



Sensibilisation des Canadiens aux programmes et services
d'ACC et taux de satisfaction sur les communications d'ACC
Rapport de recherche

Préparé pour : Anciens Combattants Canada

Numéro de contrat : 51019-174020/001/CY

Numéro de ROP : 070-17

Date d'attribution du contrat : 5 janvier 2018

Date de livraison : 14 mars 2018

Renseignements : info@vac-acc.gc.ca

This report is also available in English.

TABLE DES MATIÈRE

SOMMAIRE.....1

INTRODUCTION6

RÉSULTATS DÉTAILLÉS9

CONCLUSIONS24

ANNEXE A : RAPPORT SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE25

ANNEXE B : QUESTIONNAIRE30

SOMMAIRE

L'agence Earncliffe Strategy Group (Earncliffe) est heureuse de remettre à Anciens Combattants Canada (ACC) son rapport sur les résultats d'une recherche quantitative dont le but était de tester la sensibilisation et les perceptions des Canadiens au sujet d'ACC, de même que le taux de satisfaction à propos des communications et des services d'ACC.

Plus tôt cette année, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada a approuvé une initiative de communication visant à accroître l'intéressement et la compréhension des anciens combattants sur la gamme de programmes et services conçus pour soutenir leur bien-être. L'initiative a été mise sur pied en reconnaissance des inquiétudes soulevées par des membres de la collectivité des anciens combattants qui trouvent difficile, à l'occasion, de s'y retrouver dans les programmes et services offerts par ACC. L'objectif global de l'initiative est d'améliorer la façon dont ACC établit des liens avec les anciens combattants, les membres des Forces armées canadiennes (FAC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), de même qu'avec les membres de leur famille et les Canadiens de façon plus générale. ACC requiert un sondage d'opinion publique pour appuyer cette initiative fondée sur des faits en mesurant le degré de compréhension et de sensibilisation des Canadiens aux avantages et services d'Anciens combattants de même que pour déterminer des moyens d'améliorer les communications d'ACC avec le public.

On a eu recours à une recherche quantitative pour faire la lumière sur les communications et sur le rayonnement d'ACC liés aux avantages et services offerts. Plus particulièrement, les résultats de la recherche seront utilisés pour :

- Établir une mesure de base de la sensibilisation des Canadiens aux avantages et services d'ACC et de leur satisfaction à propos des communications d'ACC;
- Mesurer la satisfaction du public sur la façon dont ACC communique avec les Canadiens sur ces avantages et services; et,
- Évaluer les perceptions des Canadiens sur la façon dont ACC répond aux besoins des anciens combattants et de leur famille.

Les objectifs spécifiques de la recherche étaient de mesurer :

- La sensibilisation du public aux avantages et services d'ACC;
- Le taux de satisfaction à propos des communications d'ACC au soutien de ces avantages et services en vue de planifier les communications et la portée futures avec différentes audiences;
- Les caractéristiques souhaitables des institutions publiques;
- La connaissance (assistée et non assistée) des programmes et services d'ACC; et,
- Le taux de satisfaction sur la façon dont ACC communique.

La valeur contractuelle totale de cette recherche a été de 102 512,87 \$, incluant la TVH.

Pour atteindre tous ces objectifs, Earncliffe a mené un sondage téléphonique auprès de 2015 Canadiens de 18 ans et plus. Le sous-traitant que nous avons choisi pour mener à bien cette mission est la firme Léger, en raison

de leur solidité en cueillette de données quantitatives (téléphone). Fondée en 1986, la firme Léger est un membre Sceau d'Or de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), en plus d'être membre agréé des associations CASRO, ESOMAR et CAN-SPAM. Les entrevues ont été menées par téléphone à partir du centre d'appels centralisé de Léger à l'aide du système de pointe CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*).

Les entrevues ont été menées entre le 30 janvier et le 21 février 2018. La longueur moyenne d'une entrevue a été de 16,5 minutes. La marge d'erreur pour un échantillonnage téléphonique de 2015 Canadiens est de +/-2,18 %, pour un niveau de confiance de 95 %.

Nous avons eu recours à une méthode d'échantillonnage par chevauchement pour le sondage. Dans cette approche, l'échantillon 'cellulaire' n'est pas créé en fonction des utilisateurs ayant un téléphone conventionnel et un cellulaire au moment du recrutement. Un répondant est inclus dans l'échantillon du moment qu'il/elle utilise un cellulaire même s'il/elle possède un téléphone conventionnel. Bien que la méthode de recoupement de l'échantillonnage ne permette pas de cerner les ménages qui utilisent les deux types de téléphone, elle joint naturellement les résidents qui n'utilisent que le cellulaire et les personnes qui vivent dans un ménage où on trouve à la fois un cellulaire et un téléphone à fil. Avec cette méthode, nous avons estimé que les 2000 entrevues comprendraient une distribution naturelle de ménages ayant un téléphone conventionnel à fil seulement (TCS), de ménages ayant un téléphone cellulaire seulement (CLS) et de ménages ayant les deux types d'appareils. Le tableau ci-après illustre les nombres estimés par Statistiques Canada pour chaque segment, le nombre escompté d'entrevues pour chaque segment ainsi que le taux escompté de l'échantillon du sondage qui constituerait la méthode de chevauchement.

Segment	Proportion actuelle*	N escompté	% escompté de l'échantillon
Téléphone conventionnel à fil seulement (TCS)	15,0 %	300	15,0 %
Cellulaire seulement (CLS)	27,5 %	550	27,5 %
Ménages possédant les deux	57,5 %	1150	57,5 %
TOTAL	100 %	2000	100 %

*SOURCE : Statistiques Canada, *Enquête sur les dépenses des ménages, 2015*

Avec la méthode de chevauchement, le mix de TCS et de CLS ne s'est pas toujours révélé exact. En conséquence, même si nous avons fixé une cible de 550 entrevues avec des répondant ayant un CLS, nous avons assuré un minimum de 450. À la fin, nous avons mené 1082 des 2015 entrevues par téléphone cellulaire (y compris 557 avec des répondants ayant indiqué avoir un CLS au moment du recrutement) et 931 entrevues par téléphone à fil (y compris 283 avec des répondants ayant indiqué avoir un TCS).

L'échantillon a été ciblé en fonction des quotas établis pour la région, le sexe et le groupe d'âge définis dans les Annexes au rapport et les données finales ont été pondérées en fonction de la distribution actuelle de population par région, groupe d'âge et sexe selon les données disponibles du Recensement le plus récent (2016). Les principaux résultats de la recherche sont présentés ci-dessous.

Observations générales

- ACC et ses programmes sont peu familiers mais le point de vue des Canadiens sur l'importance des programmes offerts est fort.
- La santé mentale des anciens combattants est particulièrement importante pour les Canadiens.
- Les Canadiens de la région atlantique semblent mieux connaître ACC et ses programmes que les Canadiens des autres régions du pays.
- Les Canadiens plus jeunes (18-34 ans) ont tendance à avoir une opinion plus positive du rendement d'ACC mais ils sont ceux et celles qui connaissent moins bien ACC.
- Les Canadiens francophones connaissent moins bien ACC et ses programmes et ils sont moins enclins que les anglophones à considérer les programmes comme très importants. Cela dit, leur évaluation du rendement d'ACC, en termes de communications est plus élevée.

Sensibilisation et impressions

- **La sensibilisation et la connaissance spontanées d'ACC demeurent faible et inchangée comparées à 2012.** En 2012 et en 2018, un peu moins du tiers (30 %) de répondants ont pu nommer le ministère qui est responsable des membres des FAC une fois qu'ils sont à la retraite.
- **De 2012 à 2018, la connaissance demeure pratiquement inchangée, 15 % des répondants ayant indiqué qu'ils connaissent très bien ou plutôt bien ACC pour les deux années de sondage.** La même proportion de répondants pour les deux années (45 %) disent ne pas connaître ACC du tout.
- **Pour ce qui est de répondre aux besoins des anciens combattants, on note une érosion de l'opinion sur le rendement général.** En 2012, on a posé la question au sujet des services d'ACC, pour tous les anciens combattants, et 30 % des répondants pensaient qu'ACC répondait mal ou plutôt mal à ces besoins. Aujourd'hui, 36 % des répondants pensent qu'ACC répond mal aux besoins des anciens combattants plus âgés, alors que 37 % d'entre eux sont du même avis en ce qui concerne les anciens combattants de l'ère moderne.
- **On constate un consensus plus large à l'effet qu'ACC devrait faire plus pour répondre aux besoins des anciens combattants.** Plus particulièrement, le pourcentage des répondants qui aimeraient voir ACC « en faire beaucoup plus » est passé de 32 % en 2012 à 45 % en 2018.
- **L'opinion des Canadiens sur le rendement d'ACC dans divers dossiers a été mitigée,** et les répondants qui connaissent le mieux ACC ont tendance à lui accorder une meilleure note. La note la plus élevée d'ACC a été parce que le ministère traite les anciens combattants avec respect – près de la moitié des Canadiens (49 %) pensent qu'ACC affiche un bon rendement à cet égard. Les points de vue sont plus partagés sur l'honnêteté et l'équité d'ACC envers les anciens combattants, son travail acharné pour les anciens combattants ainsi que sur ses communications avec eux. L'opinion est plus négative que positive pour ce qui est d'être efficace et de communiquer avec les Canadiens.

Programmes et services

- **La connaissance est faible et inchangée depuis 2012.** La cote de satisfaction (10/10) de tous les programmes s'est accrue et le classement hiérarchique est pratiquement identique.
- **Le soutien à la santé mentale continues d'être en tête (70 % des répondants disent qu'il est très important).** Ce programme est suivi par les services de réadaptation (63 %, après 53 % en 2012) et les prestations d'invalidité (62 %, après 54 %). Même les services les moins importants (Programmation du jour du Souvenir et la transition de carrière) sont notés comme très importants par une pluralité de Canadiens.
- **Le pourcentage de Canadiens qui ont récemment entendu quelque chose dans les actualités au sujet d'ACC a grimpé pendant la période du sondage,** passant de 30 % en 2012 à 41 % en 2018. Parmi ceux et celles qui ont entendu quelque chose, le point le plus souvent cité est que « le gouvernement ne fait pas assez » (27 %).

Comportements à l'égard d'ACC et des anciens combattants

- **Il existe un consensus très large sur un nombre de comportements clés liés à ACC et aux anciens combattants, particulièrement en ce qui a trait à la santé mentale.** La majorité des répondants (81 %) sont d'avis que les anciens combattants ont besoin de beaucoup de soutien à la santé mentale et 74 % d'entre eux indiquent qu'il y a plus de problèmes de santé mentale à part le trouble de stress post-traumatique (TSPT).
- **Pour la plupart des répondants (70 %), les défis que doivent surmonter les anciens combattants semblent de plus en plus complexes.** Ils pensent également qu'il est difficile de trouver les bons programmes gouvernementaux pour répondre à ces besoins (60 %).
- Pour ce qui est du soutien aux familles des anciens combattants, les avis sont plus partagés – 29 % des répondants pensent qu'ACC fournit un soutien adéquat, alors que 24 % sont en désaccord et 32 % sont neutres sur cette question.
- La majorité des répondants (60 %) s'attendent à ce que la transition de carrière soit difficile. Toutefois, les avis sont partagés, à savoir si les anciens combattants s'intègrent bien à la vie civile.

Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par la présente, comme représentant d'Earnscliffe Strategy Group que le produit livrable respecte entièrement les exigences relatives à la neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans les Politiques de communications du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus spécifiquement, le rapport ne comprend aucun renseignement sur les intentions de vote des électeurs, leurs préférences sur les partis politiques, les positions des partis ou les cotes de rendements d'un parti politique ou de ses leaders.

Signé : 

Date : 14 mars 2018

Doug Anderson
Partenaire, Earnscliffe

INTRODUCTION

L'agence Earncliffe Strategy Group (Earncliffe) est heureuse de remettre à Anciens Combattants Canada (ACC) son rapport sur les résultats d'une recherche quantitative dont le but était de tester la sensibilisation et les perceptions des Canadiens au sujet d'ACC, de même que le taux de satisfaction à propos des communications et des services d'ACC.

Plus tôt cette année, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada a approuvé une initiative de communication visant à accroître l'intéressement et la compréhension des anciens combattants sur la gamme de programmes et services conçus pour soutenir leur bien-être. L'initiative a été mise sur pied en reconnaissance des inquiétudes soulevées par des membres de la collectivité des anciens combattants qui trouvent difficile, à l'occasion, de s'y retrouver dans les programmes et services offerts par ACC. L'objectif global de l'initiative est d'améliorer la façon dont ACC établit des liens avec les anciens combattants, les membres des Forces armées canadiennes (FAC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), de même qu'avec les membres de leur famille et les Canadiens de façon plus générale. ACC requiert un sondage d'opinion publique pour appuyer cette initiative fondée sur des faits en mesurant le degré de compréhension et de sensibilisation des Canadiens aux avantages et services d'Anciens combattants de même que pour déterminer des moyens d'améliorer les communications d'ACC avec le public.

On a eu recours à une recherche quantitative pour faire la lumière sur les communications et sur le rayonnement d'ACC liés aux avantages et services offerts. Plus particulièrement, les résultats de la recherche seront utilisés pour :

- Établir une mesure de base de la sensibilisation des Canadiens aux avantages et services d'ACC et de leur satisfaction à propos des communications d'ACC;
- Mesurer la satisfaction du public sur la façon dont ACC communique avec les Canadiens sur ces avantages et services; et,
- Évaluer les perceptions des Canadiens sur la façon dont ACC répond aux besoins des anciens combattants et de leur famille.

Les objectifs spécifiques de la recherche étaient de mesurer :

- La sensibilisation du public aux avantages et services d'ACC;
- Le taux de satisfaction à propos des communications d'ACC au soutien de ces avantages et services en vue de planifier les communications et la portée futures avec différentes audiences;
- Les caractéristiques souhaitables des institutions publiques;
- La connaissance (assistée et non assistée) des programmes et services d'ACC; et,
- Le taux de satisfaction sur la façon dont ACC communique.

La valeur contractuelle totale de cette recherche est de 102 512,87 \$, incluant la TVH.

Pour atteindre tous ces objectifs, Earncliffe a mené un sondage téléphonique auprès de 2015 Canadiens de 18 ans et plus. Le sous-traitant que nous avons choisi pour mener à bien cette mission est la firme Léger, en raison de leur solidité en cueillette de données quantitatives (téléphone). Fondée en 1986, la firme Léger est un membre

Sceau d'Or de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), en plus d'être membre agréé des associations comme CASRO, ESOMAR et CAN-SPAM. Les entrevues ont été menées par téléphone à partir du centre d'appels centralisé de Léger à l'aide du système de pointe CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*).

Les entrevues ont été menées entre le 30 janvier et le 21 février 2018. La longueur moyenne d'une entrevue a été de 16,5 minutes. La marge d'erreur pour un échantillonnage téléphonique de 2015 Canadiens est de +/-2,18 %, pour un niveau de confiance de 95 %.

L'échantillon a été ciblé en fonction des quotas établis pour la région, le sexe et le groupe d'âge indiqués ci-dessous et les données finales ont été pondérées en fonction de la distribution actuelle de population par région, groupe d'âge et sexe selon les données disponibles du Recensement le plus récent (2016). Les quotas ont été établis tels qu'indiqués dans le tableau qui suit. En plus de fixer des quotas, les données ont été pondérées par strate (dans ce cas, par groupe d'âge, région et sexe), pour refléter les proportions actuelles que l'on retrouve dans la population. La taille finale des échantillons est présentée ci-après pour chaque strate :

Spécifications	Taille de l'échantillon	Pourcentage	Total
Région			
Canada atlantique	137	6,8 %	2000
Québec	469	23,4 %	
Ontario	767	38,3 %	
Prairies (MB/SK)	131	6,5 %	
Alberta	225	11,2 %	
Colombie-Britannique	271	13,5 %	
Âge			
18 – 34	546	27,3 %	2000
35 – 54	682	34,1 %	
55+	772	38,6 %	
Sexe			
Homme	972	48,6 %	2000
Femme	1028	51,4 %	
TOTAL			

Nous avons eu recours à une méthode d'échantillonnage par chevauchement pour le sondage. Dans cette approche, l'échantillon 'cellulaire' n'est pas créé en fonction des utilisateurs ayant un téléphone conventionnel et un cellulaire au moment du recrutement. Un répondant est inclus dans l'échantillon du moment qu'il/elle utilise un cellulaire même s'il/elle possède un téléphone conventionnel. Bien que la méthode de recoupement de l'échantillonnage ne permette pas de cerner les ménages qui utilisent les deux types de téléphone, elle joint naturellement les résidents qui n'utilisent que le cellulaire et les personnes qui vivent dans un ménage où on trouve à la fois un cellulaire et un téléphone à fil. Avec cette méthode, nous avons estimé que les 2000 entrevues comprendraient une distribution naturelle de ménages ayant un téléphone conventionnel à fil seulement (TCS), de ménages ayant un téléphone cellulaire seulement (CLS) et de ménages ayant les deux types d'appareils. Le tableau ci-après illustre les nombres estimés par Statistiques Canada pour chaque segment, le nombre escompté d'entrevues pour chaque segment ainsi que le taux escompté de l'échantillon du sondage qui constituerait la méthode de chevauchement.

Segment	Proportion actuelle*	N escompté	% escompté de l'échantillon
Téléphone conventionnel à fil seulement (TCS)	15,0 %	300	15,0 %
Cellulaire seulement (CLS)	27,5 %	550	27,5 %
Ménages possédant les deux	57,5 %	1150	57,5 %
TOTAL	100 %	2000	100 %

*SOURCE : Statistiques Canada, *Enquête sur les dépenses des ménages, 2015*

Avec la méthode de chevauchement, le mix de TCS et de CLS ne s'est pas toujours révélé exact. En conséquence, même si nous avons fixé une cible de 550 entrevues avec des répondant ayant un CLS, nous avons assuré un minimum de 450. À la fin, nous avons mené 1082 des 2015 entrevues par téléphone cellulaire (y compris 557 avec des répondants ayant indiqué avoir un CLS au moment du recrutement) et 931 entrevues par téléphone à fil (y compris 283 avec des répondants ayant indiqué avoir un TCS).

Les résultats détaillés de cette recherche sont présentés dans les sections subséquentes du rapport. Les pourcentages pourraient ne pas totaliser 100 % en raison de arrondis. « Ne sait pas » et « Préfère ne pas répondre » sont notés comme NSP et Refus respectivement. Il faut faire preuve de prudence en interprétant les données associées à des échantillons de petite taille. Veuillez noter que les territoires ont été analysés comme faisant partie de la Colombie-Britannique.

On trouvera les détails sur la méthodologie, la méthode de sondage et les tableaux de données dans les annexes (sous pli séparé).

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Le présent rapport quantitatif est divisé en trois sections :

- Sensibilisation et impressions;
- Programmes et services; et
- Comportements à l'égard d'ACC et des anciens combattants

Sensibilisation et impressions

La sensibilisation et la connaissance spontanées d'ACC demeurent faible et inchangée comparées à 2012. En 2012 et en 2018, un peu moins du tiers (30 %) de répondants ont pu nommer correctement le ministère qui est responsable des membres des FAC une fois qu'ils prennent leur retraite. Douze p. cent ont nommé le ministère de la Défense nationale (MDN), alors que 5 % des répondants ont nommé les Forces armées canadiennes (FAC). Les membres actuels et anciens des FAC sont mieux sensibilisés (49 %) mais ce n'est pas généralisé. À part le groupe mentionné plus tôt, la sensibilisation spontanée est plus élevée dans le Canada atlantique (45 % ont nommé ACC) et plus faible au Québec où seulement 17 % des répondants ont correctement identifié ACC. En 2018, la connaissance demeure pratiquement inchangée par rapport à 2012, 15 % des répondants ayant indiqué qu'ils connaissent très bien ou plutôt bien ACC pour les deux années de sondage. La même proportion de répondants pour les deux années (45 %) disent ne pas connaître ACC du tout. Un nombre moins élevé de Canadiens de la région atlantique (34 %) indiquent qu'ils ne connaissent pas du tout ACC. Une grande majorité des répondants âgés de 18 à 34 ans disent qu'ils ne connaissent pas du tout ACC (61%), par rapport à 44 % de ceux âgés de 35 à 54 ans et 35 % des répondants du groupe d'âge 55 et plus. Finalement, la sensibilisation spontanée est beaucoup plus faible parmi les Canadiens d'expression française – seuls 17 % d'entre eux ont correctement identifié ACC, comparativement à 36 % des répondants d'expression anglaise.

Figure A1 – Q4. Au meilleur de votre connaissance, quel est le ministère gouvernemental responsable des soins aux membres des Forces armées canadiennes une fois qu'ils prennent leur retraite de l'Aviation royale du Canada, de la Marine royale canadienne et de l'Armée de terre canadienne? [RÉPONSE OUVERTE]

Sensibilisation spontanée à ACC		
	2018	2012
Anciens Combattants Canada	30 %	30 %
Ministère de la défense nationale	12 %	14 %
Les Forces canadiennes	5 %	9 %
Ministère des Affaires étrangères	0 %	-
Autre	3 %	4 %
NSP/Refus	42 %	38 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A2 – Q5. Dans quelle mesure Anciens Combattants Canada vous est-il familier? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie pas du tout familier et 7 signifie très familier

Connaissance d'ACC		
	2018	2012
Très familier (7)	4 %	3 %
Un peu familier (5-6)	11 %	12 %
Ni l'un, ni l'autre (4)	9 %	10 %
À peine familier (2-3)	30 %	30 %
Pas du tout familier (1)	45 %	45 %
NSP/Refus	1 %	1 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Les avis demeurent partagés sur la façon dont ACC répond aux besoins des anciens combattants, toutefois, un plus grand nombre de Canadiens lui donnent une note basse plutôt qu'une note élevée et le sondage de cette année montre une légère érosion de l'opinion sur le rendement général. En 2012, on a posé la question au sujet du service d'ACC à tous les anciens combattants et 30 % d'entre eux pensaient qu'ACC répondait mal ou plutôt mal à leurs besoins. Aujourd'hui, ils sont 36 % à penser qu'ACC répond mal aux besoins des anciens combattants plus âgés, alors que 37 % sont du même avis en ce qui concerne les anciens combattants de l'ère moderne. Cependant, la plupart du changement de leurs impressions sur la performance d'ACC a eu lieu pendant le sondage téléphonique.

