emploi moyen des adultes handicapés en âge de travailler est de 29 393 \$, soit 22,5 % de moins que la moyenne de 37 994 \$ pour les adultes non handicapés en âge de travailler. La gravité du handicap a une incidence sur le revenu : le revenu d'emploi moyen des personnes ayant un handicap grave et très grave est de 23 786 \$ et 19 447 \$ respectivement, par rapport à 33 427 \$ pour celles n'ayant qu'un handicap léger. L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de Statistique Canada pour 2006 révèle que le taux d'activité global pour les adultes handicapés en âge de travailler est de 59,6 % (1 379 325 personnes). En comparaison, le taux d'activité des adultes non handicapés en âge de travailler est de 80,2 % (15 163 250 personnes).

Selon le rapport, de nombreuses personnes handicapées doivent surmonter des obstacles liés au travail et faire face à des difficultés qui n'existent pas pour les personnes non handicapées. Les personnes handicapées sont parfois limitées quant à la quantité de travail qu'elles peuvent effectuer, elles peuvent avoir besoin d'ajustements sur leur lieu de travail ou d'un horaire de travail adapté, ce que les employeurs hésitent parfois à leur consentir. En plus des difficultés liées à leur accommodement, les travailleurs handicapés sont parfois victimes de discrimination de la part des employeurs, et d'exclusion sociale. Les personnes handicapées sont plus susceptibles d'être sans emploi que les personnes non handicapées. Le taux de chômage des adultes handicapés en âge de travailler est de 10,4 %, par rapport à 6,8 % pour les adultes non handicapés en âge de travailler.

Le Rapport fédéral sur les personnes handicapées conclut que les travailleurs handicapés représentent une part importante de la population active et qu'un grand nombre d'adultes handicapés sans emploi sont qualifiés et prêts à travailler. Cependant, malgré la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la demande croissante en travailleurs qualifiés, les statistiques révèlent que de nombreuses personnes handicapées demeurent sous-employées et continuent de faire l'objet de discrimination. On souligne dans le rapport que le Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI) du Ministère est une des façons d'aider les personnes handicapées à surmonter ces difficultés liées à l'emploi.

Les sujets interrogés ont permis d'établir que le PAEI offrait une aide additionnelle aux personnes handicapées, plus complète que celle proposée aux entrepreneurs non handicapés. La nécessité de soutenir d'autres organismes qui offrent des services aux entrepreneurs handicapés a également été soulignée. Les sujets interrogés attribuent cette nécessité à divers facteurs, notamment :

- les personnes handicapées ne sont pas toujours bien servies par les services traditionnels;

⁵ Rapport fédéral sur les personnes handicapées de 2010 – Rapport annuel du gouvernement du Canada sur la condition des personnes handicapées. Publié par le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada.

- la définition des handicaps s'est élargie et de plus nombreuses conditions sont maintenant considérées comme un handicap;
- le ralentissement de l'économie, qui incite les décideurs à miser davantage sur l'intérêt suscité par le projet d'entreprise des personnes handicapées et sur sa faisabilité.

Les sujets interrogés jugent que les entrepreneurs handicapés doivent relever des défis uniques, pour lesquels les organismes traditionnels ne peuvent pas toujours leur être utiles. Par exemple, ils doivent tenir compte de leur état de santé et planifier leurs activités commerciales en fonction de leurs limites. Les personnes handicapées ont parfois besoin de certains accommodements pour leur permettre de lancer leur entreprise. Ces accommodements ne sont pas toujours offerts par les organismes traditionnels. Les personnes interrogées partagent toutes la même philosophie, qui consiste à aplanir les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées, en leur offrant une aide additionnelle qui peut contribuer à leur succès et à celui de la collectivité dans son ensemble (p. ex. lancement d'entreprises).

4.2 Nécessité du PAEI

En général, le PAEI est un programme utile. Même si la majorité des sujets interrogés a indiqué que les services de soutien aux entrepreneurs et les prêts répondent aux besoins des entrepreneurs handicapés et leurs sont bénéfiques, environ un quart des répondants remettent en question l'utilité et les avantages du fonds d'emprunt de ce programme. Plusieurs sujets interrogés se demandent si un financement additionnel est nécessaire compte tenu des autres sources de financement offertes aux entrepreneurs handicapés. Cependant, la plupart des organismes consentent des prêts du PAEI assujettis aux mêmes conditions que d'autres prêts, mais offrent davantage de soutien et une plus grande souplesse au moment du remboursement.

Les sujets interrogés ont mentionné que le financement du PAEI pourrait être utilisé pour aider d'autres organismes qui viennent en aide à une clientèle particulière ou qui travaillent avec les personnes handicapées, et pour faire la promotion des services du PAEI. Ils mentionnent que la prestation de conseils par le truchement du PAEI peut contribuer à réduire le nombre de faillites, soit en incitant les participants à ne pas poursuivre un projet voué à l'échec, soit en offrant un soutien aux entrepreneurs.

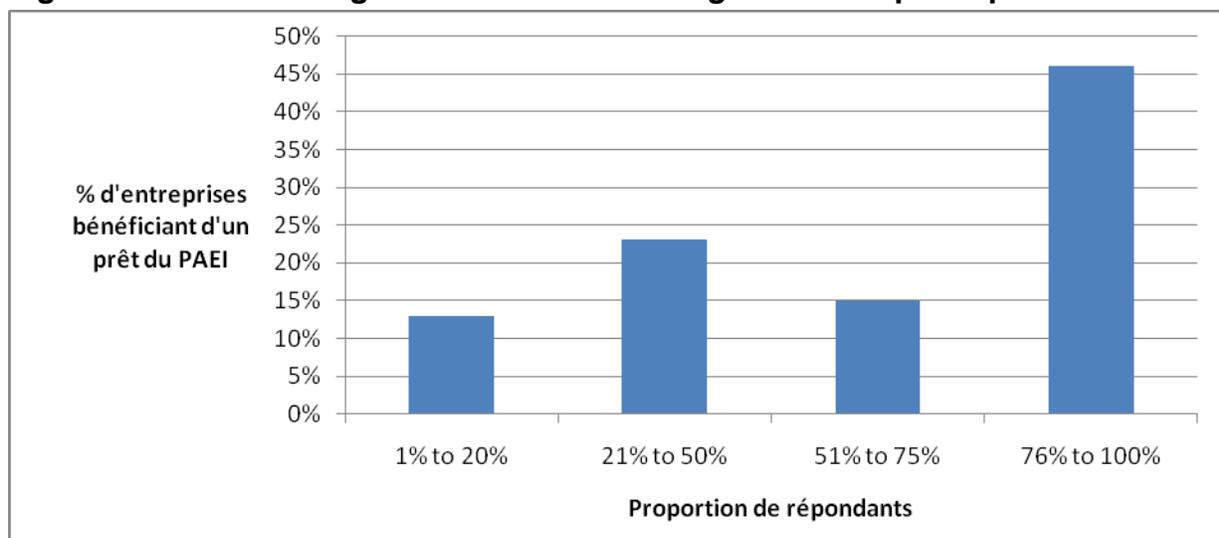
La comparaison avec des programmes connexes révèle ce qui suit au sujet de la nécessité du PAEI :

- **Nécessité à l'égard du renforcement des capacités et des mesures de soutien spécialisées** : pour certains secteurs de service ou de programme, le financement du PAEI contribue indirectement à renforcer la capacité à servir les entrepreneurs handicapés grâce à la formation de partenariats avec d'autres organismes communautaires.
- **Nécessité de promouvoir l'entrepreneuriat** : le financement du PAEI peut contribuer à promouvoir l'entrepreneuriat grâce à des initiatives financées qui encouragent le travail autonome en tant qu'option viable pour les personnes handicapées.

