



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

Janvier 2023

POR 033-19

Sondage national de 2022 auprès des clients d'Anciens Combattants Canada

Sommaire exécutif

Fournisseur de la recherche : Forum Research Inc.

Numéro de contrat: 51019-184027/001/CY

Valeur du contrat : 188 190,00 \$

Date de l'attribution du contrat : 2022-02-16

Date de livraison : 2023-01-20

Le département du client ou l'agence qui commandite cette recherche : Anciens Combattants Canada

Pour obtenir de plus amples informations sur ce rapport veuillez contacter Anciens Combattants Canada à :
commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca

This report is also available in English.

Sondage national de 2022 auprès des clients d'Anciens Combattants Canada

Rapport final

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Forum Research Inc.
Janvier 2023

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage ITAO (Interview Téléphonique Assisté par Ordinateur) et d'un sondage ITAO pour le recrutement d'un sondage IWAO (Interview Web Assistée par Ordinateur) mené par Forum Research Inc. pour le compte d'Anciens Combattants Canada. L'étude de recherche a été menée auprès de 3 427 clients d'ACC du 24 mai au 17 août 2022.

This publication is also available in English titled: 2022 Veterans Affairs Canada National Client Survey.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès des Anciens Combattants Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada à : commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca

Numéro de catalogue :

V32-343/2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-46225-7

Publications associées (POR 033-19) :

Numéro de catalogue V32-343/2022E-PDF (rapport final, anglais)

ISBN 978-0-660-46226-4

© Son Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre des Anciens Combattants, 2023. Contacter : commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca

Sommaire exécutif

Buts et objectifs de la recherche

Le but de ce projet de recherche est de mesurer les degrés de satisfaction des clients d'ACC en matière de prestation de services et de mesurer la santé et le bien-être des clients d'ACC. L'enquête fournit de précieux résultats sur l'efficacité des programmes, le bien-être des vétérans, la satisfaction à l'égard de la prestation de services et de divers éléments de service, ainsi que les canaux de service préférés.

Les résultats de l'enquête nationale permettent à ACC de renforcer sa mesure du rendement et de s'assurer que son travail est éclairé par les témoignages et les commentaires des anciens combattants et de toutes les personnes servies par ACC.

Les objectifs du sondage national d'ACC sont les suivants :

1. Évaluer la satisfaction à l'égard de la prestation des services ;
2. Déterminer les modes de prestation de services préférés ;
3. Mesurer la santé et le bien-être des clients ; et
4. Soutenir l'amélioration de la prestation de services.

Résumé des principales conclusions

En général, les répondants sont satisfaits des programmes, services et avantages d'ACC. Entre les six principales strates de clients d'ACC - les vétérans de 85 ans et plus, les vétérans de 65 à 84 ans, les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas), les vétérans de moins de 65 ans (sans gestion de cas), la GRC et les survivants - une tendance constante se dégage. Les survivants et les vétérans de 85 ans et plus ont tendance à être les plus satisfaits des six strates. Les vétérans de moins de 65 ans, en particulier les clients bénéficiaires de la gestion de cas, se déclarent les moins satisfaits. Cette tendance évidente se retrouve dans une grande partie de l'enquête et se traduit par un motif récurrent en forme de "U" dans les graphiques à barres empilées qui présentent les éléments de la satisfaction des clients.

Il existe également des tendances intéressantes concernant les clients membres de groupes marginalisés. Tout au long de l'enquête, les répondants autochtones et des minorités visibles sont généralement moins satisfaits et moins bien nantis que les autres groupes. Qu'il s'agisse de l'expérience des services, des programmes ou de la santé et du bien-être, les répondants autochtones et des minorités visibles ont tendance à évaluer plus négativement leur expérience avec ACC.

Des différences notables entre les genres sont également présentes dans les données. Comparativement à leurs homologues masculins, les femmes sont plus susceptibles de donner des réponses positives au sujet de leur satisfaction à l'égard des programmes d'ACC, de leur expérience avec le personnel d'ACC et de leurs relations avec les autres. Ceci est probablement lié à la grande satisfaction des survivants, une strate à prédominance féminine.

Il existe souvent une relation positive entre l'âge et la satisfaction, les répondants plus âgés se sentant généralement plus positifs que les répondants plus jeunes dans plusieurs secteurs différents. Ceci est cohérent avec le paradoxe du vieillissement, dans lequel les personnes plus âgées déclarent des degrés plus élevés de satisfaction à l'égard de la vie, malgré une santé déclinante et une baisse des revenus.

Bien que la majorité des répondants soient satisfaits de la vie en général, leur satisfaction dans certains domaines a diminué depuis 2020, y compris leur bien-être, leur situation financière, leurs activités et leurs relations avec les autres.

Méthodologie

Forum Research a réalisé une étude quantitative au moyen d'interview téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO) et d'interview Web assistées par ordinateur (IWAO). Les répondants ont été contactés en utilisant les coordonnées d'un fichier échantillon fourni par ACC qui comprenait six strates d'intérêt : « Vétérans de 85 ans » et plus, « Vétérans de 65 à 84 ans », « Vétérans de moins de 65 ans » (répartition avec ou sans gestion de cas), la GRC

et les « Survivants » **qui recevaient des prestations ou qui avaient présenté une demande de prestations au cours des 12 mois précédents.** Cela comprenait les vétérans qui avaient présenté une demande de prestations au cours des 12 mois précédents, mais qui avaient essuyé un refus ou qui attendaient toujours une décision.

Un total de 3 427 clients d'ACC âgés de 18 ans et plus ont été interrogés : 2 007 ont été interviewés par l'ITAO, tandis que 1 420 ont été interviewés par l'IWAO. Le taux de réponse moyen des répondants ITAO était de 26%, tandis que le taux de réponse moyen des répondants IWAO était de 56%. La durée moyenne du questionnaire administré dans l'ITAO était de 33 minutes, alors qu'elle était de 20 minutes dans l'IWAO.

La marge d'erreur (intervalle de confiance de 95 %) pour l'échantillon complet est de +/- 1,7 %. Pour les six strates

susmentionnées, les marges d'erreur sont de +/- 4,6 % pour les vétérans de 85 ans et plus, de +/- 3,9 % pour les vétérans de 65 à 84 ans, de +/- 3,9 % pour les vétérans avec gestion de cas de moins de 65 ans, de +/- 2,4 % pour les vétérans de moins de 65 ans sans gestion de cas, de +/- 4,1 % pour la GRC, de +/- 5,2 % pour les Survivants.

Le travail sur le terrain a été effectué entre le 24 mai et le 17 août 2022.

Comme présenté à l'annexe, il ne semble pas que le biais de non-réponse ait eu une incidence significative sur les résultats, et ces données peuvent être généralisées à des populations ayant les mêmes caractéristiques que le fichier échantillon des clients d'ACC.

Valeur du contrat du projet POR

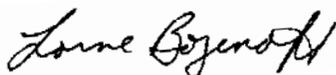
188 190,00 \$

Attestation de neutralité politique

Cette attestation doit être présentée avec le rapport final soumis au chargé de projet.

J'atteste, par la présente, à titre d'agent principal de Forum Research Inc., que les livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et dans la Directive sur la gestion de la communication. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signature:



Dr. Lorne Bozinoff
President & CEO
Forum Research Inc.

Date:

6 décembre 2022