En effet, le 14 février 2018, alors que le sondage était en cours, les médias ont mentionné le témoignage de l'ombudsman des Forces armées critiquant le rendement du gouvernement fédéral sur la question des anciens combattants. Comme c'est le genre de stimulus qui peut influencer sur les réponses, nous avons comparé les résultats avant et après cette date et constaté une hausse dans le pourcentage de répondants ayant accordé une note négative après cette date. Au cours des journées qui ont précédé cette histoire, près du tiers des répondants (32 %) disaient qu'ACC répondait mal aux besoins des anciens combattants de l'ère moderne; ce taux a grimpé à 40 % chez les répondants après le 14 février.

En général, ceux et celles qui savent qu'ACC est le ministère responsable des services aux anciens combattants sont plus convaincus que le ministère répond mal aux besoins des anciens combattants de l'ère moderne (47 %) que les répondants qui n'ont pas nommé ACC (34 %). L'écart entre ces deux groupes diminue quand on parle de anciens combattants plus âgés – 37 % des répondants qui sont au courant d'ACC pensent qu'il répond mal aux besoins de ces anciens combattants, comparativement à 36 % de ceux qui ne connaissent pas ACC. Bien entendu, ceux et celles qui pensent qu'ACC devrait faire beaucoup plus pour les anciens combattants sont plus enclins que la population générale à dire qu'ACC répond très mal aux besoins des anciens combattants – 22 % autant en ce qui concerne les anciens combattants que les anciens combattants de l'ère moderne, par rapport à 12 % de la population générale.

Figure A3 – Q6. Dans quelle mesure Anciens Combattants Canada répond-il aux besoins des anciens combattants dans chacune des catégories? Veuillez-vous servir d'une échelle de 7 points, où 1 signifie que le ministère répond très mal à leurs besoins et où 7 signifie qu'il répond très bien à leurs besoins.

ACC répond aux besoins des anciens combattants			
	Anciens combattants canadiens plus âgés (2018)	Anciens combattants canadiens de l'ère moderne (2018)	Ensemble des anciens combattants (2012)
Répond très bien à leurs besoins (7)	7 %	5 %	5 %
Répond plutôt bien à leurs besoins (5-6)	21 %	19 %	21 %
Ni l'un, ni l'autre (4)	15 %	17 %	19 %
Répond plutôt mal à leur besoins (2-3)	24 %	25 %	23 %
Répond très mal à leurs besoins (1)	12 %	12 %	7 %
NSP/Refus	21 %	23 %	25 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

On constate un consensus de plus en plus large à l'effet qu'ACC devrait faire plus pour répondre aux besoins des anciens combattants. En particulier, le pourcentage de répondants qui aimeraient voir ACC en faire « beaucoup plus » est passé de 32 % en 2012 à 45 % en 2018. Ce sentiment était particulièrement fort chez les membres actuels et anciens des FAC (64 %) et les membres de leur famille (56 %), dans le Canada atlantique (51 %) et plus faible au Québec (30 %). Les Canadiens de 18-34 ans sont les moins enclins à croire qu'ACC devrait faire encore beaucoup plus (27 %), comparativement aux personnes de 34-55 ans (47 %) et à celles de 55+ (56 %). Parmi ceux et celles qui pensent qu'ACC devrait faire plus, le soutien à la santé mentale a été de loin le secteur d'amélioration le plus fréquemment mentionné (34 %). Les soins de santé en général, les prestations financières, les pensions et prendre mieux soin des anciens combattants en général se retrouvent dans le deuxième groupe de services et programmes où les Canadiens pensent qu'ACC pourrait faire plus.

Figure A4 – Q7. Pensez-vous qu'Anciens Combattants devrait faire beaucoup plus, un peu plus, un peu moins ou beaucoup moins pour répondre aux besoins des anciens combattants du Canada, ou pensez-vous que le ministère en fait assez?

Les Canadiens aimeraient qu'ACC en fasse plus/moins		
	2018	2012
Devrait en faire beaucoup plus	45 %	32 %
Devrait en faire un peu plus	28 %	26 %
En fait assez	15 %	22 %
Devrait en faire un peu moins	1 %	1 %
Devrait en faire beaucoup moins	-	1 %
NSP/Refus	11 %	19 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A5 – Q8. [SI LE RÉPONDANT PENSE QU'ACC DEVRAIT FAIRE PLUS] À votre avis, de quelle façon Anciens Combattants Canada devrait-il faire plus pour répondre aux besoins des anciens combattants du Canada?

Façons dont ACC pourrait faire plus pour les anciens combattants	
	2018
Soutien à la santé mentale	34 %
Soins de santé (non spécifiés)	13 %
Prestations financières	11 %
Plus de/de meilleures pensions	11 %
Mieux prendre soin des anciens combattants	11 %
Soutien au logement	7 %
Plus de ressources/de services	7 %
Soutien à la santé physique	6 %
Leur donner plus d'argent	5 %
Les aider à revenir à la société civile	5 %
Mieux aider les personnes handicapées	4 %
Meilleur soutien à la famille	3 %
NSP/Refus	9 %

Base : TÉLÉPHONE : Pensent qu'ACC devrait faire plus (n=1514). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

L'opinion des Canadiens sur le rendement d'ACC dans divers dossiers a été mitigée, et les répondants qui connaissent le mieux ACC ont tendance à lui accorder une meilleure note. Près de la moitié des Canadiens (49 %) pensent qu'ACC affiche un bon rendement en ce qui concerne le respect accordé aux anciens combattants. Cependant, les avis sont partagés selon les groupes d'âge et les régions, en particulier. Parmi les répondants âgés de 18 à 34 ans, 63 % pensent qu'ACC traite les anciens combattants avec respect, par rapport à 49 % des répondants âgés de 35 à 54 et 44 % de ceux qui ont plus de 55 ans. Les Canadiens des Prairies ont été les moins enclins à être d'accord, 38 % d'entre eux étant d'avis qu'ACC fait un mauvais travail quand vient le temps de traiter les anciens combattants avec respect, comparativement aux Québécois qui ont une opinion plus favorable. Seuls 20 % des Québécois interrogés ont accordé une mauvaise note au rendement d'ACC. Les membres actuels et anciens des FAC sont plus enclins à l'évaluer de manière négative, 44 % d'entre eux ayant indiqué qu'ACC fait piètre figure pour ce qui est du respect accordé aux anciens combattants, comparativement à 34 % de ceux et celles qui ont ou qui ont eu un membre de la famille dans les FAC et 25 % de ceux et celles qui n'en ont pas. Il convient de noter que les répondants qui ont complété le sondage avant le 14 février étaient moins enclins (21 %) à donner une mauvaise note à ACC, comparativement à 32 % de ceux et celles qui ont répondu après le 14 février.

Les avis étaient partagés sur l'honnêteté d'ACC envers les anciens combattants et les membres de leur famille, 37 % des répondants étant d'avis qu'ACC a un bon rendement à cet égard, alors que 32 % sont en désaccord avec cet énoncé. Les résultats étaient partagés de manière similaire lorsqu'on a demandé aux répondants de noter le rendement d'ACC sur son travail acharné pour aider les anciens combattants et les traiter avec équité. L'opinion est plus négative quand il s'agit d'écouter les commentaires visant à améliorer les programmes et services (39 % des répondants pensent qu'ACC obtient de piètres résultats) ou d'efficacité (36% donnent une mauvaise note à ACC). La communication avec les anciens combattants obtient une meilleure note que celle avec le public. Plus de la moitié des répondants (53 %) pensent qu'ACC fait du mauvais travail de communication avec le public. Les anglophones expriment davantage leur mécontentement au sujet des communications d'ACC – 46 % d'entre eux pensent qu'ACC fait du mauvais travail, alors que 39 % des francophones pensent de même. En revanche, 31 % des

Canadiens sont d'avis qu'ACC fait un bon travail de communication avec les anciens combattants, alors que 32% sont en désaccord. De la même manière, 30 % des répondants pensent qu'ACC fait du bon travail pour fournir aux anciens combattants des renseignements faciles à comprendre, alors que 33 % pensent le contraire. Les membres actuels des FAC et les anciens combattants sont moins satisfaits des communications d'ACC avec eux – 50 % d'entre eux croient qu'ACC fait du mauvais travail, comparativement à 30 % de ceux et celles qui n'ont pas de lien familial avec les FAC ou ACC.

L'écart de résultats entre les différents groupes d'âge est constant dans presque tous les sujets abordés. Pour chacun d'entre eux, les jeunes (18-34 ans) sont moins enclins à donner une mauvaise note que les répondants de 35 ans et plus. Par exemple, en ce qui concerne les programmes et services dont les anciens combattants ont besoin, seulement 22 % des 18-34 ans ont accordé une mauvaise note, alors que 41 % des personnes de 55 ans et plus ont fait de même. Parallèlement, lorsqu'on leur a demandé ce qu'ACC met en œuvre pour aider les anciens combattants, 23 % des jeunes (18-34 ans) ont accordé une mauvaise note par rapport à 35 % des répondants de 35-54 ans et 44 % des plus de 55 ans. Une des rares exceptions est le rendement d'ACC dans ses communications avec les Canadiens. Un peu moins de la moitié (46 %) des répondants du groupe des 18-34 ans a donné une mauvaise note à ACC, par rapport à 54 % de ceux du groupe des 35-54 ans et à 53% pour les personnes de 55+.

Figure A6 – Q9. [SI ACC VOUS EST FAMILIER] Selon vos impressions, j'aimerais que vous notiez ACC pour savoir dans quelle mesure le ministère soutient les anciens combattants. Veuillez-vous servir d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que le ministère remplit très mal sa tâche et où 7 signifie qu'il remplit très bien sa tâche.

Impressions sur le rendement d'ACC					
	Très bien (7)	Assez bien (5-6)	Neutre (4)	Assez mal (2-3)	Très mal (1)
Traite les anciens combattants avec respect	14 %	35 %	17 %	19 %	9 %
Est honnête dans ses démarches avec les anciens combattants et les membres de leur famille	8 %	29 %	19 %	23 %	9 %
Travaille fort pour aider les anciens combattants	7 %	29 %	20 %	27 %	10 %
Traite les anciens combattants avec équité	7 %	28 %	20 %	27 %	10 %
Communique aux anciens combattants les programmes mis à leur disposition	6 %	25 %	19 %	26 %	6 %
Prend en compte les commentaires pour améliorer ses programmes et services	6 %	25 %	19 %	28 %	11 %
Offre des programmes et services dont les anciens combattants ont besoin	6 %	27 %	22 %	30 %	5 %
Communique avec les Canadiens à propos de ses programmes et services	5 %	19 %	17 %	38 %	15 %
Fournit des renseignements faciles à comprendre aux anciens combattants	5 %	25 %	18 %	26 %	7 %
Est efficace dans son fonctionnement	5 %	23 %	22 %	27 %	9 %

Base : TÉLÉPHONE : Toute connaissance de l'ACC (n=1146). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Programmes et services

La connaissance des programmes, tout comme la sensibilisation, est faible et inchangée par rapport à 2012. La connaissance des programmes varie en fonction des régions, des groupes d'âge et de la langue. Alors que plus de la moitié des répondants (55 %) du Québec disent ne pas du tout connaître les programmes offerts par ACC, seulement 26 % des répondants du Canada atlantique sont du même avis. De la même manière, 54 % des répondants de 18-34 ans ne connaissent pas les programmes, alors que 45 % des répondants de 35-54 ans disent de même, tout comme 34 % des répondants de 55+. Plus de la moitié des francophones (54 %) disent ne pas du tout connaître les programmes d'ACC, comparativement à 39 % des anglophones. Les personnes qui sont dans les FAC, sont des anciens combattants, travaillent pour le gouvernement ou qui ont un membre de leur famille à l'un de ces postes connaissent mieux les programmes, quoique peu – 13 % d'entre eux disent les connaître au moins un peu, par rapport à 8 % des répondants n'ayant aucun lien d'emploi avec ACC. Près du quart (24 %) des membres actuels et anciens des FAC eux-mêmes indiquent qu'ils ne connaissent pas les programmes et services d'ACC.