- **Nécessité de mesures de soutien plus étoffées pour les entrepreneurs handicapés :** les services « collatéraux » au lancement d'une entreprise sont considérés comme l'aspect le plus utile du PAEI. Ces services sont reconnus comme étant nécessaires pour veiller à ce que les entreprises soutenues aient une meilleure chance de succès.

La majorité des répondants du sondage auprès des clients a indiqué avoir demandé un prêt dans le cadre du PAEI. Le taux d'approbation des prêts, tel que révélé par les répondants, est très élevé, à 91 %. Les participants au groupe de discussion attribuent ce taux d'approbation élevé aux services « collatéraux » du PAEI. Grâce à ces services, seules les entreprises ayant un potentiel de succès élevé ont pu remplir la demande de financement.

Figure 4 – 1 Pourcentage des frais de démarrage couverts par le prêt du PAEI



Dans l'encadré : 1 % à 20 %, 20 % à 50 %, 51 % à 75 %, 76 % à 100 %

Près de la moitié des répondants au sondage ont indiqué que plus de 75 % de leurs frais ont été couverts par un prêt du PAEI. Pour couvrir les frais restants, la majorité des répondants ont indiqué avoir eu recours à leurs propres ressources personnelles, ou avoir demandé l'aide de parents ou d'amis. Les répondants n'ont pas mentionné que le financement du PAEI avait servi à obtenir d'autres sources de financement.

Les prêts commerciaux traditionnels ne sont pas considérés comme une option viable, soit pour compléter, soit pour remplacer les prêts du PAEI, puisque près de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils ne croyaient pas qu'ils seraient approuvés par des prêteurs traditionnels. Lorsqu'un financement externe au PAEI constituait une option viable, 72 % des répondants ont mentionné que l'agent du PAEI s'est révélé quelque peu ou très utile pour coordonner leur accès à ces autres sources de financement.

4.3 Tendances et demande à l'égard du Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité

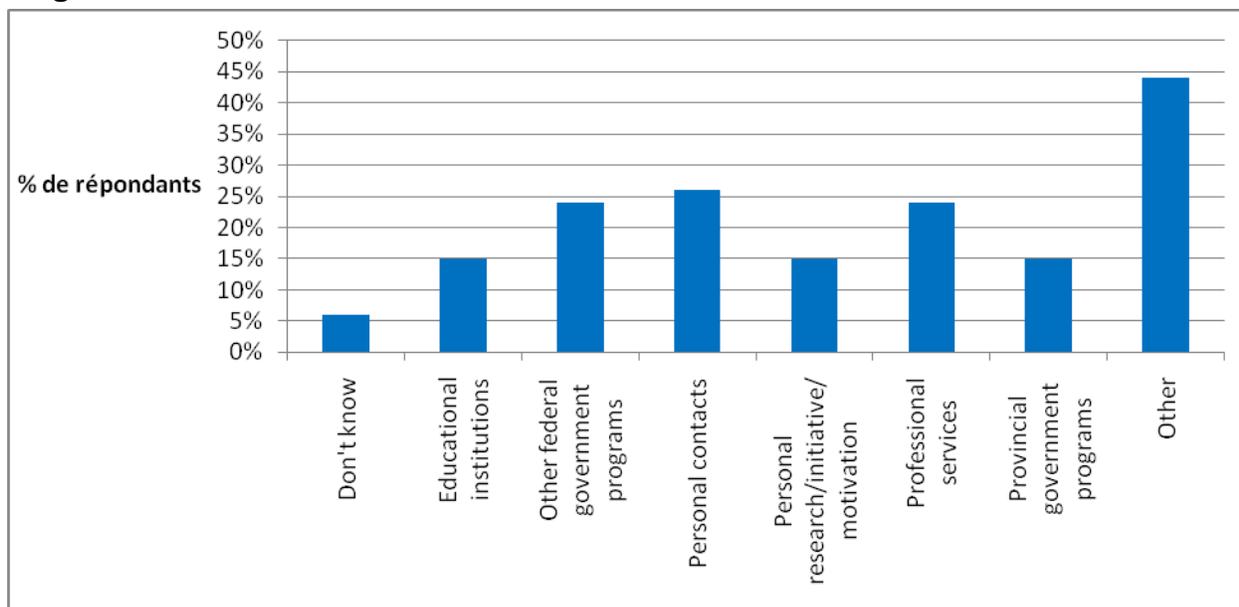
L'évaluation de 2005 du PAEI indiquait que le nombre total de prêts du PAEI consentis par les organismes du Programme de développement des collectivités s'établissait à 615, et que le nombre annuel de prêts refusés est passé de 152 en 1999-2000 à 88 en 2003-2004. Au cours de la période de la présente évaluation (2006 au troisième trimestre de 2010), le nombre total de prêts consentis par les organismes du Programme de développement des collectivités était de 407, et le nombre annuel moyen de prêts accordés était de 78. Environ 45 % de tous les organismes du PDC n'ont émis aucun prêt en 2009 ou dans les trois premiers trimestres de 2010. Les agents de prestation en milieu urbain ont rapporté n'administrer que peu de prêts actuellement, voire aucun. Ces chiffres révèlent un déclin quant au recours au service de prêt du PAEI. Les données recueillies pour le PAEI révèlent qu'un grand nombre de clients ont été servis par les agents de prestation (16 567)⁶; cependant, ce chiffre contraste avec le petit nombre de prêts consentis (572) de 2006 à 2010. Ces conclusions indiquent que la majeure partie de la demande à l'égard du PAEI concernait des services autres que les prêts et le financement.

Les sujets interrogés ont dégagé deux tendances pouvant expliquer une diminution possible de la nécessité des prêts du PAEI : 1) la réticence des personnes handicapées à révéler leur handicap et 2) la capacité des organismes traditionnels de répondre aux besoins des personnes handicapées. En outre, les sujets interrogés ont mentionné que les clients du PAEI se sont peut-être désintéressés du Programme après un premier contact si les fonds d'emprunt ou de subvention n'étaient pas disponibles, ou s'ils devaient produire un plan d'affaires ou répondre à d'autres exigences. Les sujets interrogés ont indiqué qu'il y avait un grand nombre de clients aiguillés vers le Programme (pour des activités de promotion ou de formation, etc.), mais que peu de clients ont traversé l'étape de l'évaluation initiale officielle (ou informelle) en vue de demander un prêt ou d'autres services. Cela explique probablement le grand nombre de clients servis, par rapport au petit nombre de prêts consentis.

⁶ Le nombre total est faussé puisque certains des organismes du Programme de développement des collectivités ont fourni, concernant les clients du PAEI, des chiffres issus d'autres initiatives. Par exemple, le CF South Fraser et le CF North Fraser ont identifié dans la base de données du PAEI un grand nombre de participants à leur programme provincial d'emploi pour les personnes handicapées comme étant des clients du PAEI.

Environ 42 % des clients qui ont répondu au sondage ont indiqué qu'ils ont eu accès à une aide externe non financière. Les sources d'aide financière additionnelles rapportées par les répondants se trouvent dans la figure ci-dessous.

