



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

# Déterminer les obstacles qui entravent l'accès des vétérans à Mon dossier ACC

## Sommaire

### Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI  
Numéro de contrat : 51019-199002/001/CY  
Valeur du contrat : 48 988,34 \$  
Date d'attribution du contrat : 2020-07-14  
Date de présentation du rapport : 1<sup>er</sup> octobre 2020  
Numéro d'enregistrement : POR 112-19

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ce rapport, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada à l'adresse [vac.information.acc@canada.ca](mailto:vac.information.acc@canada.ca)

This report is also available in English.

## Déterminer les obstacles qui entravent l'accès des vétérans à Mon dossier ACC

Sommaire

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Octobre 2020

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique réalisé auprès de 750 clients d'Anciens Combattants Canada. Le sondage a été mené par Phoenix SPI pour le compte du Ministère.

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

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

### Numéro de catalogue :

V49-14/2020F-PDF

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

978-0-660-36222-9

### Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 112-19) :

Numéro de catalogue (rapport final, version anglaise) V49-14/2020E-PDF

978-0-660-36221-2

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants du Canada, 2020

Also available in English under the title:

*Determining My VAC Account barriers of entry for veterans*

## Sommaire

Anciens Combattants Canada (ACC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) de réaliser un sondage téléphonique de 12 minutes auprès de 750 clients.<sup>1</sup> Le sondage visait : 1) des clients qui s'étaient inscrits à Mon dossier ACC<sup>2</sup>, mais qui ne s'étaient pas connectés dans les 24 mois précédant l'étude; et 2) des clients qui ne sont jamais inscrits à Mon dossier ACC. Le travail sur le terrain a été effectué du 21 août au 6 septembre 2020. En raison de la taille de l'échantillon (n=750), les résultats du sondage dans son ensemble peuvent être considérés comme exacts à plus ou moins 3,6 %, 19 fois sur 20.

La présente étude avait pour principal objectif de comprendre les obstacles auxquels sont confrontés les membres inactifs ou les non-utilisateurs de Mon dossier ACC. Le Ministère compte se servir des résultats de la recherche pour améliorer la conception et la prestation de services et minimiser les obstacles qui entravent l'accès des utilisateurs à Mon dossier ACC. Un sommaire des résultats est présenté ci-dessous. L'intégralité des résultats se trouve dans la section intitulée [Constats détaillés](#).

### Profil des répondants

Soixante-trois pour cent des répondants sont des non-utilisateurs de Mon dossier ACC et 37 % sont des utilisateurs inactifs, c'est-à-dire qu'ils sont titulaires d'un compte, mais ne sont pas connectés dans les 24 mois précédant la recherche. Les non-utilisateurs sont plus susceptibles d'avoir 60 ans ou plus (71 %), d'être des femmes (71 %) et des membres de la famille qui touchent des prestations (87 %). De plus, chez les non-utilisateurs, on note un nombre plus faible de résidents de l'Ontario (54 %) et un nombre plus élevé de personnes habitant dans l'une des provinces de l'Ouest canadien<sup>3</sup> (64 %), au Canada atlantique (66 %) ou au Québec (70 %). Par ailleurs, il n'est pas étonnant que les non-utilisateurs soient plus nombreux à ne pas disposer d'une connexion Internet à la maison (90 %). En revanche, les utilisateurs inactifs de Mon dossier ACC sont moins susceptibles d'être âgés de 60 ans ou plus (29 %) et d'être un membre de la famille (13 %), mais ils ont plus tendance à habiter en Ontario (46 %), à être de sexe masculin (39 %) et à avoir une connexion Internet à la maison (40 %).

---

<sup>1</sup> Le terme « clients » désigne les personnes desservies par ACC, notamment les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes (FAC), les membres actifs et retraités de la GRC et les proches qui touchent des prestations directement d'ACC.

<sup>2</sup> Mon dossier ACC est une application Web sécurisée et authentifiée qui permet aux utilisateurs d'obtenir des services d'ACC en tout temps et peu importe où ils se trouvent. Les utilisateurs de Mon dossier ACC comprennent les vétérans ayant servi en temps de guerre; les membres et vétérans des FAC; les membres actifs et retraités de la GRC; et les proches qui touchent des prestations directement d'ACC.

<sup>3</sup> Comprend les répondants des territoires.