Chez les répondants qui ont indiqué être au moins un peu familiers avec les programmes d'ACC, le soutien à la santé mentale, les avantages médicaux, l'assurance-santé collective ainsi que les prestations financières sont mentionnées le plus fréquemment, quoique par un faible pourcentage des répondants seulement. Les prestations financières et d'invalidité sont tombées à 10 % et 8 % respectivement depuis 2012. Les résultats sont un peu différents parmi les membres actuels et anciens des FAC – les programmes qui leur sont le plus familiers sont la réadaptation (13 %), les avantages médicaux/l'assurance-santé (11 %) et les services de transition de carrière (11 %). Les médias demeurent la source la plus populaire de renseignements, suivi du bouche-à-oreille.

Figure A7 – Q10. En vous servant d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie pas du tout familier et 7 signifie très familier, à quel point diriez-vous que les programmes et services qu'Anciens Combattants Canada offre aux anciens combattants du Canada vous sont familiers?

Connaissance des programmes et services d'ACC		
	2018	2012
Très familiers (7)	1 %	1 %
Quelque peu familiers (5-6)	9 %	9 %
Ni l'un, ni l'autre (4)	11 %	10 %
Pas très familiers (2-3)	34 %	34 %
Pas du tout familiers (1)	43 %	46 %
NSP/Refus	2 %	-

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A8 – Q11. [CONNAÎT UN OU DES PROGRAMME(S)] Pouvez-vous nommer un ou des programme(s) d'Anciens Combattants Canada dont vous avez entendu parler?

Programmes connus des Canadiens		
	2018	2012
Soutien à la santé mentale	9 %	8 %
Avantages médicaux/assurance-santé collective	9 %	11 %
Prestations financières	8 %	18 %
Programmes de réadaptation	5 %	5 %
Prestations d'invalidité	5 %	13 %
Services de transition de carrière	4 %	7 %
Soutien à la famille	4 %	8 %
Prestations de traitement	3 %	6 %
Soins de longue durée	2 %	3 %
Services funéraires et d'inhumation	2 %	2 %
Programmes pour l'autonomie des anciens combattants	2 %	3 %
Programmation du jour du Souvenir	2 %	4 %
Autre	6 %	10 %
NSP/Refus	61 %	57 %

Base : TÉLÉPHONE : Connaît au moins un programme (n=1160). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A9 – Q12. [CONNAÎT UN OU DES PROGRAMME(S)] Comment avez-vous entendu parler de programmes et services d'Anciens Combattants Canada?

Sources de renseignements sur les programmes et services d'ACC		
	2018	2012
Média (Journaux, TV, Radio)	44%	40%
Bouche-à-oreille (famille, amis)	21%	26%
Mon conjoint/mon enfant/un proche est un vétéran	9%	26%
Médias sociaux	8%	-
Mon conjoint/mon enfant/un proche travaille/a déjà travaillé pour les forces armées/navales/aériennes	5%	3%
Je suis un ancien combattant	2%	8%
Programmes du jour du Souvenir/du 11 novembre	2%	2%
Autre	5%	9%
NSP/Refus	10%	3%

Base : TÉLÉPHONE : Connaît au moins un programme (n=1160). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

On a demandé aux répondants de noter l'importance de chacun des onze (11) programmes d'ACC et leurs réponses démontrent que tous les programmes sont considérés importants par la vaste majorité des Canadiens. La différence se trouve dans la proportion donnée à chaque programme comme étant de la plus haute importance possible (10 sur une échelle de 10 points). De même, le degré d'importance accordé à un programme mis à l'essai dans le passé s'est accru. Ceux et celles qui pensent qu'ACC devrait faire encore plus pour répondre aux besoins des anciens combattants sont les plus enclins à accorder une note de 10/10 pour tout programme.

Pour les Canadiens, le soutien à la santé mentale demeure la priorité numéro un et le pourcentage de répondants qui lui accorde une très grande importance est passé de 59 % à 70 %. Il convient de noter qu'un moins grand nombre d'hommes (65 %) que de femmes (75 %) le note comme très important. Le soutien à la santé mentale est suivi des services de réadaptation (63 %, alors qu'il était de 53 %) et des prestations d'invalidité (62 %, alors qu'il était de 54 %). Les prestations financières ont connu la hausse la plus importante, passant de 20 % à 57 %. Les régimes collectifs, les services funéraires et la programmation du jour du Souvenir sont ceux qui ont le moins changé (hausse de 2 à 5 %).

Bien que les données indiquent une hiérarchie de l'importance, même les points les moins importants sont notés comme très importants par une pluralité de Canadiens. Par exemple, 31 % des répondants indiquent que la programmation du jour du Souvenir est très importante, alors qu'un nombre additionnel de 26 % indiquent qu'elle est importante. Plus du tiers (40 %) des répondants considèrent que les services de transition de carrière sont très importants et près de la moitié (45 %) d'entre eux estiment que les services funéraires et d'inhumation sont tout aussi importants.

Il convient de noter que dans la plupart des cas la majorité des Canadiens d'expression française pensent que les programmes d'ACC sont très importants (note de 9 sur 10 sur une échelle de 10 points) mais ils ont moins enclins que les anglophones à leur accorder une note parfaite.

Figure A10 – Q13. Je vais maintenant vous lire une liste de services à l'intention des anciens combattants, Pour chacun d'eux j'aimerais savoir à quel point il est important que les anciens combattants reçoivent ces services d'Anciens Combattants Canada. Veuillez-vous servir d'une échelle de 10 points, cette fois, où 10 signifie que c'est très important et 1 signifie que ce n'est pas du tout important. Qu'en est-il de ... ?

Importance des services fournis par ACC						
	Très important (10)	Important (9-8)	Un peu important (6-7)	Pas très important (4-5)	Pas du tout important (1-3)	2012 Très important
Soutien à la santé mentale	70 %	19 %	7 %	3 %	2 %	59 %
Services de réadaptation	63 %	24 %	8 %	3 %	1 %	53 %
Prestations d'invalidité	62 %	23 %	9 %	2 %	1 %	54 %
Soins de longue durée	58 %	26 %	11 %	4 %	1 %	48 %
Prestations financières	57 %	26 %	11 %	4 %	1 %	37 %
Prestations de traitement (appareils auditifs, médicaments, etc.)	56 %	26 %	12 %	5 %	-	43 %
Assurance-santé collective et autres avantages médicaux	50 %	29 %	13 %	6 %	2 %	45 %
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	49 %	29 %	15 %	5 %	2 %	39 %
Services funéraires et d'inhumation	45 %	24 %	16 %	10 %	3 %	42 %
Services de transition de carrière	40 %	32 %	17 %	7 %	1 %	29 %
Programmation du jour du Souvenir	31 %	26 %	22 %	13 %	4 %	29 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Le pourcentage de Canadiens qui ont récemment entendu quelque chose dans les actualités au sujet d'ACC a grimpé durant la période de sondage, passant de 30 % en 2012 à 41 % en 2018. Il convient toutefois de noter que le pourcentage de personnes ayant entendu quelque chose au sujet d'ACC a grimpé après le 14 février 2018, lorsqu'une nouvelle liée à une critique de l'ombudsman des FAC sur la façon dont le gouvernement traite le dossier des anciens combattants a été publiée dans les médias. Avant le 14 février, 36 % des répondants avait entendu parler d'ACC. Le 14 février et dans les jours qui ont suivi, ce chiffre est passé à 44 %.

Les Québécois et les francophones ont été moins enclins à indiquer qu'ils avaient entendu quelque chose dans les nouvelles sujet d'ACC (30 % dans les deux cas) comparativement à ceux du Canada atlantique (57 %) et des Prairies (50 %). Sans surprise, les répondants plus jeunes (18-34 ans) ont moins entendu parler d'ACC aux actualités (29 %) par rapport aux groupes plus âgés.

Parmi les répondants qui avaient entendu quelque chose, le sujet le plus souvent cité a été « le gouvernement n'en fait pas assez » (27 %) suivi des articles à propos d'ACC, des anciens combattants et du Premier ministre (15 %), ainsi que du manque de soutien à la santé mentale et physique (12 %). La source de renseignements la plus commune est de loin les médias (78 %).

Figure A11 – Q14. Avez-vous récemment entendu quelque chose dans les actualités au sujet d'Anciens Combattants Canada ou au sujet de la façon dont le gouvernement canadien traite les anciens combattants?

Ont entendu parler d'ACC				
	2018	Avant le 14 fév. 2018	Le 14 fév. 2018 et après	2012
Oui	41 %	36 %	44 %	30 %
Non	58 %	63 %	55 %	69 %
NSP/Refus	1 %	1 %	1 %	1 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A12 – Q15. [SI ENTENDU QUELQUE CHOSE AU SUJET D'ACC] Qu'avez-vous entendu?

Information entendue à propos d'ACC	
	2018
Le gouvernement n'en fait pas assez	27 %
Le PM pense que le gouvernement fait tout ce qu'il peut/Trudeau répond à un vétéran	15 %
Manque de soutien pour les soins de santé (mentale, physique)	12 %
Réforme des retraites	7 %
Le gouvernement ne respecte pas ses promesses	5 %
Le gouvernement coupe dans plusieurs programmes	5 %
Le gouvernement préfère aider les immigrants	3 %
Le gouvernement tente d'apporter des améliorations	3 %
Le gouvernement lutte contre les anciens combattants en cour	3 %
NSP/Refus	12 %

Base : TÉLÉPHONE : Entendu quelque chose au sujet d'ACC (n=863). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A13 – Q16. [SI ENTENDU QUELQUE CHOSE AU SUJET D'ACC] Où avez-vous vu ou entendu cette nouvelle?