Figure 4 - 2 Sources de financement additionnel



Dans la figure : Ne sait pas, Établissements d'enseignement, Autres programmes fédéraux, Contacts personnels, Recherche/initiative personnelle/motivation, Services professionnels, Programmes provinciaux, Autres

L'analyse comparative révèle que la petite taille du marché des entrepreneurs handicapés influe sur la demande à l'égard des services du PAEI. Les responsables d'autres programmes et organismes ciblant des groupes d'entrepreneurs particuliers, comme les femmes, les Autochtones ou les jeunes, admettent s'adresser à une plus grande part de marché que le PAEI.

Le Rapport fédéral sur les personnes handicapées de 2010 indique que les personnes ayant un handicap grave sont moins susceptibles de rechercher un emploi à temps plein (20,5 %), et sont plus disposés à travailler soit à temps plein, soit à temps partiel (42,0 %). Le rapport précise également que 65,0 % des personnes handicapées qui ne font pas partie de la population active ne peuvent absolument pas travailler, dont 76,1 % de personnes ayant un handicap grave et 83,9 % de personnes ayant un handicap très grave. En outre, 12,1 % des personnes handicapées qui ne font pas partie de la population active sont limitées quant à leur capacité de chercher du travail. Cela contribue à réduire le marché du PAEI.

4.4 Existence d'autres initiatives qui s'adressent aux entrepreneurs handicapés

Les sujets interrogés affirment qu'il existe d'autres initiatives qui aident les personnes handicapées à trouver un emploi ou à vivre de façon autonome. Certaines initiatives ciblent les entrepreneurs en général. Cependant, le PAEI est unique puisqu'il vise spécifiquement les entrepreneurs handicapés. Les sujets interrogés ont mentionné qu'il peut y avoir des possibilités

de double emploi et de chevauchement avec d'autres programmes. Les agents de prestation en milieu urbain ont remarqué qu'il y avait un certain chevauchement quant aux services offerts puisqu'ils se trouvent dans la même région géographique. En outre, certains sujets interrogés ont mentionné que le PAEI pouvait faire double emploi à certains programmes ministériels, comme le Programme de prêts et d'investissement et l'Initiative pour les femmes entrepreneurs.

L'analyse comparative a donné lieu aux résultats suivants au sujet des programmes connexes qui offrent des services similaires à ceux du PAEI dans l'Ouest du Canada et qui visent les personnes handicapées ou non :

De nombreux programmes, services et organismes connexes offrent des services aux entrepreneurs. De nombreux organismes, programmes et services (ainsi que de nombreuses ressources sur Internet) viennent en aide aux entrepreneurs en région urbaine et rurale, ce qui comprend les programmes qui visent des segments particuliers de ce marché, soit les femmes, les entrepreneurs Autochtones et les jeunes. Leur financement provient d'une ou de plusieurs organisations fédérales, provinciales et municipales, ou non gouvernementales, mais également d'entreprises privées. Ces programmes permettent d'accéder à des prêts ou à de l'information sur le lancement d'une entreprise, à des mesures de soutien et à d'autres sources de financement. Les banques et les coopératives de crédit, par exemple, peuvent offrir des services aux entrepreneurs en général.

De nombreux programmes, services et organismes connexes s'adressent aux personnes handicapées. De nombreux organismes, programmes et services offrent un vaste éventail d'activités et de services ciblant spécifiquement les personnes handicapées dans les régions rurales et urbaines. Les initiatives qui visent les personnes handicapées favorisent notamment la vie autonome, proposent un financement pour couvrir les coûts liés à un handicap, ainsi qu'un appui à la formation et à l'emploi, défendent les intérêts des personnes handicapées, font la promotion des personnes handicapées auprès des employeurs, et appuient ces dernières dans leurs démarches.

Exemples d'initiatives :

- **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées :** cette initiative est administrée par le gouvernement fédéral et vise à aider les personnes handicapées à se préparer à obtenir et à conserver un emploi, ou à devenir des travailleurs autonomes, et ainsi à accroître leur participation à la vie économique et leur indépendance. Elle incite également les employeurs à offrir des possibilités d'emploi et des expériences de travail aux personnes handicapées.
- **Aide à l'employabilité des personnes handicapées :** cette initiative de la Saskatchewan propose un financement afin d'aider les adultes handicapés à se préparer à obtenir et à conserver un emploi. Diverses mesures de soutien sont offertes, notamment une formation en milieu de travail, des évaluations professionnelles et psycho-éducatives, un encadrement professionnel, un soutien aux employeurs et une aide financière visant à couvrir les coûts liés à un handicap dans le cadre d'un vaste éventail de programmes de formation postsecondaire.

Les programmes d'emploi sont également très répandus. Certains s'adressent aux personnes handicapées, d'autres à un groupe de clients plus vaste. Pour les clients sans emploi et qui cherchent du travail, de nombreuses mesures sont offertes par le truchement des programmes

d'emploi fédéraux ou provinciaux. Certains visent les personnes handicapées, certains une base de clients plus vaste et d'autres favorisent le travail autonome. Les cours sur le travail autonome s'accompagnent souvent de critères associés au chômage et sont assez exhaustifs pour permettre aux personnes intéressées de lancer une entreprise. Grâce au financement du PAEI, un organisme financé par le PAEI peut collaborer avec un organisme qui offre des programmes d'emploi ou de travail autonome, ou compléter ces programmes, afin de mieux répondre aux besoins des entrepreneurs handicapés.

Exemple :

- Le programme d'emploi pour les personnes handicapées du ministre du Logement et du Développement social de la C.-B. : le programme est un exemple d'une organisation qui offre un vaste éventail de services s'adressant aux chercheurs d'emploi, aux personnes handicapées et aux entrepreneurs. Le programme offre également divers services spécialisés pour aider les personnes handicapées à participer à la vie de leur collectivité, à atteindre leurs objectifs d'emploi selon leurs capacités, à accroître leur indépendance et à acquérir des compétences et des expériences qui peuvent les aider à décrocher un emploi ou à devenir des travailleurs bénévoles. Il vise à aider les personnes handicapées à atteindre leur plein potentiel économique et social. Offert par la C.-B., le programme propose des services individualisés par le truchement de fournisseurs de services.

Meilleur accès à des ressources sur Internet pour les entrepreneurs handicapés. Le PAEI finance des organismes pour fournir de l'information et des ressources aux personnes handicapées qui souhaitent lancer une entreprise et, dans cette foulée, de plus en plus de ressources connexes sont disponibles sur Internet. Les fournisseurs de services élaborent des cours sur Internet et proposent des sources d'information et des outils d'auto-évaluation en ligne.

Par exemple, la Société canadienne de développement social offre des services sur Internet aux personnes handicapées. L'organisation propose une formation axée sur l'emploi et les compétences aux personnes qui doivent surmonter des obstacles particuliers, notamment les personnes handicapées, les jeunes, les Autochtones et les personnes qui résident en région rurale. Le site Web Compétences en affaires de l'organisation offre des ressources aux entrepreneurs handicapés qui souhaitent lancer leur propre entreprise. Le tableau suivant permet de comparer les services du PAEI à ceux de quelques autres initiatives.

