



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

# Sondage national de 2024 auprès des clients d'Anciens Combattants Canada

## Sommaire

## Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : CW2349603

Valeur du contrat : 226 983,10 \$ (incluant la TVH)

Date d'attribution du contrat : 2024-02-12

Date de présentation du rapport : 2025-02-26

Numéro d'enregistrement : POR #129-23

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du présent rapport, prière de 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.

Canada 

Préparé pour Anciens Combattants Canada  
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.  
Décembre 2024

Ce rapport de recherche sur l’opinion publique présente les résultats d’un sondage multimode mené auprès de 3 842 répondants par Phoenix SPI pour le compte d’Anciens Combattants Canada. Les données ont été principalement recueillies au moyen du téléphone et du Web. Les personnes qui préféraient ne pas participer par téléphone ou par l’entremise du Web ou qui demandaient un autre format pour des raisons d’accessibilité ont reçu une copie papier du sondage par la poste. Le travail sur le terrain s’est déroulé du 29 juillet au 23 septembre 2024.

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 courriel :

[commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca](mailto:commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca)

**Numéro de catalogue :** V32-343/2024F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :** 978-0-660-75471-0

**Publications connexes (numéro d’enregistrement : POR 129-23) :**

- Numéro de catalogue : V32-343/2024E-PDF
- ISBN : 978-0-660-75470-3

This publication is also available in English under the title : *Veterans Affairs Canada 2024 National Client Survey*

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Anciens Combattants, 2025.

## Sommaire

Anciens Combattants Canada (ACC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) de mener le Sondage national de 2024 auprès des clients d’ACC. Ce rapport présente les résultats du sondage.

### But et objectifs de la recherche

Le sondage avait pour but de déterminer dans quelle mesure les personnes sont satisfaites des programmes et des services du Ministère et de savoir ce qu’elles pensent de leur santé et de leur bien-être. La recherche de 2024 poursuivait précisément les objectifs suivants :

- déterminer les besoins des différentes populations d’ACC;
- mesurer la santé et le bien-être selon les données fournies par les répondants;
- évaluer la satisfaction à l’égard de la prestation des services;
- comprendre les préférences et les habitudes concernant les modes de prestation de services;
- déterminer dans quelle mesure les programmes sont efficaces pour répondre aux besoins;
- appuyer l’amélioration de la prestation des services et de l’élaboration de politiques.

Les résultats permettront à ACC de mieux comprendre les expériences des clients qui bénéficient des programmes et des services du Ministère et ils serviront à éclairer les futures études à l’appui de l’élaboration, de la gestion et de l’amélioration des programmes et des services.

### Méthodologie

Phoenix SPI a mené un sondage multimode au moyen d’entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ETAO) et d’entrevues Web assistées par ordinateur (EWAO) auprès de vétérans, de membres actifs des Forces armées canadiennes (FAC), de membres actifs et retraités de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de survivants de vétérans décédés. Le contact téléphonique a été la méthode initiale et principale de collecte de données. Lorsqu’elles étaient jointes par téléphone, les personnes avaient la possibilité de répondre au sondage en ligne ou par téléphone. Les gens qui préféraient ne pas participer par téléphone ou par l’entremise du Web ou qui demandaient un autre format pour des raisons d’accessibilité ont reçu une copie papier du sondage par la poste. Un protocole de bien-être était en place pour réduire au minimum tout risque pour les répondants participant à la recherche. En tout, 3 842 personnes ont répondu au sondage en français ou en anglais. Le sondage téléphonique a duré en moyenne 30 minutes, tandis que le sondage en ligne a duré en moyenne 24 minutes. Le travail sur le terrain s’est déroulé du 29 juillet au 23 septembre 2024. Selon un échantillon de cette taille, les résultats globaux ont une marge d’erreur maximale de  $\pm 1,6\%$  (avec un intervalle de confiance de 95 %). Les marges d’erreur maximales pour les sous-échantillons sont plus grandes.

### Principales constatations

#### Communiquer avec ACC

Au cours des 12 derniers mois, les contacts avec ACC ont eu lieu le plus souvent par téléphone ou par l’entremise de Mon dossier ACC; un peu plus des deux tiers (68 %) ont utilisé le téléphone et près de la moitié des répondants (46 %) se sont servis de Mon dossier ACC. Le téléphone (49 %) et Mon dossier ACC (24 %) sont également les deux principales méthodes préférées des répondants pour interagir avec ACC. En réfléchissant à leur expérience au cours des 12 derniers mois, la plupart des répondants ont dit

qu'il était à tout le moins assez facile de communiquer avec ACC (75 %) et qu'ACC fait un bon ou un très bon travail (73 %) pour communiquer avec eux en temps opportun.

Près des deux tiers des répondants (64 %) ont déclaré avoir utilisé Mon dossier ACC au cours des 12 derniers mois. Une grande majorité d'entre eux ont indiqué que Mon dossier ACC constitue un bon moyen de faire chacune des choses suivantes : communiquer avec ACC par messagerie sécurisée (92 %), vérifier l'état de traitement des demandes (86 %), se renseigner sur les avantages et les services d'ACC (84 %) et obtenir des nouvelles d'ACC (78 %). La raison la plus souvent invoquée pour ne pas utiliser Mon dossier ACC était le fait que ce n'était pas nécessaire (33 %).

