



Anciens Combattants  
Canada

Veterans Affairs  
Canada

# Explorer les perceptions, les expériences et les comportements liés à Mon dossier ACC

## Sommaire

### Préparé pour le compte d'Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : 51019-207002 001 CY

Valeur du contrat : 54 867,72 \$

Date d'attribution du contrat : 2021-01-19

Date de présentation du rapport : 2021-05-12

Numéro d'enregistrement : POR 107-20

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ce rapport, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada à l'adresse [commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca](mailto:commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca)

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

## Explorer les perceptions, les expériences et les comportements liés à Mon dossier ACC

Sommaire

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Mai 2021

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne non probabiliste mené auprès de 650 utilisateurs de Mon dossier ACC entre le 4 et le 13 mars 2021, et de deux groupes de discussion virtuels, également réalisés auprès des utilisateurs de Mon dossier ACC. Les groupes de discussion ont eu lieu le 24 mars (en anglais) et le 25 mars 2021 (en français).

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès d'Anciens Combattants Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada à l'adresse suivante :

[vac.information.acc@canada.ca](mailto:vac.information.acc@canada.ca)

### Numéro de catalogue :

V49-9/2021F-PDF

### Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-38576-1

### Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 107-20) :

Numéro de catalogue (rapport final, version anglaise) : V49-9/2021E-PDF

ISBN : 978-0-660-38575-4

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2021

Also available in English under the title: *Exploring perceptions, behaviours, and experiences in relation to My VAC Account*

## Sommaire

Le cabinet Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) a été chargé de mener une recherche comportant un volet quantitatif et un volet qualitatif auprès de clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) qui utilisent le service en ligne sécurisé du Ministère, Mon dossier ACC.

### 1. But et objectifs de la recherche

Pour appuyer Mon dossier ACC, le Ministère a commandé une recherche sur l'opinion publique afin d'explorer les perceptions, les comportements et les expériences des utilisateurs de Mon dossier ACC. L'étude se penchait particulièrement sur la fonctionnalité du mode de prestation de services, les préférences des utilisateurs pour communiquer avec le Ministère et la satisfaction à l'égard du mode numérique. De plus, la recherche a été conçue pour recueillir de l'information concernant les améliorations apportées à Mon dossier ACC, plus précisément pour aider le Ministère à mesurer la réaction aux changements mis en œuvre depuis la dernière recherche sur l'opinion publique menée en 2019. L'étude, menée pour la première fois en 2017, en est à sa troisième itération.

### 2. Méthodologie

Un sondage en ligne non probabiliste a été mené auprès des utilisateurs de Mon dossier ACC. Les répondants ont été recrutés au moyen d'annonces placées dans Mon dossier ACC et dans les médias sociaux du Ministère. Il a fallu en moyenne 17 minutes pour répondre au sondage. En tout, 650 sondages ont été réalisés entre le 4 et le 13 mars 2021. De plus, des groupes de discussion virtuels ont été organisés auprès des utilisateurs de Mon dossier ACC à la suite du sondage en ligne : un groupe en anglais (24 mars 2021) et un groupe en français (25 mars 2021). Tous les participants aux groupes de discussion ont reçu une somme forfaitaire de 100 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

### 3. Principaux constats<sup>1</sup>

***Un peu plus de la moitié des répondants ont utilisé CléGC pour s'inscrire à Mon dossier ACC. Ils l'ont fait principalement parce qu'ils n'étaient pas à l'aise avec l'autre possibilité, soit le partenaire de connexion. La majorité des personnes ayant utilisé CléGC ont trouvé l'inscription facile et la plupart sont d'avis que les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert par la plateforme.***

Cinquante-quatre pour cent des utilisateurs de Mon dossier ACC sondés ont déclaré s'être inscrits au service en ligne à l'aide de CléGC (43 % ont utilisé le partenaire de connexion). Parmi ceux qui ont utilisé CléGC, 68 % ont dit qu'ils étaient plus à l'aise d'utiliser CléGC que l'autre solution, c'est-à-dire leur connexion aux services bancaires en ligne (27 %). La plupart des titulaires d'un compte dans Mon dossier ACC qui ont utilisé CléGC pour s'inscrire ont trouvé que le processus d'inscription était « plutôt » (34 %) ou « très » (41 %) facile et la majorité (81 %) est d'avis que les étapes requises pour l'inscription justifient le niveau de sécurité que fournit la plateforme.

