

# Mise à l'essai de concepts pour la pension à vie

*Sommaire*

**Préparé pour Anciens Combattants Canada**

**Fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

**No de contrat : 510119-184029/001/CY**

**Valeur de l'entente : 74 460,37 \$ (TVH incluse)**

**Date du contrat : 10 janvier 2019**

**Date de livraison : 24 juillet 2019**

**No d'inscription : POR 104-18**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada à [vac.information.acc@canada.ca](mailto:vac.information.acc@canada.ca).

***This report is also available in English***

## LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS

**Contact** : Susan Galley

**Bureau d'Ottawa**

359, rue Kent, bureau 300

Ottawa, Ontario

K2P 0R6

Téléphone : (613) 235-7215

Télexcopieur : (613) 235-8498

Courriel : [pobox@ekos.com](mailto:pobox@ekos.com)

[www.ekos.com](http://www.ekos.com)

# SOMMAIRE

En avril 2019, le gouvernement du Canada a instauré la pension à vie dans le but de mieux soutenir les vétérans et leur famille tout en les aidant à bien réussir leur transition de la vie militaire à la vie civile. La pension à vie comporte trois prestations par lesquelles le gouvernement reconnaît et indemnise l'invalidité des vétérans à la suite d'une blessure ou une maladie liée au service. Ces changements font partie d'un ensemble complet de prestations financières pour reconnaissance de la souffrance et de la douleur, et remplacement du revenu, ainsi que de programmes et services de bien-être visant à aider les vétérans à faire une transition réussie vers la vie après le service.

La recherche liée à la pension à vie mettait à l'essai les messages de la campagne, dont l'objectif était de communiquer la série de programmes, de même que les concepts publicitaires proposés. Les constatations de la recherche contribueront à la conception du matériel de la campagne et à tout développement de matériel créatif ultérieur.

## ***Méthodologie***

Cinq ébauches de messages et trois propositions de concepts ont été mises à l'essai par le biais de groupes de discussion téléphoniques avec des résidents de quatre régions. Dans chaque région, une discussion d'une durée de 90 à 120 minutes a été menée avec des Canadiens du grand public, alors qu'une autre discussion regroupait des membres du « groupe cible », soit des membres actuels des Forces armées canadiennes, des vétérans ainsi que des membres de leur famille. En tout, 73 personnes ont pris part aux discussions. Parmi ce nombre, 37 ont participé à la mise à l'essai des messages entre le 28 et le 31 janvier 2019, et 36 ont participé à la mise à l'essai des concepts entre le 26 et le 28 février 2019. Dans chaque groupe, les participants ont reçu un sommaire de la pension à vie. Ils connaissaient ainsi le contexte dans lequel réagir aux concepts proposés pour communiquer le contenu du programme. Les résultats des groupes de discussion sont utilisés pour fournir une rétroaction riche et détaillée. Toutefois, les résultats ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population.

Les trois concepts ont également été mis à l'essai par le biais d'un sondage en ligne avec 506 Canadiens âgés de 18 ans et plus. L'échantillon a été créé de façon aléatoire à partir de notre panel interne Probit<sup>1</sup>. Le sondage a été mené en ligne sur une période de six jours, du 1<sup>er</sup> au 6 mars 2019. Le taux de participation au sondage d'une durée de neuf minutes était de 15 pour cent. La marge d'erreur associée aux résultats est de plus ou moins quatre pour cent, à un intervalle de confiance de 0,05.

## **Constatations**

### **Mise à l'essai des messages**

Les participants ont reçu une description de base de la pension à vie avant la discussion. Certains d'entre eux croient que l'utilisation de termes « pension » et « vétéran » donne l'impression que la série de programmes s'adresse aux personnes en âge de partir à la retraite ou à tous les vétérans. Cinq des messages proposés ont fait l'objet d'une discussion avec chacun des groupes de discussion. Le libellé des messages ainsi qu'un sommaire des constatations pour chacun d'eux sont présentés ci-dessous.

Message A : La pension à vie accorde aux vétérans touchés par une blessure ou une maladie liée au service, et à leur famille, la sécurité d'un revenu et l'accès à des services qui amélioreront leur bien-être.

- Plusieurs participants aiment le fait que ce message est simple et clair. Le libellé est perçu comme informatif alors que le ton est plutôt neutre.
- Le libellé est considéré comme moins fluide à certains endroits (en raison de l'utilisation de « ou » et de « et à leur famille »). Le terme « sécurité d'un revenu » est considéré comme irréalisable et irréaliste.