Tableau 4-1 Comparaison des services du PAEI à ceux d'autres initiatives s'adressant aux personnes handicapées

Organisations	Prêts	Planification des activités	Formation	Conseils aux entreprises	Services d'aiguillage	Réseautage / encadrement
Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Organisations	Prêts	Planification des activités	Formation	Conseils aux entreprises	Services d'aiguillage	Réseautage / encadrement
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées de RHDC		✓	✓	✓		✓
Société canadienne de développement social		✓	✓		✓	✓
Conseil canadien de la réadaptation et du travail			✓	✓	✓	
SEED Winnipeg		✓	✓		✓	✓
Aide à l'employabilité des personnes handicapées			✓	✓	✓	
EmployAbilities			✓	✓	✓	
Soutien à l'emploi lié à une incapacité			✓	✓	✓	
Fondation de Vancouver, Fond de soutien à l'emploi pour personne ayant une incapacité				✓		
Programme d'emploi pour les personnes handicapées du ministère du Logement et du Développement social de la C.-B.			✓			
Coalition de C.-B. des personnes ayant une incapacité			✓			✓
Initiative pour les femmes entrepreneurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Organisations	Prêts	Planification des activités	Formation	Conseils aux entreprises	Services d'aiguillage	Réseautage / encadrement
Programme de développement des collectivités	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Le PAEI existe depuis 1999, année où les premières ententes ont été signées. Le Ministère doit déterminer s'il continuera d'appuyer le Programme et si le PAEI répond efficacement aux entrepreneurs handicapés. Cette évaluation est justifiée par un déclin de la demande à l'égard du service de prêts du Programme, par l'existence d'autres organismes et initiatives qui ont des objectifs similaires et par une possibilité de chevauchement et de double emploi avec d'autres organismes et initiatives. Même si l'utilité du volet financement peut être remise en question, les personnes interrogées indiquent que les services aux entreprises et les mesures de soutien sont toujours nécessaires. Pour valider la demande à l'égard des services du Programme, le Ministère doit en réviser la stratégie sur la mesure du rendement afin de tenir compte des composantes du Programme de nature non financière et qui sont liées aux services de soutien, composantes qui actuellement ne font l'objet que d'une mesure qualitative.

4.5 Harmonisation avec les priorités fédérales et ministérielles

Le PAEI relève du secteur d'activité ministériel Expansion des entreprises et de ses sous-activités visant à accroître la productivité des entreprises et à améliorer l'accès au capital. Les priorités du PAEI sont également reliées à celles du gouvernement fédéral, telles que décrites dans le document *Avantage Canada – Bâtir une économie forte pour les Canadiens*⁷.

Le but du PAEI est d'aider les Canadiens handicapés à lancer leur entreprise et ainsi à contribuer à la croissance économique de leur collectivité. Ce but reflète l'engagement à long terme du gouvernement du Canada de maintenir et de protéger les droits des personnes handicapées et de les aider à devenir des membres à part entière de notre société. Le gouvernement s'est également engagé à éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées et à créer de nouvelles possibilités pour ces dernières. Il existe environ 4,4 millions de personnes handicapées au Canada, représentant environ 14,3 % de la population. Le gouvernement a réitéré cet engagement le 11 mars 2010, lorsque le Canada a ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

La plupart des sujets interrogés constatent que le PAEI a des liens avec les objectifs des politiques économiques, mais surtout avec ceux des politiques sociales. L'amélioration de la qualité de vie et l'indépendance accrue des participants (et notamment l'amélioration de l'estime de soi et de la confiance en soi) sont les principaux avantages du Programme. Les avantages

⁷ *Avantage Canada* est un plan économique publié par le gouvernement fédéral. Le plan est conçu pour bâtir une économie canadienne solide et améliorer la qualité de vie des Canadiens grâce à des avantages économiques concurrentiels. <http://www.fin.gc.ca/ec2006/pdf/planf.pdf>

économiques pour les particuliers et les collectivités sont également conformes au mandat de DEO en matière de développement économique général.

Les sujets interrogés appuient fortement le financement versé par le gouvernement fédéral pour aider les entrepreneurs handicapés. Le financement des associations provinciales d'aide au développement des collectivités est considéré dans la plupart des provinces comme étant justifié et faisant l'objet d'une reddition appropriée. Cependant, certains sujets interrogés se demandent si le gouvernement fédéral devrait continuer de financer le volet « prêt » du PAEI séparément des autres volets de financement aux entreprises.

SECTION 5 RENDEMENT (RÉSULTATS OBTENUS)

Le PAEI offre aux Canadiens handicapés de l'Ouest un accès à de l'information sur les affaires, à des activités de formation et de perfectionnement, à un encadrement grâce à des services de consultation en personne, et à une aide financière, afin de les aider à devenir des travailleurs indépendants et à lancer leur propre entreprise. En général, les données issues de l'entrevue révèlent que les entrepreneurs handicapés bénéficient du Programme, en sont satisfaits et obtiennent un certain succès grâce au PAEI. Après l'évaluation de 2005, une série d'indicateurs de rendement a été élaborée afin de mesurer les résultats du Programme. Le lien entre ces indicateurs de rendement et les extrants et résultats actuels de l'architecture d'activités de programmes (AAP) du Ministère demeure imprécis. Les agents de prestation en milieu urbain ont fourni des chiffres concernant le nombre d'entreprises créées, développées ou maintenues; cependant, les organismes du Programme de développement des collectivités n'ont pas déclaré leurs résultats relativement à cet indicateur. En outre, certains des indicateurs, comme le nombre d'heures consacrées aux activités d'encadrement, ne sont pas liés aux résultats figurant dans l'architecture d'activités de programmes.

Certains des organismes du Programme de développement des collectivités participent à l'exécution d'autres initiatives pour les gouvernements fédéral et provinciaux; par conséquent, ils ont indiqué que les résultats versés dans la base de données du PAEI comprennent également les résultats d'autres initiatives. Les participants aux groupes de discussion ont validé le fait que la comptabilisation des clients s'est révélée très inégale d'une région à une autre. En outre, l'exécution du PAEI a été intégrée aux opérations normales des agents de prestation dans la plupart des régions. En Colombie-Britannique, les opérations urbaines du PAEI ont été intégrées aux activités du Programme de prêts et d'investissement. D'autres agents de prestation en milieu urbain et les organismes du Programme de développement des collectivités ont intégré en grande partie le fonds d'emprunt du PAEI à leur portefeuille de prêts réguliers. En raison des problèmes constatés quant à l'intégrité des données, il est très difficile d'évaluer les véritables indicateurs de rendement du PAEI. Avant de renouveler ou de prolonger le PAEI, le Ministère devra se doter d'indicateurs de rendement quantitatifs clairs.