---

<sup>1</sup> Les résultats présentés concernent le sondage, à moins d'indication contraire.

***La moitié des répondants utilisent Mon dossier ACC chaque semaine et la plupart des titulaires de compte se sont servi du mode numérique pour faire le suivi de leurs demandes, présenter une demande de prestations et de services, recevoir de la correspondance, communiquer avec le Ministère ou consulter un sommaire de leurs prestations.***

Lorsqu'on leur a demandé à quelle fréquence ils utilisaient Mon dossier ACC, environ la moitié des participants ont répondu qu'ils le faisaient chaque semaine : 26 % le font plusieurs fois par semaine et 23 % environ une fois par semaine. Une faible proportion d'entre eux (10 %) utilisent leur compte quotidiennement. En revanche, environ 4 personnes sur 10 utilisent leur compte moins d'une fois par mois (15 %) ou environ une fois par mois (24 %). La majorité des répondants ont utilisé Mon dossier ACC pour faire le suivi de demandes (90 %), présenter une demande de prestations et de services en ligne (89 %), recevoir de la correspondance d'ACC (85 %), communiquer avec ACC au moyen de la messagerie sécurisée (83 %), consulter un sommaire de leurs prestations (82 %) ou télécharger des documents à l'appui de leur demande (79 %). Les deux tiers (67 %) utilisent l'outil de détermination des temps d'attente et relativement peu de répondants (9 %) ont déclaré avoir utilisé la liste de tâches pour la transition des militaires.

L'utilisation de Mon dossier ACC par les participants aux groupes de discussion, tout comme les répondants au sondage, varie, mais elle est aussi relativement fréquente. Les participants n'ont pu identifier un type de transaction ou d'interaction pour lequel ils n'utiliseraient pas Mon dossier ACC. Pour les participants aux groupes de discussion, les services les plus importants offerts par l'entremise de Mon dossier ACC comprennent les nouvelles et les mises à jour, la messagerie sécurisée, le suivi des demandes et le téléchargement de documents, de demandes et de formulaires. Tous ces services permettent des interactions plus rapides, plus efficaces et efficientes avec ACC.

***Parmi les répondants au sondage, 90 % ont utilisé l'outil « Faire le suivi de vos demandes ». La plupart ont trouvé l'outil au moins en partie utile, bien que seulement un quart ait déclaré que la fonctionnalité leur fournit suffisamment de détails. En effet, la principale faiblesse de l'outil est qu'il ne fournit pas suffisamment de détails.***

Parmi les répondants au sondage qui ont utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes », la plupart (84 %) ont trouvé l'outil au moins quelque peu utile : 39 % ont dit qu'il les avait aidés à connaître l'état de leur demande et 45 % ont dit qu'il l'avait fait « en partie » ou « un peu ». Pour justifier ces évaluations modérément positives, bon nombre de participants (69 %) ont déclaré que l'outil manquait de détails sur l'état de leur demande. Selon les participants aux groupes de discussion, la fonction de suivi ne fournit pas de renseignements détaillés ou personnalisés sur l'état de leur demande. Les répondants au sondage ont indiqué qu'il y a un manque d'information aux diverses étapes du processus de demande (30 %), que les échéanciers sont inexacts et qu'il y a des retards (29 %), et que les renseignements fournis sont de nature vague ou générale (25 %). Bon nombre des utilisateurs de Mon dossier ACC (60 %) aimeraient que des temps d'attente plus précis et personnalisés soient fournis et voudraient être en mesure de voir la position de leur dossier dans la file d'attente de traitement des demandes.

***Huit personnes sur 10 ont utilisé la messagerie sécurisée, et la plupart des utilisateurs de Mon dossier ACC ont dit attendre jusqu'à cinq jours ouvrables pour obtenir une réponse à un message sécurisé. Peu d'entre eux ont éprouvé des difficultés et la majorité des répondants étaient satisfaits de leur utilisation de la messagerie sécurisée. Plus de la moitié d'entre eux ont dû***

***communiquer de nouveau avec ACC pour effectuer un suivi et la plupart de ces personnes ont (encore) utilisé la messagerie sécurisée.***