Message B : Les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes, ainsi que leur famille, peuvent recevoir un nouvel ensemble de prestations qui reconnaîtront et indemniseront les vétérans en cas d'invalidité résultant d'une blessure ou d'une maladie liée au service.

- Ce message est considéré comme plus clair en ce qui concerne l'identification des bénéficiaires prévus, soit les vétérans qui ont souffert « d'une blessure ou d'une maladie liée au service », alors que le terme « ensemble de prestations » est exhaustif et porteur d'espoir. L'utilisation des termes « reconnaître » et « indemniser » est perçue de façon positive.

---

<sup>1</sup> Le panel Probit offre une couverture exhaustive de la population canadienne (au moyen de l'Internet, de la téléphonie ordinaire et de la téléphonie cellulaire) en faisant appel à une sélection aléatoire (les membres du panel sont recrutés au téléphone, au moyen de la composition aléatoire, après quoi leur participation est confirmée par des intervieweurs – en somme, ce ne sont pas les participants qui se proposent pour le panel) et à un échantillonnage avec probabilités égales, ce qui signifie qu'il est possible de généraliser les résultats et de les extrapoler à l'ensemble de la population.

- Certains participants affirment que le nom du programme n'est pas mentionné et qu'ils n'ont pour cette raison pas pu rechercher davantage de renseignements. En outre, certains croient que le message est trop imprécis ou vague, qu'il vise trop à causer une bonne impression et qu'il manque de sincérité.

Message C : Le Canada reconnaît la contribution de tous les vétérans. La pension à vie apporte aux personnes touchées par une blessure ou une maladie liée au service, et leur famille, les ressources financières et les services qui permettront d'améliorer leur bien-être à vie.

- Plusieurs personnes aiment le premier énoncé du message. L'idée de « bien-être à vie » est attrayante. Le message précise la raison, le contenu, les bénéficiaires ainsi que le résultat attendu.
- Le premier énoncé laisse quelques participants sceptiques. Certains sont d'avis que le libellé est quelque peu maladroit en anglais (utilisation de « and/or » et de « theirs » à quelques reprises).

Message D : La pension à vie est une initiative sur le bien-être général qui combine la reconnaissance financière de la douleur et de la souffrance, le remplacement du revenu et une foule de services et de programmes en matière de bien-être pour aider les vétérans à bien réussir leur transition vers la vie civile.

- Plusieurs participants croient qu'il y a une combinaison appropriée de contenu informatif et ambitieux, soulignant qu'il y a aussi bien des éléments liés aux finances qu'aux services.
- Le terme « reconnaissance de la souffrance et de la douleur » n'est pas attrayant selon plusieurs d'entre eux. Le texte est prolixe et confus, ou semble en promettre trop sur les possibles aboutissements de la pension à vie.

Message E : Les vétérans malades ou blessés pourront recevoir un paiement mensuel en reconnaissance de la souffrance et de la douleur découlant d'une maladie ou d'une blessure liée au service. Avoir le choix est cependant important et c'est pourquoi, grâce à la pension à vie, les bénéficiaires peuvent opter pour un paiement forfaitaire si c'est dans leur intérêt fondamental et celui de leur famille.

- Plusieurs participants considèrent comme positif l'accent mis sur le choix. La première phrase est considérée comme claire et informative.
- Certains croient que le message est trop long et prolixe, mais qu'il reste vague. Il semble s'articuler plus qu'il n'en faut autour de l'indemnisation financière, sans mention des services qui sont offerts. Encore une fois, la « reconnaissance de la souffrance et de la douleur » est vue de façon négative. Le terme « paiement forfaitaire » suscite la préoccupation que le programme n'est pas conçu dans l'intérêt supérieur des vétérans.

## Mise à l'essai des concepts

En plus des constatations propres aux concepts, certaines des principales réactions des participants ont été prépondérantes aussi bien dans les résultats obtenus dans les groupes de discussion que dans le sondage. Les concepts sont considérés comme « typiques » des publicités du gouvernement du Canada, certains participants déclarant qu'ils n'attirent par conséquent pas l'attention ou qu'ils ne sont pas uniques, alors que d'autres sont d'avis que le format est approprié et répond aux attentes. Chaque concept montre un seul vétérán, ce qui amène les participants à souhaiter une plus grande représentation des vétérans potentiels qui sont aux prises avec une maladie ou avec une blessure, y compris en ce qui a trait au genre, à l'ethnie et à la situation familiale. Certains participants aimeraient voir de vrais vétérans dans les concepts éventuels afin de présenter un portrait plus réaliste et moins « photographique ». Les trois concepts sont généralement vus comme positifs ou joyeux, ce qui ne reflète peut-être pas la réalité des gens qui souffrent d'une maladie ou d'une blessure liée au service. Finalement, bien que les participants aient reçu un sommaire avec quelques détails importants de la pension à vie, ils jugent qu'il manque des exemples de la gamme de programmes offerts, comme la combinaison de l'indemnisation financière et des services de soutien.