5.1 Facteurs qui ont nui à la mesure des résultats

Les difficultés les plus souvent mentionnées par les sujets interrogés quant à la mesure des résultats du PAEI sont les suivantes :

- Reddition de comptes :
 - Les mesures du rendement découlant des indicateurs ne permettent pas d'en venir à des résultats pertinents (plus particulièrement ceux qui ont trait aux prêts);
 - L'intégration des services du PAEI aux services de base des agents de prestation, ce qui présente des difficultés quant à la production des données;
 - Les mesures du rendement n'ont pas été bien définies (les fournisseurs de services ont retenu différentes méthodes de comptabilisation);
 - Les attentes générales à l'égard du PAEI décrites en lien avec les mesures du rendement ne sont pas claires.
- Niveaux de service uniformes; critères d'admissibilité, modalités :
 - Le PAEI est considéré comme étant fragmenté et manquant d'uniformité;
 - Les agents de prestation en milieu urbain utilisent les fonds de différentes façons et adoptent des approches variées, même si leurs contrats avec le Ministère sont très similaires;
 - Les associations provinciales d'aide au développement des collectivités rapportent qu'il est difficile de mobiliser tous les organismes du Programme de développement des collectivités autour des activités du PAEI;
 - Il existe des différences quant aux modalités et à la gestion générale des fonds, d'une région à une autre;
 - De nombreux organismes n'ont plus de fonds d'emprunt; par conséquent, leur engagement à l'égard du PAEI s'essouffle;
 - La réticence à déclarer une invalidité. De nombreux sujets interrogés ont parlé de la réticence à déclarer une invalidité comme d'un obstacle, qui freine la prestation d'une aide plus directe aux entrepreneurs handicapés.

5.2 Extrants et résultats du PAEI

Les sujets interrogés ont indiqué que les niveaux d'activité et les types de soutien varient d'une composante à l'autre du PAEI et que ces variations sont observées entre les agents de prestation en milieu urbain et rural. Par conséquent, le PAEI répond à des besoins et produit des extrants et des résultats différents d'un endroit à un autre. Selon les entrevues menées, on estime qu'environ la moitié des organismes du Programme de développement des collectivités n'a mené que très peu d'activités, voire aucune, en lien avec le PAEI et que seulement 1 agent de prestation en milieu urbain sur 7 a consenti un nombre significatif de prêts dans le cadre du PAEI. Les sujets interrogés représentant les organismes du Programme de développement des collectivités ont rapporté que la vision originale du PAEI, soit le maintien d'un portefeuille de prêts qui s'auto-alimenterait, n'est pas réalisée pour les organismes qui ont épuisé leurs fonds d'emprunt du PAEI.

Les sujets interrogés ont également indiqué que les systèmes de production de rapports et d'imputabilité actuellement en place ne facilitent pas l'analyse et ne permettent pas de dégager les résultats des fonds d'emprunt. Bon nombre des agents de prestation ont en grande partie

intégré les fonds d'emprunt du PAEI à leurs portefeuilles de prêts généraux. Les succès du PAEI sont jugés importants quant à leurs effets, mais ils demeurent peu nombreux. Ce sont les services « collatéraux » du PAEI, notamment la prestation de services de consultation et la collaboration avec d'autres organismes communautaires pour aider les entrepreneurs handicapés, qui ont les effets les plus marquants.

Lorsque l'on aborde la question de l'attribution, pour tenter de savoir ce qu'aurait été la situation sans le PAEI, les personnes interrogées affirment que la réussite des clients (qui ont grandement bénéficié du Programme) repose essentiellement sur les « services collatéraux » du PAEI. Les sujets interrogés ont rapporté qu'il est difficile d'attribuer ce succès au fonds d'emprunt du PAEI, puisque de bon nombre des entreprises financées ont échoué et que les prêts n'ont pas été remboursés.

La comparaison avec d'autres initiatives (tableau 4 – 1) révèle ce qui suit au sujet du PAEI et de la concrétisation de ses objectifs :

- **Le PAEI est peu connu.** En général, les responsables des programmes et des services qui ciblent les personnes handicapées connaissent peu le PAEI. Cela contribue à limiter l'incidence du PAEI sur la collectivité, ainsi que sa portée.
- **Poches d'innovation.** Certains autres programmes et services semblent faire preuve d'une plus grande innovation, notamment dans leur façon d'utiliser l'Internet ou d'accéder à de nouveaux marchés (portée géographique). En effet, certains sites Web innovateurs créés dans le cadre de ces initiatives proposent des cours qui s'adressent spécifiquement aux entrepreneurs.
- **Insuffisance sur le plan de l'information, des définitions et de la conception et manque d'uniformité.** Le manque d'information complique le travail de comparaison et d'évaluation.
- **Les cibles de rendement ne sont pas harmonisées et ne sont pas atteintes.** Les cibles de rendement, notamment en ce qui a trait aux activités de prêt, ne sont pas harmonisées avec les besoins ou les priorités des organismes spécifiques.

5.2.1 Nombre de clients servis

Au cours de la période de l'évaluation, le PAEI a permis d'offrir des services dans toutes les régions à 15 471 entrepreneurs handicapés⁸. Le tableau 5 – 1 présente une répartition du nombre de clients servis, tel qu'établie à partir des bases de données du PDC et du Ministère.

⁸ Le nombre total est faussé puisque certains des organismes du Programme de développement des collectivités ont fourni, concernant les clients du PAEI, des chiffres issus d'autres initiatives. Par exemple, le CF South Fraser et le CF North Fraser ont identifié dans la base de données du PAEI un grand nombre de participants à leur programme provincial d'emploi pour les personnes handicapées comme étant des clients du PAEI.

Tableau 5 – 1 Nombre d'entrepreneurs handicapés servis

Rural - PDC	Colombie-Britannique*	Alberta	Saskatchewan	Manitoba	Total
2006-2007	1 913	152	393	510	2 968
2007-2008	1 697	139	723	178	2 737
2008-2009	1 105	219	196	832	2 352
2009-2010	1 985	231	370	337	2 923
2010-2011***	1 296	289	185	312	2 082
Total	7 996	1 030	1 867	2 169	13 062
Urbain	Colombie-Britannique	Alberta	Saskatchewan	Manitoba**	Total
2006-2007	77	252	116	-	445
2007-2008	191	168	104	-	463
2008-2009	104	305	125	193	727
2009-2010	103	227	158	316	804
2010-2011***	73	145	122	135	415
Total	548	1097	625	644	2409
Total	8 544	2 127	2 492	2 813	15 471

Source : Système TEA du PDC (milieu rural) et base de données de projet du Ministère (milieu urbain)

*Le nombre d'entrepreneurs de la C.-B. comprend également des participants à d'autres initiatives. **Les données de l'agent de prestation en milieu urbain du Manitoba étaient absentes de la base de données ministérielle pour 2006 et 2007. ***Les données couvrent les trois premiers trimestres de l'exercice 2010-2011.

5.2.2 Nombre et valeur des prêts

Les tableaux 5 – 2 et 5 – 3 ci-dessous indiquent le nombre de prêts du PAEI consentis au cours de la période couverte par l'évaluation.

Tableau 5 – 2 Nombre et valeur des prêts consentis par les organismes du Programme de développement des collectivités de 2006 à 2010

Année	Colombie-Britannique	Alberta	Sask.	Manitoba	Nombre de prêts	Valeur des prêts
2006-2007	42	30	5	8	85	2 880 164 \$
2007-2008	39	20	5	17	81	2 602 594 \$
2008-2009	37	28	3	19	87	2 742 192 \$
2009-2010	45	20	5	15	85	2 799 544 \$
2010-2011*	39	20	4	6	69	2 088 474 \$
Total	202	118	22	65	407	13 112 988 \$

Source : Système TEA des organismes du Programme de développement des collectivités

* Les données couvrent les trois premiers trimestres de l'exercice 2010-2011.