Sources de nouvelles	
	2018
Médias (journaux, TV, radio)	78 %
Médias sociaux	23 %
Bouche-à-oreille	6 %
Internet/site Web/en ligne	5 %
Gouvernement du Canada/Communications d'ACC (site Web, avis, etc.)	1 %
Autres	12 %

Base : TÉLÉPHONE : Entendu quelque chose au sujet d'ACC (n=863). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Les Canadiens sont peu nombreux (18 %) à avoir entendu parler de la pension à vie (PV) et, parmi ceux et celles qui pouvaient se rappeler en avoir entendu parler, seuls 17 % disent connaître au moins un peu le programme. Un plus grand nombre d'hommes (21 %) que de femmes (14 %) ont entendu parler de la PV, tout comme les membres actuels et anciens des FAC (42 %), par rapport aux répondants qui n'ont aucun lien (15 %). Les anglophones (20 %) sont plus nombreux que les francophones (11 %) à en avoir entendu parler. Dans les régions, la sensibilisation au programme est plus élevée dans le Canada atlantique (25 %). Bien que le taux de sensibilisation au programme soit faible en général, lorsqu'on leur donne une description, 39 % des répondants disent avoir une impression très favorable, alors que 30 % d'entre eux ont une impression quelque peu favorable. Les répondants qui aimeraient qu'ACC fasse beaucoup plus pour les anciens combattants sont particulièrement enthousiastes – 46 % d'entre eux ont une impression très favorable de la PV. Enfin, les répondants ayant entendu parler de la PV sont moins enthousiastes à ce propos (26 % d'entre eux se disent très favorables) que ceux qui n'en avaient pas entendu parler (42 % d'entre eux se disent très favorables). Cela donne à penser que peu importe ce que les gens ont entendu au sujet de la PV, à ce jour et de quelque source que ce soit, ce programme a reçu un avis moins favorable que lorsqu'on a décrit de quoi il s'agissait dans le cadre de la présente recherche.

Figure A14 – Q17. Avez-vous entendu quoi que ce soit au sujet d'une annonce du gouvernement du Canada sur le lancement d'un nouveau programme financier appelé Pension à vie pour les anciens combattants?

Ont entendu quelque chose à propos de la PV	
	2018
Oui	18 %
Non	81 %
NSP/Refus	1 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A15 – Q18. [SI ENTENDU PARLER DE LA PV] À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout familier et 7 signifie que vous êtes très familier, à quel point diriez-vous que la pension à vie qu'Anciens Combattants Canada offre aux anciens combattants canadiens vous est familière?

Connaissance de la PV	
	2018
Très familier (7)	3 %
Quelque peu familier (5-6)	14 %
Ni l'un, ni l'autre (4)	12 %
Pas très familier (2-3)	36 %
Pas du tout familier (1)	34 %
NSP/Refus	1 %

Base : TÉLÉPHONE : Entendu parler de la PV (n=389). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A16 – Q19. Comme vous en avez peut-être entendu parler, le gouvernement du Canada a récemment annoncé qu'il allait moderniser l'aide financière aux anciens combattants pour souffrance et douleur liée au service militaire. Cette nouvelle aide sera appelée Pension à vie et elle comprend une indemnité pour souffrance et douleur, une prestation du remplacement du revenu ainsi que toute une gamme de services et programmes visant à appuyer le bien-être et à aider les anciens combattants à réussir leur transition vers la vie après le service. La Pension à vie est séparée de la pension des Forces armées canadiennes que les membres reçoivent pour leur service après avoir quitté les Forces. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie très défavorable, 7 signifie très favorable et 4 signifie une opinion neutre, veuillez indiquer si vous êtes favorable ou défavorable à la Pension à vie?

Impressions sur la PV			
	2018	A entendu parler de la PV	N'a pas entendu parler de la PV
Très favorable (7)	39 %	26 %	42 %
Quelque peu favorable (5-6)	30 %	29 %	30 %
Opinion neutre (4)	20 %	24 %	19 %
Quelque peu défavorable (2-3)	5 %	13 %	3 %
Très défavorable (1)	2 %	3 %	2 %
NSP/Refus	4 %	5 %	4 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

On note un certain intérêt des répondants à recevoir des renseignements additionnels au sujet d'ACC. Plus de la moitié des répondants (53 %) indiquent qu'ils seraient au moins quelque peu intéressés à en savoir plus. Ceux et celles du groupe d'âge des 18-34 sont les moins intéressés à en apprendre davantage sur ACC (57 %) malgré qu'ils soient ceux qui connaissent le moins ce ministère. Les Canadiens de la région atlantique sont plus avides d'information que les autres répondants au pays (27 % disent qu'ils sont très intéressés), par rapport aux Québécois qui sont les moins intéressés (54 % ne sont pas intéressés, seuls 13% d'entre eux sont très intéressés). Les programmes et services constitue le secteur d'intérêt le plus populaire (33 %), suivis de l'information au sujet d'ACC (17 %) et des pensions/prestations (11 %). Pour ce qui est de la meilleure façon de fournir de l'information aux gens, 44 % mentionnent les médias, y compris les journaux, la télé et la radio, suivi du publipostage (27 %) et des médias sociaux (25 %).

Figure A17 – Q20. Certaines personnes indiquent qu'elles aimeraient avoir plus d'information sur les programmes et services du gouvernement. D'autres disent ne pas être intéressées à recevoir plus d'information. Pour ce qui est des questions touchant les anciens combattants en particulier, diriez-vous que vous êtes très intéressé à recevoir de l'information sur les programmes et services offerts aux anciens combattants, quelque peu intéressé, pas très intéressé ou pas du tout intéressé?

Intérêt à recevoir plus de renseignements au sujet d'ACC	
	2018
Très intéressé	17 %
Quelque peu intéressé	36 %
Pas très intéressé	24 %
Pas du tout intéressé	23 %
NSP/Refus	1 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A18 – Q21. [SI INTÉRESSÉ À RECEVOIR DE L'INFO] Quels sont les sujets qui vous intéressent?

Sujets d'intérêt	
	2018
Programmes et services disponibles	33 %
Information sur les anciens combattants du Canada	17 %
Pensions/prestations	11 %
Soutien à la santé mentale	8 %
Soins/façon dont les anciens combattants sont traités	8 %
Changements de politiques	8 %
Réadaptation/transition de carrière/intégration	7 %
Information générale	7 %
Santé	7 %
Statistiques sur les anciens combattants	5 %
Aide financière	3 %
Soins de longue durée	3 %
Autre	4 %
NSP/Refus	13 %

Base : TÉLÉPHONE : Répondants intéressés à recevoir plus de renseignements (n=1094). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A19 – Q22. Quelle est la meilleure façon de vous donner des renseignements additionnels sur les programmes et services du gouvernement à l'intention des anciens combattants?

Meilleure façon de fournir des renseignements additionnels	
	2018
Médias (journaux, TV, radio)	44 %
Publipostage	27 %
Médias sociaux	25 %
Gouvernement du Canada/site Web d'ACC	14 %
Publicité	11 %
Internet/site Web	5 %
Brochures/Dépliants	4 %
Groupe ou association de anciens combattants	2 %
Autre	6 %
NSP/Refus	6 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Comportements à l'égard d'AAC et des anciens combattants

Il y a consensus sur un nombre de comportements clés liés à ACC et aux anciens combattants, surtout en matière de santé mentale. En fait, de tous les énoncés comportementaux testés, trois ont généré le plus grand consensus et ils sont tous liés à la santé mentale. Pratiquement tous les répondants (87 %) sont d'avis que les anciens combattants ont besoin de beaucoup de soutien en santé mentale et 74 % d'entre eux pensent qu'il existe d'autres problèmes de santé mentale à part le TSPT. Seulement 29 % des répondants sont d'accord avec le fait que les anciens combattants reçoivent l'aide dont ils ont besoin pour des maladies et traumatismes mentaux, comparativement à 37 % d'entre eux qui disent la même chose des blessures physiques. Il convient de noter que les personnes qui ont répondu au sondage après le 14 février sont plus enclines à être en désaccord sur le fait que les anciens combattants obtiennent l'aide dont ils ont besoin pour leur santé mentale et leurs blessures (44 % contre 32 %). Les anglophones sont également plus enclins à être en désaccord que les francophones (45 % comparativement à 25 %).

L'importance du soutien à la santé mentale semble être une idée vivement partagée dans toutes les catégories démographiques, à l'exception du sexe. Les hommes sont beaucoup moins enclins que les femmes à être tout à fait d'accord avec le fait que les anciens combattants canadiens ont besoin de beaucoup plus de soutien pour maintenir une bonne santé mentale (46 % c. 61 %) et que le TSPT semblent toucher un grand nombre de anciens combattants aujourd'hui (42 % c. 52 %). Cela étant dit, la pluralité des hommes sont au moins quelque peu en accord avec les deux énoncés listés ci-dessus. Les membres actuels et anciens des FAC sont également moins enclins à croire que les anciens combattants ont besoin de beaucoup d'aide pour conserver une bonne santé mentale (44 % sont tout à fait d'accord).

Pour la plupart des répondants (70 %), les défis que doivent relever les anciens combattants semblent de plus en plus complexes. Ils pensent aussi qu'il peut être difficile (60 %) de trouver les bons programmes gouvernementaux pour répondre à leurs besoins. Pour ce qui est du soutien aux familles des anciens combattants, les avis sont plus partagés – 29 % des répondants pensent qu'ACC offre un soutien adéquat, alors que 27 % ne sont pas d'accord et que 32 % ont une opinion neutre à ce sujet.

La majorité des répondants (60 %) s'attendent à ce que la transition de carrière soit difficile. Ce nombre est plus élevé et cette idée est vivement partagée par les Canadiens de l'Atlantique (67 % sont d'accord et 25 % sont tout à fait d'accord). Il est moins élevé chez les répondants du Québec (52 % sont d'accord). Et les avis sont partagés sur la facilité des anciens combattants à bien s'intégrer à la vie civile. Un peu moins du quart des répondants (24%) sont en désaccord et 37 % sont d'accord. Ce chiffre est plus élevé chez les membres actuels et anciens des FAC (45 %).

Lorsqu'ils pensent aux anciens combattants, une pluralité des répondants (38 %) ont en tête des personnes qui ont fait leur service il y a longtemps. Ceux qui connaissent ACC et ceux qui sont plus familiers avec ce ministère ont tendance à être tout à fait en désaccord avec cet énoncé (38 % et 34 %, respectivement). Les francophones sont plus enclins à être d'accord (45 %). Cela ne veut pas nécessairement dire que les gens pensent que les anciens combattants sont jeunes. Un peu moins du tiers des répondants (31 %) sont en désaccord avec l'énoncé voulant que la plupart des anciens combattants du Canada aient moins de 40 ans, alors que 30 % d'entre eux sont d'accord avec cet énoncé. On constate peu de variations, que les répondants soient très familiers ou pas du tout familiers au sujet d'ACC.

Lorsqu'on leur demande quels sont les mots qui leur viennent à l'esprit quand ils pensent aux anciens combattants, 18 % des répondants, le nombre le plus important, disent bravoure/courage. Après quoi, un deuxième groupe de mots (environ 10 % à 11 % des répondants) comprennent soldat, loyal/honorable, dévouement/don de soi et devoir/patriotisme.

Figure A20 – Q23. Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord avec l'énoncé et où 7 signifie que vous être tout à fait d'accord avec l'énoncé et où 4 signifie que votre opinion est neutre.