### Connaissance spontanée des méthodes pour obtenir des prestations offertes par ACC ou présenter une demande à cet effet

Afin de mettre en lumière les connaissances que possèdent les clients au sujet des méthodes qui leur permettent d'obtenir des prestations offertes par ACC ou de présenter une demande à cet effet, on a demandé à tous les répondants, de manière ouverte, d'indiquer quelles méthodes pouvaient être utilisées pour ce faire. Un répondant sur cinq (20 %) a indiqué que les clients pouvaient accéder aux prestations ou présenter une demande par l'entremise de Mon dossier ACC. En revanche, environ quatre personnes sur 10 ont mentionné que les clients pouvaient le faire par téléphone (42 %) ou en ligne (42 %) grâce à un autre moyen. Par ailleurs, 20 % ont fait mention de la poste, et 12 %, de la possibilité de les obtenir en personne à un bureau. Peu de répondants ont indiqué que les clients peuvent se rendre en personne à un autre endroit qu'un bureau d'ACC (4 %) ou qu'ils peuvent utiliser le courriel (2 %).

### Connaissance de Mon dossier ACC

Environ un tiers (34 %) des clients sondés qui ne détiennent pas un compte dans Mon dossier ACC (n=473) ont dit qu'ils connaissaient le service en ligne; près des deux tiers (64 %) n'avaient jamais entendu parler de Mon dossier ACC. Lorsqu'on a demandé aux non-utilisateurs qui connaissaient le service ce qu'ils savaient à ce sujet, plus de la moitié d'entre eux (58 %) ont dit qu'ils ne savaient rien du tout. Certains répondants étaient au courant de ce qui suit : Mon dossier ACC permet d'accéder aux prestations et aux services d'ACC (12 %), il constitue un moyen de présenter en ligne une demande pour des prestations (11 %), il donne accès aux renseignements du dossier ou au profil d'un participant (9 %), et il représente une solution de rechange au téléphone ou au courrier pour communiquer avec ACC.

### Utilisation de Mon dossier ACC

Près de la moitié (47 %) des non-utilisateurs de Mon dossier ACC et des titulaires de compte inactifs n'utilisent pas le service en ligne parce qu'ils n'ont pas besoin de le faire. Un nombre moins élevé de répondants ont invoqué d'autres facteurs pour expliquer le fait qu'ils n'ont pas recours au service, comme le manque d'intérêt (6 %), la perception que les interactions en ligne sont trop impersonnelles et une préférence pour la prestation traditionnelle de services (5 %), l'opinion que l'inscription à Mon dossier ACC est compliquée ou difficile (4 %) et les difficultés pour se connecter à son compte (4 %).

### Inscription

La majorité (55 %) des utilisateurs inactifs se sont inscrits à Mon dossier ACC afin de présenter en ligne une demande pour des prestations et des services d'ACC. Un peu plus des deux tiers (68 %) ont dit qu'il était au moins *plutôt* facile de s'inscrire à Mon dossier ACC; 29 % ont dit que l'inscription était *très* facile. Parmi les utilisateurs inactifs qui ont

trouvé le processus d'inscription difficile, quatre sur 10 (41 %) ont expliqué que le processus était compliqué et qu'il n'était pas convivial.

### Obstacles et éléments facilitants concernant l'utilisation de Mon dossier ACC

Pour un tiers (32 %) de tous les répondants, la sécurité des renseignements personnels est un *obstacle* potentiel qui est un facteur important pour eux et qui explique pourquoi ils n'utiliseront peut-être pas Mon dossier ACC pour communiquer avec Anciens Combattants Canada. Par ailleurs, 27 % ont mentionné un manque d'intérêt, 23 % ne se sentent pas tout à fait à l'aise d'utiliser des services en ligne, et 23 % ne comprennent pas bien les avantages que procure Mon dossier ACC; ce sont des raisons importantes sous-tendant leur non-utilisation du service. Moins de deux répondants sur 10 jugent que l'accès à Internet (19 %) ou à un ordinateur (18 %) sont des facteurs importants.

