



Explorer les perceptions, le fonctionnement et les expériences de Mon dossier ACC

Sommaire

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI
Numéro de contrat : 51019-184026-001-CY
Valeur du contrat : 99 973,36 \$ (incluant la TVH)
Date d'attribution du contrat : 2018-12-27
Date de la présentation du rapport : 2019-06-13

Numéro d'enregistrement : POR 095-18

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, prière de communiquer avec Anciens Combattants Canada à : vac.information.acc@canada.ca

This executive summary is also available in English.

Explorer les perceptions, le fonctionnement et les expériences de Mon dossier ACC

Sommaire

Préparé pour Anciens Combattants Canada
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Juin 2019

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de quatre sondages en ligne, de deux groupes de discussion en ligne et d'une série de 10 entrevues approfondies menées par Phoenix SPI au nom d'Anciens Combattants Canada. Les groupes cibles étaient les utilisateurs de Mon dossier ACC et les employés du Ministère. La recherche s'est déroulée en février et en mars 2019.

Cette publication peut être reproduite uniquement à des fins non commerciales. Une autorisation par écrit doit être obtenue au préalable auprès d'Anciens Combattants Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, prière de communiquer avec Anciens Combattants Canada à vac.information.acc@canada.ca.

Numéro de catalogue :

V49-9/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-31195-1

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 095-18) :

Numéro de catalogue V49-9/2019E-PDF (version anglaise du sommaire)

ISBN 978-0-660-31196-8

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2019

This publication is also available in English under the title: *Exploring perceptions, behaviours and experiences in relation to My VAC Account.*

Sommaire

Anciens Combattants Canada (ACC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) de mener une recherche sur l'opinion publique ayant trait à Mon dossier ACC. Mon dossier ACC est une application Web sécurisée et authentifiée qui permet aux utilisateurs¹ d'accéder aux services d'ACC de partout et en tout temps.

But et objectifs de la recherche

Grâce à Mon dossier ACC, les vétérans sont en mesure d'effectuer la majorité de leurs activités avec le Ministère en ligne. Ils peuvent utiliser le Navigateur des avantages pour en apprendre davantage sur les prestations et les services d'ACC qui sont pertinents pour eux, présenter une demande en ligne pour obtenir des prestations et des services d'ACC, télécharger des documents à l'appui des demandes, suivre l'état des demandes, recevoir de la correspondance en ligne (formulaires et lettres), consulter un résumé de leurs avantages d'ACC, s'inscrire au dépôt direct ou modifier leurs renseignements bancaires, mettre à jour leurs coordonnées et communiquer avec ACC par l'entremise de messages sécurisés. Mon dossier ACC fait continuellement l'objet d'améliorations au fur et à mesure que le Ministère élargit sa gamme de services disponibles en ligne.

Étant donné que les services sont de plus en plus offerts sur des plateformes en ligne et qu'on note une augmentation constante du nombre de vétérans et de leurs familles² qui utilisent Mon dossier ACC, il est essentiel de recueillir les commentaires des utilisateurs. C'est pourquoi ACC a commandé une recherche sur l'opinion publique auprès des vétérans ainsi que des employés du Ministère. La recherche visait à recueillir les commentaires des vétérans au sujet de leurs expériences relativement à Mon dossier ACC et à obtenir les points de vue des employés de première ligne et d'autres membres du personnel d'ACC. Tous ces commentaires contribueront à améliorer Mon dossier ACC afin qu'il réponde aux besoins des vétérans et qu'il puisse être utilisé par le Ministère pour accroître l'efficacité de ses processus opérationnels.

Méthodologie

Une recherche comportant un volet qualitatif et un volet quantitatif a été menée auprès des populations cibles : les utilisateurs de Mon dossier ACC et les employés d'ACC. Elle prévoyait trois sondages en ligne et deux groupes de discussion virtuels avec des utilisateurs de Mon dossier ACC, en plus d'un sondage en ligne et de 10 entrevues téléphoniques individuelles approfondies avec des employés du Ministère. Ce qui suit est un aperçu des différents éléments de la recherche. Des renseignements méthodologiques supplémentaires sont disponibles dans l'annexe.