Parmi les répondants ayant utilisé la messagerie sécurisée au cours des 12 derniers mois, 38 % ont attendu un à deux jours ouvrables pour obtenir une réponse et 47 %, de trois à cinq jours ouvrables. Les temps d'attente réels correspondent généralement aux attentes des répondants. Quarante-trois pour cent s'attendaient à devoir patienter un ou deux jours ouvrables pour obtenir une réponse (comparativement à 38 % qui l'ont fait), tandis que la même proportion croyait devoir attendre entre trois et cinq jours ouvrables (comparativement à 47 % qui l'ont fait). De plus, les deux tiers des répondants (66 %) étaient satisfaits ou « très » satisfaits de leur utilisation de la messagerie sécurisée et un très faible nombre d'entre eux (7 %) ont éprouvé des difficultés. Toutefois, une petite majorité (55 %) a dû communiquer de nouveau avec ACC pour effectuer un suivi; parmi les personnes ayant dû communiquer de nouveau avec ACC, sept sur 10 (71 %) l'ont fait au moyen de la messagerie sécurisée.

***La plupart des répondants sont satisfaits de leur utilisation de Mon dossier ACC. Les perceptions à l'égard de l'information disponible dans Mon dossier ACC sont partagées, et il y a place à l'amélioration.***

Environ les deux tiers des utilisateurs sondés ont déclaré qu'ils avaient trouvé « en grande partie » ce dont ils avaient besoin (38 %) ou « tout » ce dont ils avaient besoin (29 %) lorsqu'ils ont visité Mon dossier ACC. En outre, un peu plus du quart des participants (28 %) trouvent généralement « en partie » ce dont ils ont besoin. Très peu de répondants (4 %) n'ont pas du tout trouvé ce dont ils avaient besoin lorsqu'ils ont visité Mon dossier ACC. Les perceptions à l'égard de l'information disponible dans Mon dossier ACC sont mitigées : 61 % sont d'avis que l'information est facile à comprendre, 55 % estiment qu'elle les a aidés à comprendre la prochaine étape, 51 % jugent qu'elle comprend des ressources externes utiles et 41 % s'entendent pour dire qu'elle comprend la bonne quantité de détails.

Tous les participants aux groupes de discussion considèrent qu'ACC ne les tient pas bien informés, ou aussi bien informés qu'ils pourraient l'être, au sujet des programmes et des services par l'entremise de Mon dossier ACC. Beaucoup d'entre eux ont dit qu'ils devaient effectuer la plupart des recherches eux-mêmes pour en savoir plus sur les programmes et les services. À cet égard, des participants ont également mentionné que, bien que l'information soit disponible dans Mon dossier ACC, il faut la trouver, ce qui peut être ardu, et elle est parfois difficile à comprendre.

La majorité (71 %) des personnes sondées étaient satisfaites de leur utilisation de Mon dossier ACC; 31 % étaient « très » satisfaites. Un nombre relativement peu élevé de répondants (13 %) se sont dits insatisfaits de leur utilisation de Mon dossier ACC. Le taux de satisfaction globale s'appuie sur ce qui suit : 83 % des répondants au sondage sont d'avis que Mon dossier ACC utilise des pratiques qui assurent la sécurité du système et 79 % recommanderaient Mon dossier ACC à d'autres. Parmi les participants aux groupes de discussion, les impressions à l'égard de Mon dossier ACC avaient également tendance à être assez positives, bon nombre d'entre eux soulignant la rapidité et l'efficacité, son interface et l'accessibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### **4. Limites de la recherche**

Les enquêtes qui utilisent des échantillons de commodité comme celui-ci ne peuvent pas être extrapolées sur le plan statistique à la population cible et il n'est pas possible d'estimer l'erreur

d'échantillonnage puisque l'échantillon est constitué de personnes ayant elles-mêmes choisi de participer à l'étude. Les résultats des groupes de discussion virtuels ne peuvent pas non plus être extrapolés statistiquement, mais ils offrent des opinions détaillées sur les questions explorées dans le cadre de cette recherche, qui complètent les résultats plus généraux du sondage.

## 5. Utilisation des résultats

Les résultats des volets quantitatif et qualitatif contribueront à orienter l'avenir de Mon dossier ACC, en permettant au Ministère de déterminer les améliorations prioritaires qui doivent être apportées et de mesurer les progrès au fil du temps.

## 6. Déclaration de neutralité politique

En ma qualité de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, je certifie par la présente que les produits livrés sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique qui sont décrites dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions vis-à-vis de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son dirigeant.

Signature :



Alethea Woods, présidente  
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

## 7. Valeur du contrat

La valeur du contrat s'élevait à 54 867,72 \$ (incluant la TVH).