Tableau 5 – 3 Nombre de prêts consentis par les agents de prestation en milieu urbain de 2006 à 2010*

Année	Colombie-Britannique	Alberta	Sask.	Nombre de prêts	Valeur des prêts
2006-2007	33	2	1	36	479 385,35 \$
2007-2008	4	1	1	6	133 748,82 \$
2008-2009	40	12	0	52	838 245,06 \$
2009-2010	46	8	2	56	679 655,00 \$
2010-2011**	16	2	0	18	82 150,00 \$
Total	139	25	4	168	2 213 184,23 \$

Source : Base de données de projet du Ministère

*Ces chiffres ne comprennent pas ceux de l'agent de prestation du Manitoba. Il n'a pas été possible de rapprocher et de produire des données sur une base annuelle selon l'information se trouvant dans la base de données de projet du Ministère.

** Les données couvrent les trois premiers trimestres de l'exercice 2010-2011.

De façon générale, au cours de la période de l'évaluation, les agents de prestation ont consenti en tout 575 prêts (excluant l'agent de prestation du Manitoba) de 2006 à 2010. Selon la base de données des organismes du Programme de développement communautaire, à la fin de l'année 2010, les fonds nets disponibles pour le PAEI, une fois tous les engagements de prêts de 2010 comptabilisés, étaient estimés à environ 7 165 049 \$. Environ 41 (45 %) organismes du Programme de développement des collectivités n'ont rapporté aucune activité de prêt en 2009. Les fonds disponibles des agents de prestation en milieu urbain de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan étaient estimés à 281 551 \$ en date du 31 mars 2010. La plupart des agents de prestation en milieu urbain ont rapporté peu, voire aucune activité de prêt lors des entrevues. Au moment de l'évaluation, il n'existait pas de données fiables sur le taux de défaut de paiement; cependant, les sujets interrogés et les participants aux groupes de discussion ont parlé d'un taux de défaut élevé, soit de 60 %. Seulement 39 % des répondants ont indiqué que le PAEI avait empêché une faillite.

5.2.3 Répercussions sur l'emploi

Les emplois créés/maintenus/développés servent d'indicateur pour mesurer les répercussions du Programme sur l'emploi. Le tableau suivant indique le nombre d'emplois créés grâce aux prêts du PAEI au cours de la période d'évaluation, pour les agents de prestation en milieu urbain et rural.

Tableau 5 – 4 Nombre d'emplois créés grâce aux prêts du PAEI

Année	Urbain	Rural
2006-2007	82	364
2007-2008	33	171
2008-2009	129	179
2009-2010	170	265
2010-2011*	66	155
Total	480	1 134

Source : Chiffres (milieu urbain) tirés de la base de données de projet du Ministère et issus des consultations.

Les chiffres (milieu rural) sont tirés du système TEA des organismes du Programme de développement communautaire.

* Les données couvrent les trois premiers trimestres de l'exercice 2010-2011.

En général, on estime que le PAEI a permis de créer 1 614 emplois au cours de la période de référence. Les participants au sondage ont indiqué que le PAEI avait contribué à augmenter le nombre de personnes handicapées qui sont travailleurs indépendants à temps plein et à réduire le nombre de personnes handicapées sans emploi ou à la recherche d'un emploi. Le PAEI a également comme effet secondaire de créer de l'emploi pour d'autres personnes. La majeure partie des répondants au sondage qui ont lancé une entreprise ont déclaré avoir engagé au moins une autre personne (en plus du propriétaire de l'entreprise), pour une moyenne de 3,4 employés. La majorité de ceux qui ont développé leur entreprise grâce au PAEI ont pu engager au moins une autre personne, pour une moyenne de 4,9 employés.

5.2.4 Répercussions sur les entreprises

Les agents de prestation en milieu urbain ont fourni des chiffres concernant le nombre d'entreprises créées ou développées au cours de la période allant de 2007 à 2010 (tableau 5 – 5). Il s'agit d'un des indicateurs de la base de données des agents de prestation en milieu rural.

Tableau 5 – 5 Nombre d'entreprises créées ou développées

Année	Urbain
2007-2008	33
2008-2009	87
2009-2010	132
2010-2011*	21
Total	273

Source : chiffres tirés de la base de données de projet du Ministère et issus des consultations.

* Les données couvrent les trois premiers trimestres de l'exercice 2010-2011.

Environ 40 % des répondants au sondage ont rapporté avoir été sans emploi ou tirer leur revenu d'autres sources avant d'accéder au PAEI. Suite à leur participation au Programme, près de la moitié des répondants a indiqué avoir lancé ou développé une entreprise, toujours en opération aujourd'hui.

Selon les répondants, le PAEI a joué un rôle important pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs. En effet, 37 % des répondants ont indiqué que le PAEI avait une d'importantes répercussions sur leur entreprise et 63 % assignent une valeur positive de 4 ou plus (sur une échelle de 1 à 5) au niveau d'incidence du Programme (tableau 5 – 6).

Tableau 5 – 6 Réponses à la question concernant les répercussions du PAEI sur les entreprises

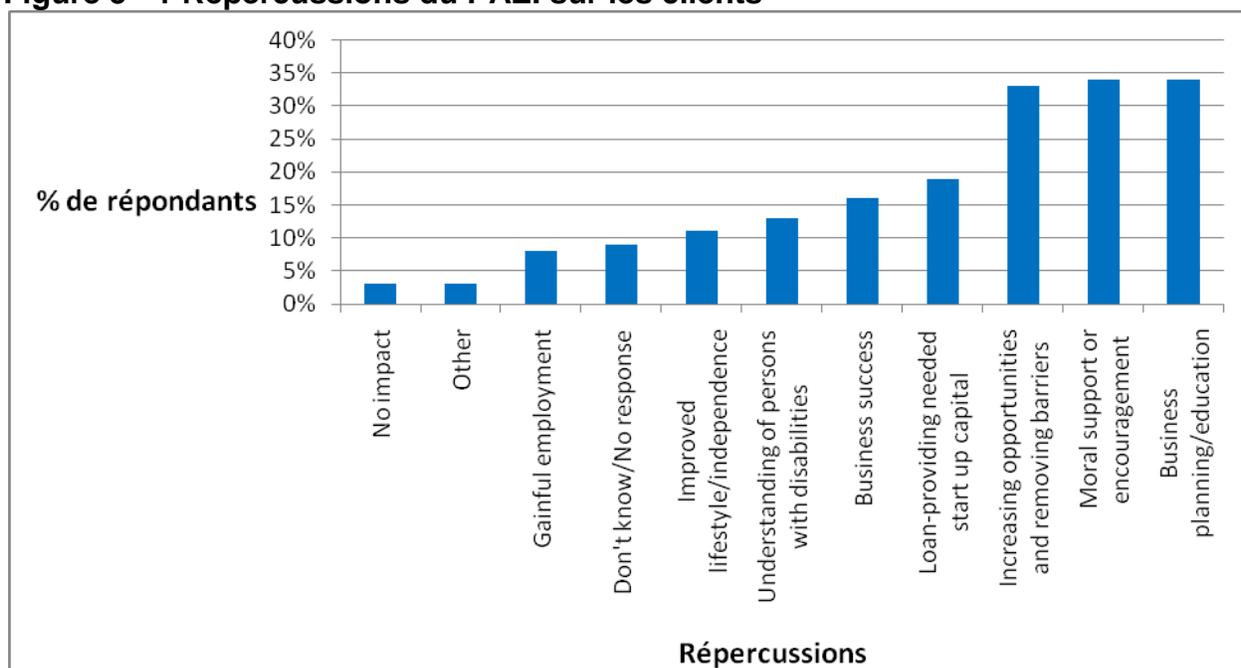
	(n=81)	Pourcentage
1 – Pas de répercussion	15	19 %
2	3	4 %
3	10	12 %
4	21	26 %
5 – Répercussions importantes	30	37 %

Ne sait pas/pas de réponse	2	2 %
----------------------------	---	-----

La figure 5-1 montre l'évaluation que font les répondants des répercussions du Programme, et le pourcentage. Le PAEI a eu des répercussions notables dans trois secteurs particuliers :

- Soutien moral et encouragement (34 %);
- Création de nouvelles perspectives et élimination des obstacles, notamment pour ce qui est de l'accès au marché du travail (33 %);
- Prestation d'une aide à la planification et d'une formation (34 %).