Comportements à l'égard d'ACC et des anciens combattants						
	Tout à fait d'accord (7)	D'accord (5-6)	Neutre (4)	En désaccord (2-3)	Tout à fait en désaccord (1)	NSP/Refus
Les anciens combattants du Canada ont besoin de beaucoup de soutien pour conserver un bon état de santé mentale	54 %	33 %	8 %	2 %	1 %	2 %
Le TSPT semble toucher un grand nombre de anciens combattants de l'ère moderne	47 %	34 %	11 %	3 %	1 %	3 %
Je pense qu'il existe plus de problèmes mentaux qui touchent un grand nombre de anciens combattants aujourd'hui que le TSPT	42 %	32 %	14 %	5 %	3 %	4 %
Les défis auxquels les anciens combattants sont confrontés sont de plus en plus complexes	36 %	34 %	17 %	5 %	3 %	5 %
Il est difficile de transitionner d'une carrière dans les Forces à une carrière dans la vie civile	26 %	34 %	23 %	9 %	4 %	4 %
Il peut être difficile pour ceux et celles qui ont besoin d'aide de trouver le bon programme gouvernemental	26 %	34 %	22 %	7 %	4 %	6 %
Quand j'entends le terme « vétéran », j'ai tendance à penser à ceux qui ont fait leur service il y a longtemps	19 %	19 %	11 %	21 %	28 %	2 %
Les anciens combattants canadiens qui ont des blessures/une maladie liées à leur santé mentale obtiennent l'aide dont ils ont besoin du gouvernement du Canada	10 %	19 %	25 %	27 %	12 %	7 %
Les anciens combattants canadiens qui ont des	10 %	27 %	26 %	20 %	8 %	8 %

blessures/une maladie obtiennent l'aide dont ils ont besoin du gouvernement du Canada						
Je pense que la plupart des anciens combattants du Canada ont moins de 40 ans.	10%	20%	29%	20%	11%	10%
Anciens Combattants Canada fournit un soutien adéquat aux familles des anciens combattants	8 %	21 %	32 %	19 %	8 %	10 %
Un plus grand nombre de anciens combattants arrivent à réintégrer leur collectivité plutôt bien	7 %	30 %	32 %	19 %	5 %	7 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

Figure A21 – Q24. Quels sont les 2 ou 3 mots que vous utiliseriez pour décrire ce que le terme vétérans signifie pour vous?

Meilleurs termes pour décrire les anciens combattants	
	2018
Bravoure/Courage	18 %
Soldat/a travaillé dans les Forces	11 %
Loyal/Honorable	11 %
Dévouement/don de soi	10 %
Devoir/Patriotique	10 %
Guerre/Armée	7 %
Reconnaisant/Nous leur devons beaucoup	6 %
Brisé/En difficulté	6 %
Héros/Admiration	6 %
Pas bien traités/Méritent notre appui	6 %
Retraite/Vie après le service	5 %
Fier	5 %
Fort	5 %
Sacrifice	5 %
Respect	5 %
Service	5 %
Autre	6 %
NSP/Refus	8 %

Base : TÉLÉPHONE : Échantillon total (n=2015). Recherche effectuée entre le 30 janvier et le 21 février 2018.

CONCLUSIONS

Cette étude démontre que les Canadiens continuent de croire qu'ACC offre des programmes et des services très importants et que le ministère les fournit à des concitoyens Canadiens qui sont tenus en haute estime et qui méritent un soutien accru.

Comme le concluait l'étude menée en 2012, la sensibilisation et les connaissances au sujet du ministère sont plutôt faibles et la sensibilisation à des programmes et services spécifiques est encore plus faible. De même, on note un sentiment continu et croissant qu'il faut faire plus pour répondre aux besoins des anciens combattants du Canada.

Bien que la plupart des Canadiens peinent encore à identifier le ministère responsable de répondre aux besoins des anciens combattants du pays et bien qu'ils connaissent peu les programmes et services d'ACC, ils s'inquiètent clairement du degré de soutien accordé aux anciens combattants, particulièrement, aux anciens combattants de l'ère moderne. S'il y a un aspect qui ressort comme digne d'attention, ce sont les programmes et services en santé mentale. Les Canadiens leur ont accordé la plus haute priorité au sein des divers programmes et services testés en 2012, et il semble qu'ils aient encore gagné des points.

Comme en 2012, tout porte à croire que si les Canadiens sont plus sensibilisés et s'ils connaissent mieux les programmes et services d'ACC, ils auront une opinion plus favorable du rendement du ministère. Cette étude montre que les Canadiens réagissent positivement à la description de la Pension à vie (PV) qui vient d'être lancée par ACC et que, par ailleurs, les Canadiens étaient peu nombreux à en avoir entendu parler avant notre sondage. Une constatation que nous avons trouvée troublante est que ceux et celles qui étaient au courant de la PV ont une opinion légèrement moins positive à ce sujet que les répondants qui ont connu le programme par l'entremise du sondage. Ces constatations donnent à penser qu'il y aurait avantage, pour ACC, à ce que programme de PV soit présenté dans la même façon que c'était décrit dans cette étude à un plus grand nombre de Canadiens puisque plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils avaient soif d'en apprendre plus.

En général, même si les Canadiens sont peu sensibilisés à Anciens Combattants Canada, plus ils en sauront au sujet des programmes et services fournis par ACC, plus ils auront une opinion positive à cet égard. Qui plus est, le travail du ministère est clairement très important pour la plupart des Canadiens.

ANNEXE A : RAPPORT SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE

Méthodologie du sondage

L'objectif général d'Earnscliffe, pour cette étude, a été de mener un sondage téléphonique en utilisant une méthode de sondage par chevauchement. Une discussion détaillée de l'approche utilisée pour compléter cette recherche est présentée ci-après.

Conception du questionnaire

Le questionnaire du sondage a été conçu et préparé par Earnscliffe, en collaboration avec AAC, en se fondant sur une étude similaire menée en 2012, puis il a été remis à la firme Léger qui l'a administré. Le sondage a été offert en anglais et en français aux répondant(e)s qui l'ont rempli en fonction de leurs préférences.

Conception et sélection de l'échantillonnage

Le plan de l'échantillonnage pour cette recherche a été conçu par Earnscliffe et l'échantillon a été constitué par Léger selon les instructions d'Earnscliffe.

Nous avons eu recours à une méthode d'échantillonnage par chevauchement pour le sondage. Dans cette approche, l'échantillon 'cellulaire' n'est pas créé en fonction des utilisateurs ayant un téléphone conventionnel et un cellulaire au moment du recrutement. Un répondant est inclus dans l'échantillon du moment qu'il/elle utilise un cellulaire même s'il/elle possède un téléphone conventionnel ou pas. Bien que la méthode de recoupement de l'échantillonnage ne permette pas de cerner les ménages qui utilisent les deux types de téléphone, elle joint naturellement les résidents qui n'utilisent que le cellulaire et les personnes qui vivent dans un ménage où on trouve à la fois un cellulaire et un téléphone à fil. Avec cette méthode, nous avons estimé que les 2000 entrevues comprendraient une distribution naturelle de ménages ayant un téléphone conventionnel à fil seulement (TCS), de ménages ayant un téléphone cellulaire seulement (CLS) et de ménages ayant les deux types d'appareils. Le tableau ci-après illustre les nombres estimés par Statistiques Canada pour chaque segment, le nombre escompté d'entrevues pour chaque segment ainsi que le taux escompté de l'échantillon du sondage qui constituerait la méthode de chevauchement.

Segment	Proportion actuelle*	N escompté	% escompté de l'échantillon
Téléphone conventionnel à fil seulement(TCS)	15,0 %	300	15.0%
Cellulaire seulement (CLS)	27,5 %	550	27.5%
Ménages possédant les deux	57,5 %	1150	57.5%
TOTAL	100 %	2000	100%

*SOURCE : Statistiques Canada, *Enquête sur les dépenses des ménages, 2015*

Avec la méthode de chevauchement, le mix de TCS et de CLS ne s'est pas toujours révélé exact. En conséquence, même si nous avons fixé une cible de 550 entrevues avec des répondant ayant un CLS, nous avons assuré un minimum de 450 entrevues auprès de répondants ayant un CLS. À la fin, nous avons mené 1082 des 2015 entrevues par téléphone cellulaire (y compris 557 avec des répondants ayant indiqué avoir un CLS au moment du recrutement) et 931 entrevues par téléphone à fil (y compris 283 avec des répondants ayant indiqué avoir un TCS).

L'échantillon a été ciblé en fonction des quotas établis pour la région, le sexe et le groupe d'âge indiqués ci-dessous et les données finales ont été pondérées en fonction de la distribution actuelle de population par région, groupe d'âge et sexe selon les données disponibles du Recensement le plus récent (2016).

Collecte de données

Le sondage téléphonique a été mené en anglais et en français du 30 janvier au 21 février 2018. C'est la firme Léger qui a collecté les données à partir de son siège social situé à Montréal (Québec).

Cibles/Pondération

Nous avons fixé des quotas sur les deux échantillons pour faire en sorte qu'avant toute pondération additionnelle, nous ayons un nombre minimum de sondages complétés, par sexe, groupe d'âge et région. Cette répartition des quotas a été conçue pour permettre l'analyse de sous-ensembles de données. Les quotas ont été établis en fonction de la région, du groupe d'âge et du sexe des répondants comme suit :

STRUCTURE DES QUOTAS POUR L'ÉCHANTILLONNAGE

Spécifications	Cibles	Total
Région		
Canada atlantique	137	2000
Québec	469	
Ontario	767	
Prairies (MB/SK)	131	
Alberta	225	
Colombie-Britannique	271	
Âge		
18 – 34	546	2000
35 – 54	682	
55+	772	
Sexe		
Homme	972	2000
Femme	1028	
TOTAL		

Les données finales ont été pondérées en fonction des renseignements contenus dans le Recensement de Stat Can de 2016. La pondération a été faite en fonction des statistiques par région, groupe d'âge et sexe afin que les données finales soient proportionnelles à la population canadienne de 18 ans et plus.

Contrôles de la qualité

Pendant la période de l'enquête, Léger a effectué trois contrôles des données. Le premier a été fait juste après le lancement, le premier jour. Le deuxième a été effectué après la première journée complète sur le terrain. Et le dernier contrôle a été fait après que tous les sondages aient été complétés. Durant chaque contrôle de données, on a confirmé que tous les sauts intégrés fonctionnaient bien, qu'aucune donnée aberrante n'avait été enregistrée et que les répondants avaient terminé le sondage dans des délais raisonnables.

Résultats

DISPOSITIONS FINALES

Le sondage téléphonique a obtenu un taux de réponse de 2,33 % pour la portion 'téléphones à fil' et de 1,70 % pour la portion 'téléphones cellulaires'.

DISPOSITIONS DU SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

	Ligne fixe	Cellulaire
Nombre total de tentatives	58899	97680
Invalides	11	15
NIS, fax/modem, affaires/pas de réponse	12402	62001
En suspens (S)		
Occupé	785	2224
Pas de réponse, répondeur	34488	24342
En portée – Ne répond pas (EP)		
Refus du ménage	1952	392
Refus du répondant	6758	6309
Problème de langue	462	305
Malade, incapable de répondre	224	93
Répondant choisi pas disponible	130	307
Répondant qualifié a raccroché	601	443
En portée - Répond (R)		
Ne maîtrise pas la langue		
Pas une personne de 18+	152	165
Autre raison de disqualification		
Terminé l'entrevue	931	1082
Taux de réponses = R/(S+EP+R)	2,33 %	1,70 %

ANALYSE DU BIAIS DE NON-RÉPONSE

Tout sondage peut faire l'objet de biais et d'erreurs. Il est possible qu'il y ait un biais de non-réponse dans l'échantillon actuel. Notamment, ce sondage n'a pas interrogé les personnes qui n'ont pas accès à un téléphone ou qui sont incapables de répondre à un sondage en anglais ou en français. De plus, certains groupes au sein de la population sont systématiquement moins susceptibles de répondre à des sondages.