Pour le volet quantitatif, quatre sondages en ligne ont été réalisés, dont trois auprès d'utilisateurs de Mon dossier ACC et un auprès d'employés du Ministère. Plus précisément :

¹ Les utilisateurs de Mon dossier ACC comprennent les anciens combattants, les membres des Forces armées canadiennes et les vétérans, les membres actifs et retraités de la GRC, ainsi que les membres de leur famille qui reçoivent des prestations directement d'ACC.

² 81 000 en octobre 2018

- Les sondages en ligne menés auprès des utilisateurs de Mon dossier ACC étaient des sondages par interception. Les répondants ont été recrutés par l'entremise de Mon dossier ACC et du site Web du Ministère³. En tout, 795 personnes ont répondu au premier sondage, qui a été mené entre le 28 février et le 5 mars 2019. Le deuxième sondage, auquel ont répondu 510 personnes, a été mené entre le 20 et le 26 mars 2019. En tout, 554 personnes ont répondu au troisième sondage par interception, qui a été réalisé entre le 27 mars et le 2 avril 2019. Les trois sondages reposent sur des échantillons non probabilistes⁴; par conséquent, aucune marge d'erreur ne peut être fournie.
- Le sondage en ligne auprès des employés d'ACC était un recensement; les employés de première ligne (opérations en région, gestionnaires de cas et agents des services aux vétérans) et les employés de la Direction générale des opérations centralisées (DGOC) ont été invités à participer. L'invitation a été envoyée par le Ministère et le sondage était disponible du 6 mars au 19 mars 2019. En tout, 161 employés du Ministère ont répondu au sondage. Étant donné qu'il s'agissait d'une tentative de recensement, il n'y a pas de marge d'erreur d'échantillonnage à estimer ou à signaler.

Pour le volet qualitatif, deux groupes de discussion virtuels avec les utilisateurs de Mon dossier ACC et 10 entrevues téléphoniques individuelles approfondies avec des employés du Ministère ont été menés. Plus précisément :

- Deux groupes de discussion en ligne ont été organisés avec des utilisateurs de Mon dossier ACC recrutés dans le cadre du deuxième sondage par interception. Une séance de discussion s'est déroulée en français et l'autre, en anglais. Les deux séances ont eu lieu le 27 mars 2019, et chacune d'elle a duré 90 minutes. En tout, 17 utilisateurs de Mon dossier ACC y ont participé (neuf participants dans le groupe anglais et huit dans le groupe français). Tous les participants ont reçu une somme forfaitaire de 100 \$ en guise de remerciement pour leur temps.
- Dix entrevues téléphoniques individuelles approfondies ont été menées auprès d'employés du Ministère recrutés au moyen du sondage en ligne. Les entrevues se sont déroulées pendant les heures de bureau dans la langue officielle choisie par les participants. Toutes les entrevues ont été réalisées entre le 15 et le 25 mars 2019 et ont duré en moyenne environ 35 minutes.

Sommaire des constats

I. Utilisateurs de Mon dossier ACC

Utilisation de Mon dossier ACC

La plupart des participants utilisent Mon dossier ACC au moins une fois par mois et plusieurs d'entre eux le font toutes les semaines.

Les utilisateurs de Mon dossier ACC sont plus susceptibles de se servir des deux fonctionnalités suivantes : le suivi de l'état des demandes (91 %) et la boîte de

³Des avis de recrutement ont été publiés sur le site Web du Ministère afin de rejoindre les non-utilisateurs de Mon dossier ACC. Finalement, très peu de non-utilisateurs de Mon dossier ACC (n=14 répondants) ont choisi de participer à l'un des sondages en ligne.

⁴ Pour ce sondage, un échantillon probabiliste n'était pas possible parce que l'accès à une liste d'utilisateurs de Mon dossier ACC n'était pas disponible.

réception de messages de Mon dossier d'ACC (87 %). De plus, la plupart des répondants ont présenté une demande pour obtenir des prestations ou des services (82 %) et ont consulté un sommaire des avantages (82 %).