Lorsqu'on leur a demandé d'attribuer une importance à une liste d'*avantages* potentiels associés à l'utilisation de Mon dossier ACC, les répondants étaient plus susceptibles de faire mention des notifications par courriel. Six personnes sur 10 (62 %) estiment que les notifications par courriel relatives aux changements de statut d'une demande sont un avantage potentiel important de Mon dossier ACC, et 50 % sont d'avis qu'il s'agit d'un facteur *très* important. Suivent de près la capacité de vérifier en tout temps le traitement d'une demande et la capacité de mettre à jour le profil et les renseignements concernant le dépôt direct; 59 % jugent que ce sont des avantages importants. Au moins cinq répondants sur 10 trouvent que les avantages potentiels suivants sont importants pour eux : le téléchargement de documents plutôt qu'un envoi par la poste (55 %), l'obtention de documents en ligne plutôt que d'attendre leur réception par la poste (53 %), et la possibilité de conserver une trace de la conversation avec ACC (52 %).

### Utilisation future de Mon dossier ACC

Un peu plus de la moitié (56 %) des répondants sont susceptibles de s'inscrire à Mon dossier ACC ou de recommencer à utiliser le service; près d'un quart (23 %) d'entre eux sont *très* susceptibles de le faire. Parmi les répondants qui risquent peu de s'inscrire ou de recommencer à utiliser Mon dossier ACC, environ quatre sur 10 (39 %) ont dit ne pas en ressentir le besoin.

### Conclusions

Les constats de recherche ne font pas état d'un seul obstacle qui entrave l'utilisation du service en ligne; il semble plutôt que l'utilisation des clients soit largement fondée sur leurs besoins. La principale raison invoquée par les utilisateurs inactifs et les non-utilisateurs pour expliquer le fait qu'ils n'utilisent pas Mon dossier ACC ou ne s'inscrivent pas au service est qu'ils n'en ont pas besoin. Il s'agit de la seule raison mentionnée à maintes reprises par les personnes peu susceptibles de s'inscrire au service ou de recommencer à s'en servir. En fait, la majorité des utilisateurs inactifs et des non-utilisateurs ont indiqué qu'aucun des obstacles potentiels présentés dans le sondage ne constituait un facteur important pour

expliquer leur non-utilisation de Mon dossier ACC. Lorsqu'on leur a demandé ce qui les encouragerait à utiliser Mon dossier ACC, le besoin arrivait au premier rang.

Par ailleurs, les répondants ne connaissent pas bien Mon dossier ACC et ses fonctionnalités. Par exemple, lorsqu'on leur a demandé quelles méthodes pouvaient être utilisées pour accéder aux prestations d'ACC ou présenter une demande à cet effet, peu de répondants ont mentionné qu'ils pouvaient le faire par l'entremise de Mon dossier ACC. En outre, plusieurs des personnes qui n'utilisent pas Mon dossier ACC ont indiqué n'avoir jamais entendu parler du service avant l'étude. Il n'est donc pas surprenant, lorsqu'on leur a demandé ce qui les motiverait à utiliser Mon dossier ACC, qu'ils aient fait mention, outre le besoin, d'une meilleure connaissance et compréhension des avantages qui y sont associés.

Les résultats du sondage aideront le Ministère à orienter ses communications ciblées au sujet de Mon dossier ACC afin de motiver ou d'encourager les clients à s'inscrire au service en ligne ou à commencer à l'utiliser. Plus précisément, le Ministère devrait réfléchir à des moyens de mieux faire connaître en général Mon dossier ACC, notamment les avantages de l'utilisation du service en ligne pour interagir avec ACC. Il pourrait entre autres présenter des caractéristiques spécifiques de Mon dossier ACC auxquelles les non-utilisateurs et les utilisateurs inactifs attribuent une grande importance, dont les notifications par courriel, la capacité de vérifier en tout temps le traitement de sa demande et la capacité de mettre à jour son profil et les renseignements pour le dépôt direct. Bien que les non-utilisateurs et les utilisateurs inactifs ne semblent pas d'avis que Mon dossier ACC leur offre des services ou des caractéristiques dont ils ont besoin dans le cadre de leurs échanges avec le Ministère, plusieurs ont exprimé le désir d'en savoir davantage au sujet du service et des avantages pour les titulaires de compte. Une promotion accrue de Mon dossier ACC et de certaines de ses fonctionnalités pourrait par conséquent encourager l'utilisation de ce service en ligne.

---

La valeur du contrat s'élevait à 48 988,34 \$ (incluant la TVH).

***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 :

A handwritten signature in blue ink that reads "AWoods".

Alethea Woods, présidente  
Phoenix Strategic Perspectives Inc.