Figure 5 - 1 Répercussions du PAEI sur les clients



Aucune répercussion, Autre, Emploi rémunéré, Ne sait pas/pas de réponse, Meilleure qualité de vie/autonomie, Compréhension de la réalité des personnes handicapées, Réussite de l'entreprise, Prêt permettant de couvrir les frais de démarrage, Nouvelles perspectives et élimination des obstacles, Soutien moral et encouragement, Planification des activités et formation.

5.2.5 Répercussions les plus importantes du PAEI

Selon presque tous les sujets interrogés, les services « collatéraux » constituent un aspect très important des services de planification, de formation et de consultation du PAEI. Ces services sont décrits comme étant nécessaires et bénéfiques. Les participants aux groupes de discussion confirment cette opinion et ajoutent que grâce à ces services, un grand nombre des clients qui ont complété le processus ont réussi à obtenir un prêt. Le taux d'approbation des prêts, tel qu'indiqué par les répondants au sondage, est très élevé, soit 91 %.

Les données tirées des bases de données révèlent que les agents de prestation consacrent énormément de temps aux « services collatéraux ». Le nombre total d'heures d'accompagnement déclarées par les agents de prestation en milieu urbain de 2007 jusqu'au troisième trimestre de 2010-2011 était de 13 525 heures. Le nombre d'événements commandités en soutien à ces « services collatéraux » pour les agents de prestation en milieu urbain était de 494, de 2007 à 2010. Les organismes du Programme de développement des collectivités n'ont fourni aucun résultat relativement à ces indicateurs.

Grâce aux « services collatéraux » du PAEI, les répondants au sondage ont donné une opinion très positive sur la plupart des aspects du Programme. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « fortement en désaccord » et 5, « fortement d'accord », plus de 50 % des répondants ont alloué une valeur positive de 4 ou plus lorsqu'on leur demandait d'évaluer les caractéristiques suivantes du PAEI :

- Informer les clients sur ce qu'offre le Programme (66 %);
- Insuffler aux clients la confiance et la motivation nécessaire pour lancer une entreprise (58 %);
- Faciliter l'accès au financement (59 %);
- Établir une collaboration avec d'autres programmes et services connexes (53 %);
- Offrir aux personnes handicapées des services spécialisés que n'offrent pas les autres organisations (50 %);
- Appuyer la préférence des clients à l'égard de services aux entreprises spécialisés pour les personnes handicapées (70 %);
- Offrir des services de meilleure qualité, par rapport à ceux offerts par d'autres organismes ou particuliers (60 %).

SECTION 6 RENDEMENT (EFFICACITÉ ET RENTABILITÉ)

6.1 Efficacité de l'exécution

Selon les sujets interrogés, la surveillance ou l'administration du PAEI ne mobilise pas énormément de ressources du Ministère. Le concept d'association et les organismes du Programme de développement des collectivités sont jugés efficaces; le modèle de prestation en milieu urbain est jugé moins efficace, si l'on compare les dépenses totales aux avantages perçus. Ce niveau d'efficacité pourrait être supérieur si on améliorait la coordination entre les modèles en milieu urbain et rural. Certaines personnes interrogées jugent qu'une gestion plus proactive de la part du personnel du Ministère pourrait renforcer le PAEI. Les sujets interrogés représentant les agents de prestation ont indiqué que le financement du PAEI s'arrime bien à leurs opérations générales et que des économies d'échelle et des gains en efficacité ont été réalisés.

Les sujets interrogés ont mentionné un chevauchement des programmes et des services, tant sur le plan des prêts que des services aux entreprises, suite à l'intégration des services du PAEI à d'autres services de base. Par conséquent, il serait possible de fusionner le PAEI avec d'autres services de base. Cependant, les sujets interrogés sont en faveur d'un volet financement distinct du PAEI, pour étoffer le soutien offert aux entrepreneurs handicapés et leur permettre d'accéder à un prêt.

6.1.1 Conception du Programme

Le PAEI a été conçu pour être exécuté en région rurale et urbaine. Les sujets interrogés ont rapporté que la souplesse du Programme constitue son point fort. Les principales difficultés associées à la conception du Programme sont les suivantes :

- L'absence de clarté concernant les attentes, le cadre de gestion du rendement, les définitions, et la nécessité pour le Ministère d'assurer une gestion plus proactive des contrats.
- Le manque d'uniformité, d'une région à une autre.
- Le chevauchement quant à ce qui est élaboré et exécuté, et la possibilité d'une plus grande coordination et d'un partage accru des ressources (exemple de coordination au niveau des ressources sur Internet).

Lorsque l'on compare le PAEI à d'autres initiatives, on constate qu'il s'agit d'un petit programme, disposant d'un budget total d'environ 600 000 \$ pour les quatre associations provinciales d'aide au développement des collectivités et de 1 million de dollars pour les sept agents de prestation en milieu urbain. L'analyse comparative a permis de tirer les conclusions suivantes sur l'efficacité du PAEI :

- **Ressources limitées.** D'autres organismes au service des entrepreneurs ont accès à des ressources beaucoup plus importantes que le PAEI. Le PAEI permet essentiellement d'améliorer les services existants, en renforçant la capacité des organisations qui servent les entrepreneurs handicapés.