Inscription à Mon dossier ACC

La plupart des utilisateurs ont trouvé l'inscription facile et conviennent que les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert. Un peu plus de la moitié des répondants ont utilisé CléGC pour l'inscription, principalement parce qu'ils n'étaient pas à l'aise avec l'autre option, Secure Key.

Cinquante-sept pour cent des utilisateurs de Mon dossier ACC sondés ont déclaré s'être inscrits au service en ligne à l'aide de CléGC. Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils avaient utilisé CléGC, 64 % ont dit qu'ils étaient plus à l'aise avec CléGC qu'avec l'autre option, soit leur connexion bancaire en ligne. La plupart des utilisateurs de Mon dossier ACC ont trouvé que le processus d'inscription était quelque peu (37 %) ou très (38 %) facile et 70 % ont convenu que les étapes requises pour s'inscrire justifient le niveau de sécurité offert. Un petit nombre d'utilisateurs de Mon dossier ACC (15 %) ont trouvé difficile de s'inscrire; ces derniers avaient plus tendance à dire que c'était trop long ou qu'il y avait trop d'étapes (51 %) ou qu'ils ne savaient pas ce qu'était CléGC (46 %).

Messagerie sécurisée

La plupart des répondants ont utilisé la messagerie sécurisée pour communiquer avec ACC, peu ont éprouvé des difficultés à le faire, et la majorité des utilisateurs sont satisfaits de leur expérience.

La plupart des utilisateurs de Mon dossier ACC qui se sont servi de la messagerie sécurisée ont attendu cinq jours ou moins pour recevoir une réponse. Parmi ceux qui ont communiqué avec ACC par messagerie sécurisée, 32 % ont dit qu'ils avaient été en mesure de communiquer avec leur gestionnaire de cas. La grande majorité (91 %) des répondants qui ont un gestionnaire de cas aimeraient communiquer avec ce dernier directement par l'entremise de la messagerie sécurisée.

Deux tiers (66 %) des répondants qui ont communiqué avec ACC par le biais d'un message sécurisé ont également dû faire un suivi auprès d'ACC au sujet de ces conversations. Un peu plus des trois quarts (76 %) des personnes qui ont effectué un suivi se sont servi de la messagerie sécurisée, tandis que 58 % ont appelé ACC. La grande majorité (89 %) de ceux qui ont utilisé la messagerie sécurisée pour communiquer avec ACC n'ont éprouvé aucune difficulté. Cinquante-six pour cent des répondants qui ont utilisé la messagerie sécurisée au cours des 12 mois précédant la recherche sont satisfaits de leur expérience.

Clavardage

Les utilisateurs de Mon dossier ACC manifestent un intérêt modéré pour une fonction de clavardage. La plupart des personnes intéressées par ce type de fonctionnalité voudraient l'utiliser pour communiquer avec un gestionnaire de cas.

Plus de la moitié des utilisateurs de Mon dossier ACC sondés se sont montrés intéressés par une fonction de clavardage en ligne, et environ le quart *seraient peut-être* intéressés ou *utiliseraient possiblement* ce type de fonctionnalité. On a demandé aux répondants

avec quels employés d'ACC ils aimeraient s'entretenir par l'entremise du clavardage. Près des trois quarts (74 %) aimeraient parler à un gestionnaire de cas, 45 % au Réseau national des centres d'appels d'ACC et 42 % au Bureau des services juridiques de pensions.

Faire le suivi de vos demandes

La plupart des répondants au sondage ont déjà utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » et l'ont trouvée au moins quelque peu utile. La principale faiblesse de la fonctionnalité est de ne pas fournir suffisamment de renseignements détaillés.