### Le processus de demande

Six répondants sur 10 (61 %) qui ont présenté une demande de service ou d'avantage au cours des 12 derniers mois ont déclaré que le processus de demande était plutôt facile (39 %) ou très facile (22 %) dans l'ensemble. De plus, 79 % ont dit qu'il était facile de comprendre la récente lettre reçue d'ACC, tandis que de petites majorités ont indiqué qu'il était facile de soumettre les informations exigées (66 %) et de trouver les renseignements nécessaires (61 %). Pour améliorer le processus de demande, les répondants ont suggéré qu'ACC fournisse des mises à jour plus fréquentes (30 %), qu'il simplifie les formulaires (27 %), qu'il donne accès à l'information nécessaire pour présenter une demande (25 %) et qu'il offre des explications plus claires sur les décisions (23 %).

### L'expérience des services d'ACC

Dans l'ensemble, les répondants ont offert des évaluations généralement favorables des services d'ACC, tant sur le plan de la qualité que par rapport à des aspects particuliers. Plus particulièrement, une forte majorité d'entre eux avaient des impressions favorables du personnel d'ACC : 86 % se sont sentis respectés par le personnel d'ACC, 84 % estiment que le personnel d'ACC était bien informé et 77 % sont d'avis que le personnel d'ACC était exceptionnel et réceptif. En revanche, un peu moins de répondants ont offert des évaluations favorables en ce qui concerne les temps d'attente dans les points de service (72 % étaient en désaccord avec l'énoncé : « J'ai attendu trop longtemps pour parler à quelqu'un dans un bureau d'ACC ») et la réception de services ou d'avantages en temps opportun (68 %).

### Les services et les programmes

En plus d'être satisfaits des services d'ACC, plus des trois quarts des répondants (78 %) ont exprimé une satisfaction à l'égard de la qualité des programmes et des services d'ACC. En ce qui concerne les services et les programmes individuels, 75 % des répondants qui ont un plan d'intervention se sont dits satisfaits des services de gestion de cas et 67 % ont déclaré que leur vie s'est améliorée grâce aux services de gestion de cas. La grande majorité des répondants qui reçoivent des avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) comptent sur ces services pour rester à la maison et au sein de leur collectivité (94 %) et ont trouvé des fournisseurs pouvant offrir les services du PAAC (86 %).

Près de huit répondants sur 10 dans le cadre du Programme d'avantages médicaux étaient satisfaits du programme et ont déclaré qu'il répondait à leurs besoins (79 %). Parmi les bénéficiaires du Programme de prestations d'invalidité, 70 % étaient satisfaits du programme, 79 % convenaient que les prestations reconnaissent leur invalidité liée au service et 67 % étaient d'avis que les prestations les compensent pour les effets de leur invalidité liée au service. Les impressions du Programme de réadaptation étaient également favorables, 69 % des répondants étant d'accord pour dire que leur participation au

programme a contribué à améliorer leur qualité de vie et a été bénéfique pour leur famille ou les autres personnes qui leur offrent du soutien.

### La satisfaction à l’égard de leur vie

La majorité des répondants ont exprimé de la satisfaction à l’égard de divers aspects de leur vie et de leur bien-être général. Les répondants étaient plus susceptibles d’être satisfaits de leur logement (89 %), de leur quartier (88 %), de leurs relations avec des membres de leur famille (82 %) et de leurs relations avec des amis (80 %). Près des trois quarts (74 %) se sont dits satisfaits de leur situation financière et de leur vie en général. Plus des deux tiers (70 %) exprimaient de la satisfaction par rapport à leur emploi ou à leur activité principale, tandis qu’environ les deux tiers étaient satisfaits de leurs loisirs (67 %) et de leur bien-être général (65 %).

### Les tendances qui ressortent des données

Bien que les répondants soient généralement satisfaits des services et des programmes d’ACC, les niveaux de satisfaction et les impressions varient d’un groupe à l’autre. La tendance la plus forte et la plus constante est la suivante : les vétérans âgés de 19 à 64 ans, en particulier les vétérans faisant l’objet d’une gestion de cas, rapportent des niveaux de satisfaction plus faibles et des impressions moins favorables en ce qui a trait à tous les enjeux abordés dans le sondage. En revanche, les vétérans âgés de 65 ans et plus et les survivants étaient souvent les plus susceptibles d’exprimer leur satisfaction à l’égard des services ou d’offrir une impression favorable d’ACC et de son personnel. Les répondants issus de groupes démographiques racisés avaient tendance à être moins satisfaits du service du Ministère, tandis que les répondants autochtones accordaient des évaluations moins favorables à certains aspects du processus de demande. Les deux groupes de répondants ont donné, par rapport à certains aspects, des cotes moins favorables en ce qui concerne leur bien-être général.

De plus, cette année, les répondants étaient plus susceptibles d’être « modérément » satisfaits plutôt que « très » satisfaits par rapport aux services et aux programmes d’ACC. Il s’agit d’un changement par rapport à 2022, où les répondants choisissaient souvent les cotes les plus élevées, comme « très satisfait » ou « fortement d’accord » plutôt que « satisfait » ou « d’accord ». Autrement dit, en 2022, les répondants n’étaient pas seulement satisfaits, ils étaient très satisfaits de leur expérience quant au service. Cependant, en 2024, ce n’était pas le cas. Les réponses au sondage ont été plus modérées, ce qui laisse croire qu’on pourrait faire mieux pour accroître le niveau de satisfaction des répondants.

## Certification 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.



---

Alethea Woods  
Présidente  
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

## Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 226 983,10 \$ (incluant la TVH).