Le concept 1 raconte l'histoire d'un vétérán qui est en transition de la vie militaire à la vie civile. Le scénario est positif et il commence dans un baraquement militaire avec des collègues. La caméra descend vers des bottes délacées, puis se poursuit avec le vétérán qui attache les lacets de ses chaussures de course. On le voit ensuite assis à la maison qui se prépare à sortir dehors avec son fils adolescent.

- Plusieurs participants reconnaissent le message de transition et la nature positive de l'annonce. D'autres croient que l'image militaire est forte et qu'elle montre clairement que le personnage est un vétérán. Quelques-uns préviennent que certains détails doivent être exacts pour illustrer le cycle de la carrière d'un militaire qui est en transition à la fin de son service.
- Les aspects les plus appréciés sont le ton positif du concept et l'impression que le vétérán s'attend à vivre de bonnes expériences. Cependant, quelques participants soulignent que le ton positif est irréaliste pour quelqu'un souffrant d'une maladie ou d'une blessure liée au service qui est sur le point de commencer sa vie civile.
- Quelques participants ont aimé l'utilisation des termes « reconnaissance », « honneur », « service » et « fierté ».

Le concept 2 présente l'histoire d'un vétérán en transition. Il est toujours éveillé au milieu de la nuit, à côté de son épouse, incapable de dormir. Au matin, il s'assied devant son ordinateur où est affiché le site Web Mon dossier ACC. Son épouse semble l'appuyer et le vétérán a l'air soulagé.

- Certains répondants jugent que ce concept est efficace pour montrer que le vétérán souffre ou qu'il a besoin d'aide, comme le démontre son incapacité à trouver le sommeil.

- Plusieurs remarquent le site Web Mon dossier ACC à l'écran de l'ordinateur et comprennent que le vétérán sait où aller pour trouver de l'aide, ce qui laisse croire que du soutien est offert.
- Certaines personnes n'ont pas l'impression que le concept montre clairement que le personnage est un vétérán.
- L'utilisation des termes « choix » et « le soutien dont vous avez besoin quand vous en avez besoin » attirent l'attention et semblent constituer un élément positif du concept, selon quelques participants.

Dans le concept 3, une vétérane semble avoir bénéficié de soutien et commence une nouvelle carrière. Le service militaire est évoqué grâce à une photo se trouvant sur sa table de chevet au matin. Elle porte une combinaison de travail et sa famille la surprend en lui préparant le petit déjeuner.

- Selon certains participants, ce concept semble montrer un personnage qui a reçu du soutien et qui est avancé dans sa transition vers la vie civile. Cet aspect est perçu de façon positive par quelques personnes. Cependant, quelques-uns sont d'avis qu'il faudrait montrer un peu mieux l'épreuve qu'a vécue la vétérane et le fait qu'elle a tiré profit de services de soutien.
- La plupart des gens font l'éloge de l'utilisation d'une femme dans ce concept à un point tel que cet aspect est la principale raison pour laquelle ils le préfèrent.
- Le soutien de la famille est considéré comme une caractéristique positive par plusieurs participants, ce qui provoque une réaction plus émotionnelle et montre que l'ensemble de la famille vit les conséquences, positives ou non, de la pension à vie.
- Encore une fois, quelques participants soulignent et aiment l'utilisation du terme « reconnaissance », tandis que d'autres personnes font allusion à la mention « invalidité à la suite d'une blessure ou d'une maladie liée au service », laquelle semble, selon quelques personnes, ne pas inclure les problèmes de santé mentale, qui peuvent être considérés comme une maladie et non comme une invalidité.

Les évaluations des participants des groupes de discussion et des répondants du sondage sont très semblables pour chacun des trois concepts, ce qui donne à penser qu'il n'y a pas de grand gagnant et qu'aucun concept ne constituerait un « mauvais » choix.