La majorité (88 %) des utilisateurs de Mon dossier ACC sondés ont utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes ». Pour ce qui est des autres, un peu plus de la moitié (56 %) ont dit qu'ils n'avaient pas besoin de l'utiliser. En outre, 24 % ne connaissaient pas assez bien la fonctionnalité; on peut donc croire qu'il faudrait mieux la promouvoir. La moitié (50 %) de ceux qui ont utilisé la fonctionnalité l'ont trouvée utile pour connaître l'état de leur demande, et 40 % l'ont trouvée *quelque peu* utile. Pour ce qui est de ses faiblesses, 52 % dit qu'elle ne fournit pas suffisamment de renseignements détaillés sur l'état de leur demande. Les participants aux groupes de discussion ont abordé cette question plus à fond, soulignant que la fonction de suivi actuelle n'est pas utile parce qu'elle ne fournit pas d'informations détaillées ou personnalisées concernant leurs demandes.

Navigateur des avantages

De nombreux répondants au sondage ont déjà utilisé l'outil Navigateur des avantages et la plupart l'ont trouvé au moins quelque peu utile.

Les deux tiers (66 %) des utilisateurs de Mon dossier ACC sondés ont dit qu'ils avaient utilisé l'outil Navigateur des avantages. Les autres ont le plus souvent indiqué qu'ils ne savaient pas que cela existait. Un peu plus de la moitié (54 %) ont mentionné que c'était la raison pour laquelle ils ne l'avaient pas utilisé; on peut donc penser qu'il faudrait mieux promouvoir l'outil. Parmi ceux qui y ont eu recours, neuf sur dix l'ont trouvé utile dans une certaine mesure, et 38 % ont dit qu'il était très utile.

Formulaire Web guidés

Trois répondants sur dix ont utilisé un formulaire Web guidé dans Mon dossier ACC pour remplir une demande. De nombreux utilisateurs préfèrent tout de même les formulaires de demande en ligne plutôt que les formulaires Web guidés.

Trois répondants sur dix ont déclaré avoir utilisé un formulaire Web guidé dans Mon dossier ACC pour présenter une demande. Parmi les avantages perçus, mentionnons la facilité de remplir le formulaire (55 %) ainsi que la capacité de sauvegarder un formulaire incomplet (53 %) et de gagner du temps (il est moins long d'utiliser un formulaire Web) (51 %). Lorsqu'on leur a demandé quelle méthode ils préféreraient utiliser pour remplir les demandes, 48 % ont dit qu'ils préféreraient les formulaires de demande en ligne, tandis que 30 % ont exprimé une préférence pour un formulaire Web guidé.

Enjeux connexes liés aux communications

Mon dossier ACC est le moyen privilégié pour recevoir des mises à jour du Ministère et la plupart des répondants aimeraient qu'ACC communique avec eux au moins une fois par mois. Les principaux sujets d'intérêt sont les changements apportés aux prestations et les nouveaux taux de prestations. En outre, la plupart des utilisateurs se sont inscrits pour des avis par courriel.

Huit utilisateurs de Mon dossier ACC sur dix (81 %) préféreraient être renseignés par l'entremise de Mon dossier ACC sur les modifications apportées par le Ministère aux avantages. Lorsqu'on leur a demandé à quelle fréquence ils voudraient recevoir des nouvelles d'ACC, la plupart ont dit au moins une fois par mois : 45 % aimeraient recevoir des nouvelles une fois par mois, et 36 % environ une fois par semaine. En ce qui a trait aux sujets qui les intéressent, la plupart des répondants ont fait mention des changements apportés aux prestations et aux nouveaux taux de prestations. Quatre-vingt-six pour cent des utilisateurs de Mon dossier ACC qui ont répondu au sondage sont inscrits à des avis par courriel, et pratiquement tous ceux qui les reçoivent les trouvent quelque peu (32 %) ou très (65 %) utiles.

II. Employés du Ministère

Connaissance et utilisation de Mon dossier ACC

Mon dossier ACC est bien connu et de nombreux répondants l'utilisent quotidiennement.