Comme c'est le cas habituellement pour des enquêtes menées auprès de la population générale, les individus plus âgés sont plus faciles à rejoindre. Par conséquent, les personnes de 55 ans et plus étaient surreprésentées dans ce sondage, et celles de 18 à 34 ans sous-représentées (un correctif a été apporté à l'aide d'une pondération en fonction de l'âge). De plus, il y avait aussi une sous-représentation des étudiants qui fréquentent des établissements scolaires à temps plein.

Le tableau ci-dessous illustre les caractéristiques de l'échantillon et permet de comparer les données pondérées et non pondérées pour chaque sous-groupe. Dans le cadre de cette enquête, l'échantillon a été pondéré par région et par sexe de manière à refléter la population, mais des poids considérables ont dû être appliqués pour que la proportion de jeunes soit représentative. Il s'agit là d'une réalité courante pour les enquêtes téléphoniques, que les jeunes répondants ont généralement moins tendance à remplir.

PROFIL DE L'ÉCHANTILLON : DISTRIBUTIONS NON PONDÉRÉES C. PONDÉRÉES

Région	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Atlantique	188	137
Québec	438	471
Ontario	725	771
Manitoba/Saskatchewan	128	131
Alberta	228	225
Colombie-Britannique	283	273
Colombie-Britannique (incluant les Territoires)	308	279

Âge	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
18-34	393	551
35-54	614	687
55+	1008	777

Sexe	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Homme	1004	979
Femme	1011	1036

Éducation	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Études secondaires non terminées/Diplôme d'études secondaires	573	564
Apprentissage	116	109
Collège	469	469
Université	835	852
Préfère ne pas répondre	22	21

Statut d'emploi	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Travaille à temps plein, soit 35 heures ou plus par semaine	788	851
Travaille à temps partiel, soit moins de 35 heures par semaine	176	186
Travailleur autonome	144	140
Sans emploi, à la recherche d'un emploi	86	95
Étudiant à temps plein	86	128
À la retraite	630	497
Pas dans la population active (ménagère à temps plein, sans emploi ne cherchant pas un travail)	83	95
Préfère ne pas répondre	22	23

Revenu du ménage	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Moins de 40 000 \$	464	469
40 000 \$ à moins de 80 000 \$	539	525
80 000 \$ et plus	678	701
Préfère ne pas répondre	334	320

Langue le plus souvent parlée	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Anglais	1446	1399
Français	431	465
Autre	126	140
Préfère ne pas répondre	12	12

Type de téléphone	Téléphone	
	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Ligne fixe		
Cellulaire		

MARGE D'ERREUR

La marge d'erreur pour l'échantillon national représentatif est de +/-2,18 %, pour un niveau de confiance de 95 %.

DURÉE DU SONDAGE

La durée moyenne du sondage a été de 16,5 minutes.

ANNEXE B : QUESTIONNAIRE

Sondage auprès du grand public: Compréhension et connaissances des Canadiens au sujet des avantages et des services offerts par Anciens Combattants Canada.

Méthode de recherche par téléphone

Nous avons mené une recherche en ligne auprès de 2000 Canadiens adultes. Le sondage a été fait en anglais et en français, en fonction de la distribution des langues officielles dans le pays. Pour avoir une représentation suffisante par région et par groupe d'âge, nous fixerons des quotas tels qu'indiqués dans le tableau qui suit.

Spécifications	Taille de l'échantillon	Pourcentage	Total
Région			
Canada atlantique	137	6,8%	2000
Québec	469	23,4%	
Ontario	767	38,3%	
Prairies (MB/SK)	131	6,5%	
Alberta	225	11,2%	
Colombie-Britannique	271	13,5%	
Âge			
18 – 34	546	27,3%	2000
35 – 54	682	34,1%	
55+	772	38,6%	
Sexe			
Homme	972	48,6%	2000
Femme	1028	51,4%	
TOTAL			

Introduction et sélection

Bonjour (bonsoir), je m'appelle _____, et je vous téléphone de la part de Earncliffe au nom du gouvernement du Canada. Nous menons un sondage auprès des Canadiens à propos des programmes et services offerts par le gouvernement. Les résultats de cette recherche contribueront à mieux informer le gouvernement du Canada afin de répondre aux besoins des Canadiens.

Préférez-vous continuer en français ou anglais?

Votre participation à ce sondage est volontaire. Soyez assuré que vos réponses sont confidentielles et qu'elles ne seront pas traitées individuellement; il ne sera pas possible de vous associer personnellement aux réponses que vous aurez données. Pour répondre entièrement au sondage, vous ne devrez consacrer qu'environ 15 minutes de votre temps. Puis-je continuer?

[SI ON LE DEMANDE: Ce sondage a été enregistré avec L'industrie de la recherche par sondages au Canada, leur numéro de téléphone est 20180130-344B].

Oui
Non

Juste pour confirmer, est-ce que je vous ai joint sur un téléphone conventionnel à fil ou un téléphone cellulaire?

À fil
Cellulaire
Ne sait pas/Refus

Pour votre sécurité conduisez-vous en ce moment?

Oui – FIXER UN RENDEZ-VOUS DE RAPPEL
Non
Je ne sais pas. / Refus

[REMARQUE POUR L'INTERVIEWER : SI ON VOUS DEMANDE POUR LE COMPTE DE QUEL MINISTÈRE DU GOUVERNEMENT DU CANADA LE SONDAGE EST MENÉ, VEUILLEZ RÉPONDRE QUE VOUS POURREZ LE DIRE PLUS TARD AU COURS DU SONDAGE.]

Section 1 : Recrutement

1. (NE PAS LIRE À HAUTE VOIX – INDIQUEZ LE SEXE DU RÉPONDANT)

Homme	1
Femme	2

2. En quelle année êtes-vous né(e)?

[FORMAT XXXX. SI PLUS JEUNE QUE 18 ANS OU PRÉFÈRE NE PAS RÉPONDRE, TERMINER L'APPEL]

3. Dans quelle province ou dans quel territoire habitez-vous?

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13

Préfère ne pas répondre. (NE PAS LIRE)

99

Merci! Et maintenant, commençons le sondage.

Section 2 : Sensibilisation et impressions

4. À votre connaissance, quel ministère du gouvernement est responsable des soins des membres des Forces canadiennes lorsqu'ils prennent leur retraite de l'Aviation royale canadienne, de la Marine royale canadienne et de l'Armée canadienne? [NE LISEZ PAS LA LISTE] [SUIVI]

Anciens Combattants Canada (Anciens Combattants, ACC, ministère pour les anciens combattants, etc.)	1
Ministère de la Défense nationale (MDN, Défense, ministère de la Défense)	2
Les Forces canadiennes (les Forces, l'armée, la marine, les forces aériennes)	3
Ministère des Affaires étrangères (MAECI, Affaires étrangères)	4
Autre [VEUILLEZ PRÉCISER]	7
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre/Ne sait pas/Pas de réponse	9

En fait, Anciens Combattants Canada est le ministère du gouvernement qui est responsable de ces services.

5. Dans quelle mesure Anciens Combattants Canada vous est-il familier? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7 où 1 signifie pas du tout familier et 7, très familier. [SUIVI]

Pas du tout familier	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très familier	7
[Ne lisez pas] Préfère ne pas répondre/Ne sait pas/Pas de réponse	9

6. Dans quelle mesure le ministère des Anciens Combattants répond-il aux besoins de chacun des groupes suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie « Il répond très mal aux besoins » et où 7 signifie « Il répond très bien aux besoins [ADJUSTE]

- a. Anciens combattants plus âgés du Canada
b. Anciens combattants des temps modernes

Il répond très mal aux besoins.	1
	2
	3
	4
	5
	6
Il répond très bien aux besoins.	7
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

7. Croyez-vous qu'Anciens Combattants devrait en faire beaucoup plus, un peu plus, un peu moins ou beaucoup moins pour répondre aux besoins des anciens combattants du Canada ou croyez-vous qu'il en fait juste assez? [SUIVI]

Devrait en faire beaucoup plus	5
Devrait en faire un peu plus	4
En fait juste assez	3
Devrait en faire un peu moins	2
Devrait en faire beaucoup moins	1
[Ne lisez pas] Préfère ne pas répondre/Ne sait pas/Pas de réponse	9

8. [SI LE GOUVERNEMENT DEVRAIT EN FAIRE PLUS, Q7=4-5] Selon vous, qu'est-ce qu'Anciens Combattants Canada devrait faire de plus pour répondre aux besoins des anciens combattants du Canada? [Inscrivez la réponse textuellement] [SUIVI]

(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse. 99

9. SI ACC LEUR EST FAMILIER, Q5=2-7] En vous basant sur vos impressions, j'aimerais que vous évaluiez le travail d'Anciens Combattants Canada sur chacun des aspects suivants, en soutien aux anciens combattants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Il fait un très mauvais travail » et où 7 signifie « Il fait un très bon travail [RENDRE ALÉATOIRE]

- c. Traiter nos anciens combattants avec respect
- d. Être honnête avec les anciens combattants et leur famille.
- e. Traiter les anciens combattants équitablement.
- f. Mener ses activités de façon efficace.
- g. Travailler ardemment pour aider les anciens combattants.
- h. Fournir aux anciens combattants des renseignements faciles à comprendre.
- i. Offrir des programmes et des services dont les anciens combattants ont besoin.
- j. Être à l'écoute des commentaires afin d'améliorer les programmes et les services.
- k. Communiquer avec les Canadiens au sujet des programmes et services offerts.
- l. Communiquer avec les anciens combattants au sujet des programmes et services offerts.