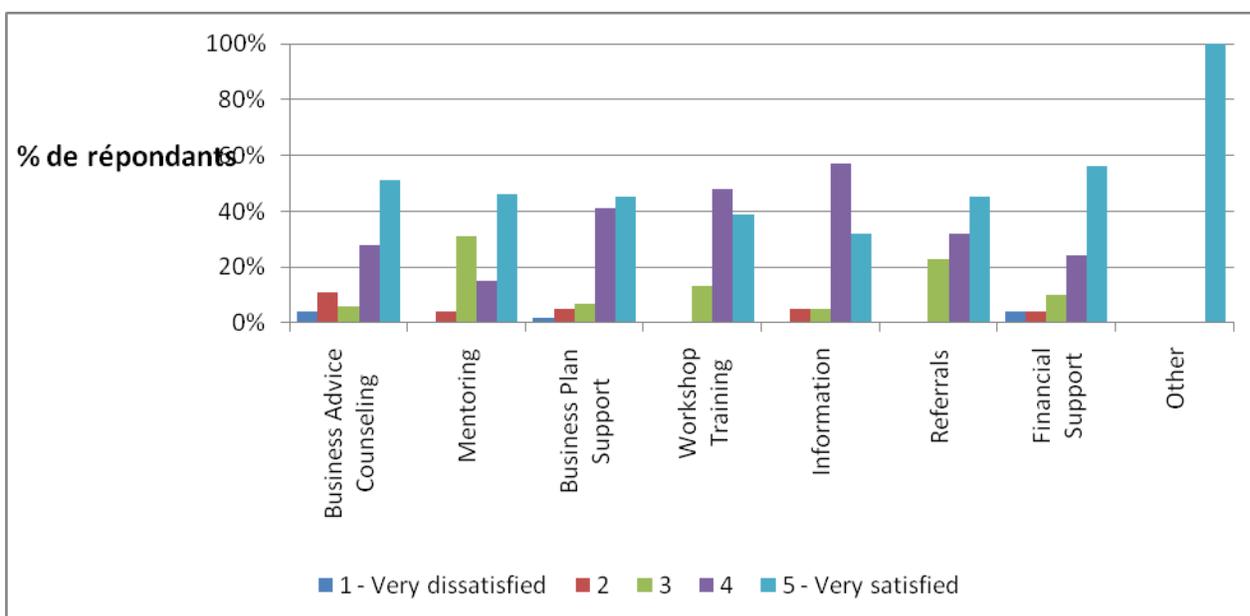
- **Le financement centralisé est efficace.** Le financement versé aux associations provinciales d'aide au développement des collectivités pour appuyer les organismes du Programme de développement communautaire dans leur province respective semble constituer une utilisation efficace des fonds.
- **Un réseau de prestation fragmenté.** Le réseau de prestation du PAEI est fragmenté. En C.-B., deux différentes coopératives de crédit offrent des services relevant du PAEI dans la même collectivité, avec les organismes du Programme de développement des collectivités. Un agent de prestation en milieu urbain peut servir un vaste bassin de population, mais ne dispose pas nécessairement de fonds pour consentir des prêts, alors que les organismes du Programme de développement des collectivités servent une plus petite portion de la population. Certaines associations provinciales ont alloué des ressources au PAEI, alors que d'autres ne l'ont pas fait. La gestion des fonds du PAEI varie entre les agents de prestation en milieu urbain; en outre, ces derniers gèrent les fonds du PAEI différemment des associations provinciales d'aide au développement des collectivités et des organismes du Programme de développement des collectivités. Différents scénarios de prestation ont été dégagés par les sujets interrogés représentant les organismes du Programme de développement des collectivités :
 - Ne fournissent ni encadrement, ni prêts, en raison de l'absence de ressources.
 - Fournissent un encadrement, mais pas de prêt (financement pour les services d'encadrement versé par les associations provinciales d'aide au développement des collectivités).
 - Fournissent un encadrement et des prêts; le financement pour les services d'encadrement est versé par les associations provinciales d'aide au développement des collectivités).
 - Fournissent un encadrement, des prêts, ainsi qu'une aide financière et des services additionnels, comme une formation et un financement en vue d'acquérir des équipements spécialisés; le travail de coordination est assuré par un coordonnateur du PAEI provincial engagé par les associations provinciales d'aide au développement des collectivités.
- **Le PAEI est en grande partie intégré aux services connexes.** Si on le compare à d'autres secteurs de programme ou de services, le PAEI ne jouit pas d'une identité marquée en tant que programme indépendant chez la plupart des agents de prestation; il est plutôt présenté comme un ajout étoffant les programmes et services connexes. Par exemple, les coopératives de crédit de la Colombie-Britannique intègrent le PAEI au Programme de prêts et d'investissement et le PAEI ne peut être séparé des activités de base des organismes du Programme de développement des collectivités. Cette intégration a eu une incidence sur la façon de rapporter les résultats du Programme.

Ces difficultés associées à la conception du PAEI témoignent de la nécessité pour le Ministère de la réviser afin d'améliorer la prestation du Programme.

6.1.2 Satisfaction des clients à l'égard des services

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très insatisfait » et 5 « très satisfait », plus de 75 % des répondants ont alloué une valeur de 4 ou plus à tous les aspects du service, sauf à l'encadrement. Même si les niveaux de satisfaction demeurent élevés à cet égard, et que cet aspect du service a recueilli 61 % de réponses favorables, l'encadrement pourrait être amélioré. La figure 5 – 2 illustre le taux de satisfaction des clients à l'égard des services évalués.

Figure 5 - 2 Satisfaction des clients à l'égard des services offerts



Dans la figure 5-2

Services de consultation, Encadrement, Soutien pour l'établissement d'un plan d'affaires, Formation en atelier, Information, Aiguillage, Soutien financier, Autre
 1 Très insatisfait 2, 3, 4, 5 Très satisfait

6.2 Économie du PAEI

Le PAEI offre des services aux entrepreneurs handicapés dans les quatre provinces de l'Ouest pour une valeur d'environ 1,5 million de dollars par année. Le financement du PAEI comprend environ 500 000 \$ pour les associations provinciales d'aide au développement des collectivités et environ 1 million de dollars pour les agents de prestation en milieu urbain, avec un financement minimal du Ministère pour les frais généraux associés à la gestion du projet et à la supervision. L'analyse comparative permet de conclure que cette approche est économique, selon les perspectives suivantes :

- Elle repose sur le réseau actuel d'organismes du Programme de développement des collectivités, en renforçant la capacité de ces organismes de servir les personnes handicapées grâce au soutien et au financement de leur association provinciale.

- En Colombie-Britannique, elle permet au Ministère de tirer profit des programmes actuels, notamment le Programme de prêts et d'investissements, pour exécuter le PAEI.
- En Alberta, elle permet à un agent de prestation en milieu urbain bien établi de renforcer ses services et de les adapter aux personnes handicapées, services qui comprennent un portefeuille de prêts actif et efficace.

Selon les sujets interrogés, le recours à des fonds d'exploitation pour financer les activités du PAEI constitue une utilisation efficace des ressources. En raison de l'intégration des ressources et activités financées par le PAEI à des secteurs opérationnels connexes, il s'est révélé difficile d'évaluer l'utilisation qui a été faite des fonds d'exploitation du PAEI. Dans une certaine mesure, les fonds du PAEI pourraient contribuer à financer d'autres activités qui sont en lien avec le PAEI et ses objectifs, notamment l'acquisition d'accessoires fonctionnels, ou la promotion de l'emploi des personnes handicapées.

SECTION 7 RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes ont été formulées en fonction des conclusions tirées de toutes les sources de données de l'évaluation.

Recommandation 1: Dans l'éventualité d'un renouvellement du Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité, le Ministère devra en déterminer la portée et l'orientation.

- Même si les programmes qui visent les entrepreneurs handicapés de l'Ouest du Canada demeurent nécessaires, les données découlant de notre évaluation laissent entendre que les services aux entreprises sont encore en demande, alors que les services de prêt sont en déclin.
- Avant de renouveler le PAEI, il faut déterminer si le réseau de prestation fragmenté, tel qu'il existe aujourd'hui, demeure approprié.

Recommandation 2 : Si le Ministère prévoit renouveler le Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité, alors il doit se doter d'indicateurs de rendement quantitatifs clairs.

Les améliorations apportées doivent tenir compte de ce qui suit :

- Une mesure des composantes non financières et de soutien du Programme;
- Un lien clair entre les indicateurs de rendement et les résultats de l'architecture d'activités de programmes actuelle du Ministère;
- Le recours aux mêmes indicateurs par tous les agents de prestation;
- La collecte de données sur le rendement distinctes concernant le PAEI et leur saisie dans la base de données du Ministère;
- Des définitions des indicateurs uniformes d'une région à une autre.