La majorité des employés qui ont répondu au sondage ont dit qu'ils connaissaient un peu (46 %) ou beaucoup (38 %) Mon dossier ACC. Les employés connaissent le mieux la messagerie sécurisée (86 %), suivie des fonctionnalités permettant aux vétérans de télécharger des documents (70 %) et de mettre à jour leurs coordonnées ou leurs renseignements pour le dépôt direct (68 %). Près de la moitié des employés (47 %) font référence à Mon dossier ACC au moins une fois par jour lors de leurs interactions avec les vétérans. De plus, deux répondants sur dix (21 %) y font référence plusieurs fois par semaine et près d'une personne sur 10 (8 %) le fait environ une fois par semaine. En tout, 76 % font généralement référence à Mon dossier ACC au moins une fois par semaine.

Messagerie sécurisée

La plupart des répondants ont utilisé la messagerie sécurisée et ont eu une expérience positive de cette fonction de communication.

Soixante-onze pour cent des employés faisant référence à Mon dossier ACC ont utilisé, au cours des 12 mois précédant la recherche, des messages sécurisés pour communiquer avec les vétérans. Neuf répondants sur dix ont déclaré avoir eu une bonne (42 %) ou une très bonne (48 %) expérience. Les employés qui utilisent la messagerie sécurisée s'en servent quotidiennement (34 %) ou plusieurs fois par semaine (16 %) et la plupart (84 %) n'ont éprouvé aucune difficulté à utiliser cette fonction pour communiquer avec les vétérans au cours de la dernière année. Près de la moitié des répondants utilisent la messagerie sécurisée pour répondre aux messages envoyés par les utilisateurs de Mon dossier ACC (49 %) et pour répondre et entamer la communication avec les utilisateurs de Mon dossier ACC (46 %). Très peu (4 %) l'utilisent uniquement pour une première communication.

Incitatifs pour utiliser Mon dossier ACC

Comprendre comment utiliser Mon dossier ACC est le principal incitatif pour promouvoir son utilisation.

On a demandé à ceux qui connaissent Mon dossier ACC ce qui les encouragerait à promouvoir l'utilisation du service auprès des vétérans. Près de la moitié des répondants (46 %) ont déclaré qu'ils auraient tendance à promouvoir davantage Mon dossier ACC s'ils comprenaient mieux comment l'utiliser. Environ le tiers des répondants (32 %) envisageraient de promouvoir Mon dossier ACC s'ils avaient une meilleure compréhension de ses avantages et le quart d'entre eux ont suggéré de nommer des ambassadeurs ou des champions de Mon dossier ACC dans leur équipe comme ressources.

Notes au lecteur

- Le rapport est divisé en deux sections. La première section présente les résultats de la recherche menée auprès des utilisateurs de Mon dossier ACC, et la deuxième section présente les résultats de la recherche menée auprès des employés du Ministère.
- En ce qui concerne les résultats qualitatifs :
 - Les résultats donnent une indication du point de vue des participants sur les questions abordées, mais ils ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la clientèle de Mon dossier ACC ou des employés du Ministère.
- En ce qui concerne les résultats quantitatifs :
 - Tous les résultats du rapport sont exprimés en pourcentages, sauf indication contraire. Tout au long du rapport, les pourcentages peuvent ne pas toujours totaliser 100 % en raison de l'arrondissement.
 - Le nombre de répondants change tout au long du rapport parce que des questions ont été posées à des sous-échantillons de répondants au sondage. Les lecteurs doivent en être conscients et faire preuve de prudence lorsqu'ils interprètent les résultats en fonction d'un plus petit nombre de répondants.
 - Les résultats reflètent les utilisateurs de Mon dossier ACC, mais ils ne peuvent pas être considérés comme représentatifs de la population cible parce que l'échantillonnage aléatoire n'a pas été utilisé. Lorsqu'on a recours à l'échantillonnage non probabiliste, on ne connaît pas la mesure dans laquelle l'échantillon du sondage représente la population cible (parce que la théorie des probabilités ne peut pas être appliquée). Compte tenu de la nature de l'échantillonnage, il est possible que l'échantillon du sondage représente de façon plus fréquente les utilisateurs de Mon dossier ACC.
- Les données tabulées sont disponibles sous pli séparé et les instruments de recherche se trouvent dans l'annexe.

La valeur du contrat s'élevait à 99 973,36 \$ (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 :



Alethea Woods, présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.