Il fait un très mauvais travail.	1
	2
	3
	4
	5
	6
Il fait un très bon travail	7
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	99

Section 2: Programs & Services

10. Sur la même échelle de 1 à 7 où 1 signifie qu'ils ne vous sont pas du tout familiers et 7, qu'ils vous sont très familiers, dans quelle mesure diriez-vous que vous connaissez les programmes qu'Anciens Combattants Canada offre aux anciens combattants du Canada? [SUIVI]

Pas du tout familiers	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très familiers	7
[Ne lisez pas] Préfère ne pas répondre/Ne sait pas/Pas de réponse	9

11. [SI LES PROGRAMMES LEUR SONT FAMILIERS, Q10=2-7] Pouvez-vous nommer des programmes d'Anciens Combattants Canada dont vous avez peut-être entendu parler? [NE LISEZ PAS LA LISTE] [SUIVI]

Services de transition de carrière	1
Avantages financiers : allocations pour perte de revenus; allocations pour déficience permanente; suppléments à l'allocation pour déficience permanente; prestations de retraite supplémentaires; soutien du revenu des Forces canadiennes	2
Avantages pour soins de santé/Assurance-santé collective	3
Prestations d'invalidité	4
Soutien en santé mentale	5
Programme de réadaptation	6
Soutien aux familles	7
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	8
Programmes d'avantages médicaux	9
Soins de longue durée	10
Frais de funérailles et d'inhumation	11
Programmes commémoratifs	12
Autre [VEUILLEZ PRÉCISER]	77
[Ne lisez pas] Préfère ne pas répondre/Ne sait pas/Pas de réponse	99

12. [SI QUELQUE PEU FAMILIERS AVEC LE PROGRAMME, Q10=2-7] Comment avez-vous entendu parler des programmes et des services d'Anciens Combattants Canada? [NE LISEZ PAS LA LISTE] [SUIVI]

Bouche-à-oreille (de parents et amis)	1
Je suis un(e) ancien(ne) combattant(e)	2
Mon (Ma) conjoint(e)/Mon enfant/Un proche parent est un(e) ancien(ne) combattant(e)	3
Je travaille/travaillais pour l'armée/la marine/les forces aériennes	4
Mon (Ma) conjoint(e)/Mon enfant/Un proche parent travaille/travaillait pour l'armée/la marine/les forces aériennes	5
Médias (journaux, télévision, radio)	6
Programmation du jour du Souvenir/Programmation du 11 novembre	7
Médias sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.)	8
Autre [VEUILLEZ PRÉCISER]	77
[Ne lisez pas] Préfère ne pas répondre/Ne sait pas/Pas de réponse	99

13. Maintenant, je vais vous lire une liste de services offerts aux anciens combattants et pour chacun d'eux, j'aimerais que vous répondiez à la question suivante : dans quelle mesure est-il important que les anciens combattants reçoivent ces services offerts par Anciens Combattants Canada? Cette fois-ci, veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 10 signifie « très important » et où 1 signifie « pas du tout important ». Qu'en est-il... [LIRE LA LISTE DE FAÇON ALÉATOIRE.] [ADJUSTE]

- a. des services de transition de carrière?
- b. des avantages financiers tels que les prestations pour remplacer la perte de revenus, les allocations pour déficiences physiques ou mentales graves et les prestations de retraite supplémentaires?
- c. de l'assurance maladie collective et des autres indemnités en cas de maladie?
- d. des indemnités en cas d'invalidité?
- e. des services de soutien en santé mentale?
- f. des services de réadaptation, y compris le soutien médical, psychosocial et professionnel aux familles?
- g. du programme pour l'autonomie des anciens combattants, un programme national de soins à domicile qui aide les anciens combattants à demeurer en santé et autonomes dans leur propre foyer ou communauté?
- h. des prestations de traitement comme les prothèses auditives, les médicaments, etc.?
- i. des soins de longue durée?
- j. des frais de funérailles et d'inhumation?
- k. des activités de commémoration?

Pas du tout important	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Très important	10
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	99

14. Avez-vous entendu quoi que ce soit dans l'actualité récemment au sujet d'Anciens Combattants Canada ou de la façon dont le gouvernement canadien traite les anciens combattants du Canada? [SUIVI]

Oui	1
No	2
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

15. [NE PAS LIRE] OUI À Q14] Qu'avez-vous entendu? [QUESTION OUVERTE] [SUIVI]

(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	99
---	----

16. [SI OUI À Q14] Et où avez-vous entendu cette nouvelle? [QUESTION OUVERTE]

Bouche-à-oreille (famille ou amis)	1
Médias (journaux, télé, radio)	2
Communications du gouvernement du Canada ou d'Anciens Combattants Canada (site Web, avis, etc.)	3
Groupe ou association d'anciens combattants	4
Médias sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.)	5
Autre (PRÉCISEZ)	77
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	99

17. [À MOINS D'AVOIR ÉTÉ MENTIONNÉ DANS Q15] Avez-vous entendu parler de l'annonce faite par le gouvernement du Canada à propos de Pension à vie, un nouvel ensemble d'avantages financiers pour les anciens combattants?

Oui	1
Non	2
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

18. [SI Q17=1] En utilisant une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Je ne le connais pas du tout », et où 7 signifie « Je le connais très bien », dans quelle mesure connaissez-vous l'ensemble d'avantages financiers Pension à vie d'Anciens Combattants Canada offerts aux anciens combattants du Canada?

Je ne le connais pas du tout.	1
	2
	3
	4
	5
	6
Je le connais très bien	7
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

19. Comme vous l'avez peut-être appris, le gouvernement du Canada a récemment annoncé qu'il modernisait l'ensemble d'avantages financiers offerts aux anciens combattants à titre de dédommagement pour leurs souffrances et leurs douleurs liées au service militaire. Pension à vie est le nouvel ensemble d'avantages financiers qui combine la reconnaissance financière pour souffrances et douleurs, le remplacement du revenu, ainsi qu'une gamme de services et de programmes axés sur le bien-être pour aider les anciens combattants à réussir leur transition à la vie civile après le service militaire. La Pension à vie se distingue de la pension de retraite des Forces armées canadiennes que les anciens combattants reçoivent lorsqu'ils quittent les Forces. En utilisant une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que votre impression est « très défavorable », où 7 signifie que votre impression est « très favorable » et où 4 signifie que votre impression est « neutre », quelle impression avez-vous de l'ensemble d'avantages financiers Pension à vie?

Très défavorable	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très favorable	7
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse	9

20. Certaines personnes disent qu'elles aimeraient recevoir plus de renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux. D'autres disent qu'elles ne souhaitent pas en recevoir davantage. En ce qui concerne les questions touchant particulièrement les anciens combattants, diriez-vous que vous êtes très intéressé à recevoir des renseignements sur les programmes et les services offerts aux anciens combattants, plutôt intéressé, pas très intéressé ou pas du tout intéressé?

Pas du tout intéressé	1
Pas très intéressé	2
Plutôt intéressé	3
Très intéressé	4
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

21. [SI INTÉRESSÉ, Q20=3-4] Quels sujets précis vous intéressent? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Les changements dans les politiques	1
Les programmes et les services offerts	2
Les statistiques sur les anciens combattants	3
Des renseignements sur les anciens combattants du Canada	4
Autre (PRÉCISEZ)	77
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	99

22. [SI INTÉRESSÉ, Q20=3-4] Quelle est la meilleure façon de vous fournir des renseignements supplémentaires sur les programmes et les services gouvernementaux offerts aux anciens combattants? [NE PAS LIRE LA LISTE.]

Publicité	1
Médias (journaux, télé, radio)	2
Site Web du gouvernement du Canada ou d'Anciens Combattants Canada	3
Publipostage (par courriel ou par courrier)	4
Groupe ou association d'anciens combattants	5
Médias sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.)	6
Autre (PRÉCISEZ)	77
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	99

Section 3 : Comportements à l'égard d'ACC

23. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « fortement en désaccord avec l'énoncé », où 7 signifie « fortement en accord avec l'énoncé » et où 4 signifie « ni en accord ni en désaccord ». [ALÉATOIRE.]

- a. La plupart des anciens combattants parviennent assez bien à réintégrer leur communauté.
- b. Il peut être difficile pour ceux qui ont besoin d'aide de trouver le programme gouvernemental approprié.
- c. Les défis auxquels sont confrontés les anciens combattants deviennent de plus en plus complexes.
- d. Quand j'entends le terme « ancien combattant », j'ai tendance à penser surtout à ceux qui ont servi dans l'armée il y a longtemps.
- e. Il est difficile de passer d'une carrière dans les Forces à une carrière au civil.
- f. Je pense que la plupart des anciens combattants du Canada ont moins de 40 ans.
- g. Les anciens combattants du Canada ont besoin de beaucoup de soutien pour maintenir une bonne santé mentale.
- h. Les anciens combattants du Canada qui souffrent de blessures ou de maladies physiques reçoivent du gouvernement du Canada l'aide appropriée pour leurs blessures ou leurs maladies physiques.
- i. Les anciens combattants canadiens qui souffrent d'une blessure ou d'une maladie liée à leur santé mentale reçoivent du gouvernement du Canada l'aide appropriée pour répondre à leurs besoins en santé mentale.
- j. Anciens Combattants Canada offre un soutien adéquat aux familles des anciens combattants.
- k. L'état de stress post-traumatique ou ESPT semble toucher beaucoup d'anciens combattants modernes.
- l. Je crois que les anciens combattants modernes souffrent davantage de problèmes de santé mentale que d'un état de stress post-traumatique ou d'ESPT.

Fortement en désaccord	1
	2
	3
Ni en accord ni en désaccord	4
	5
	6
Fortement en accord	7
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

24. Quels sont les deux ou trois mots que vous utiliseriez pour décrire ce que le terme « ancien combattant » signifie pour vous? (QUESTION OUVERTE)

Section 4 : Données démographiques

Les dernières questions servent strictement à des fins statistiques. Toutes vos réponses sont entièrement confidentielles.

25. Pour chacun des organismes suivants, dites-nous si vous êtes un membre ou un employé actuel ou ancien, ou si n'avez jamais été un membre ou un employé.

- a. Les Forces armées canadiennes – notamment l'Armée canadienne, la Marine royale canadienne ou l'Aviation royale canadienne
- b. La Gendarmerie royale du Canada ou la GRC
- c. Anciens Combattants Canada
- d. Le gouvernement du Canada, mis à part Anciens Combattants Canada

Actuel	1
Ancien	2
Jamais	3
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

26. Y a-t-il quelqu'un dans votre famille immédiate qui est un membre ou un employé, actuel ou ancien, de chacun des organismes suivants?

- a. Les Forces armées canadiennes – notamment l'Armée canadienne, la Marine royale canadienne ou l'Aviation royale canadienne
- b. La Gendarmerie royale du Canada ou la GRC
- c. Anciens Combattants Canada
- d. Le gouvernement du Canada, mis à part Anciens Combattants Canada

Oui	1
Non	2
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

27. Laquelle des catégories qui suivent décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?

Travail à temps plein, c'est-à-dire 35 heures par semaine ou plus	1
Travail à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine	2
Travailleur autonome	3
Sans emploi et en recherche d'emploi	4
Étudiant à temps plein	5
Retraité	6
Inactif (aide familiale à temps plein, sans emploi et ne cherchant pas un emploi)	7
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

28. Quel est le plus haut niveau d'études que vous avez terminé?

Secondaire 2 ou moins	1
Quelques années d'études secondaires	2
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	3
Formation en apprentissage enregistré ou autres certificats ou diplômes professionnels	4
Collège, cégep ou autre certificat ou diplôme non universitaire	5
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat	8
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

29. Parmi les catégories suivantes, laquelle reflète le mieux le revenu total de tous les membres de votre foyer pour l'année 2017? Veuillez tenir compte du revenu total combiné avant impôts.

Moins de 20 000 \$	1
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	7
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

30. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Anglais	1
Français	2
Autre, veuillez préciser.	3
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.	9

31. Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal?

[INSÉRER LES TROIS PREMIERS CARCTÈRES DU CODE POSTAL. FORMAT A1A]
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre. / Pas de réponse.

9

Le sondage est maintenant terminé. Au nom d'Anciens Combattants Canada, je vous remercie beaucoup d'avoir participé à cette étude.