



Janvier 2023

POR 033-19

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

## Rapport Final

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

# Table des matières

Table des matières.....	3
Sommaire exécutif.....	5
Buts et objectifs de la recherche.....	5
Résumé des principales conclusions.....	5
Méthodologie.....	5
Valeur du contrat du projet POR.....	6
Résultats détaillés.....	7
Introduction.....	7
Méthodologie.....	7
Analyse et approche.....	8
Considérations de recherche.....	8
Démographie.....	9
Communiquer avec ACC.....	14
La satisfaction à l'égard de l'expérience de service.....	23
Services et Programmes.....	34
Service de gestion de cas.....	34
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC).....	42
Programme d'avantages médicaux.....	45
Programme de prestations d'invalidité.....	49
Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle.....	52
Pension à vie.....	59
Bureau de l'ombudsman des vétérans.....	61
Initiatives de commémoration.....	63
Programme de funérailles et d'inhumation.....	66
Satisfaction de la vie.....	67
Annexes.....	82
Taille de l'échantillon et méthodes d'échantillonnage.....	83
Date de la collecte de données.....	83

---

Procédures de pondération et marge d'erreur.....	86
Taux de réponse (non pondéré) – ITAO .....	90
Taux de réponse (non pondéré) – IWAO.....	91
Instrument de recherche.....	92
Attestation de neutralité politique.....	114

# 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 \$

# Résultats détaillés

## Introduction

Une des responsabilités essentielles d'Anciens Combattants Canada est de soutenir les soins et le bien-être des vétérans et de leurs familles grâce à une variété d'avantages, de services, de recherches, de partenariats et de défense des droits. Cette recherche permettra de renforcer la mesure du rendement et de garantir que le travail d'ACC s'appuie sur les preuves et les commentaires des vétérans et de toutes les personnes servies par ACC. Par ailleurs, comme le bien-être a été établi comme le résultat ultime souhaité pour les vétérans et leurs familles, les résultats de l'enquête contribueront à l'évaluation, au suivi et à l'amélioration continus et systématiques des programmes et des services qui ont une incidence sur le bien-être des vétérans. Les considérations liées à l'analyse comparative entre les genres plus (ACS+) seront également incluses dans la conception de la recherche afin de garantir une approche intersectionnelle.

Cette recherche appuie les priorités du gouvernement du Canada et d'Anciens Combattants Canada par le biais :

- Du cadre pour le bien-être d'ACC (2017)
- Du cadre ministériel des résultats d'ACC (2022)
- De la Politique sur les résultats du Gouvernement du Canada (2016)

Ce projet de recherche vise à mieux comprendre la clientèle d'ACC ainsi que leurs besoins.

Les résultats de l'enquête nationale d'ACC seront utilisés pour a) accroître la compréhension d'ACC à propos de l'expérience des clients en lien avec ces programmes et services, b) clarifier l'élaboration des

éléments de l'enquête pour les futures enquêtes nationales d'ACC, et c) informer les futures recherches pour soutenir le développement, la gestion et l'amélioration des programmes et services fournis aux vétérans et à leurs familles.

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.

Les objectifs de l'enquête nationale d'ACC sont les suivants :

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

## Méthodologie

Forum Research a réalisé une étude quantitative auprès de 3 427 clients d'ACC, comprenant des vétérans, des membres de la GRC et des survivants.

Le travail sur le terrain a été effectué du 24 mai au 17 août 2022.

Cette étude a été réalisée au moyen d'Interview Téléphonique Assisté par Ordinateur (ITAO) et d'Interview Web Assistée par Ordinateur (IWAO). Les répondants ont d'abord été contactés par téléphone et ont eu la possibilité de répondre volontairement à l'étude en utilisant la méthode de leur choix. 2 007 personnes ont été interviewés par l'ITAO, tandis que 1 420 ont été interviewés par l'IWAO. Les répondants ont été contactés à l'aide des coordonnées d'un fichier échantillon fourni par ACC. Les répondants ont été contactés en utilisant les coordonnées d'un fichier échantillon fourni par ACC.

Le fichier échantillon de 36 569 clients a été généré au hasard à partir de la base de données totale d'ACC de 124 949 clients, à l'aide d'une technique d'échantillonnage stratifié. Après avoir éliminé les participants non admissibles et éliminé les cas où aucun numéro de téléphone n'était disponible, le fichier final utilisé pour la composition des appels comprenait 35 215 clients.

Le contact téléphonique a été la première et principale méthode de collecte de données utilisée. Nouveauté dans les procédures de collecte de données de 2022, les répondants ont eu la possibilité de répondre à l'étude en ligne s'ils avaient besoin d'un format alternatif, que ce soit pour des raisons d'accessibilité, comme la déficience auditive, ou simplement à titre de préférence personnelle.

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 par ITAO était de 33 minutes, alors qu'elle était de 20 minutes par l'IWAO.

## Analyse et approche

Ce rapport comprend une analyse des résultats globaux et des six strates identifiées. Les données ont été pondérées par âge, sexe et strates en fonction des paramètres de population provenant d'un fichier fourni par ACC. Ceci a pour but d'atténuer les effets de tout déséquilibre entre l'échantillon de l'enquête et la population de la base de données d'ACC, réduisant ainsi le biais de l'échantillon.

Ce rapport analyse les résultats de l'enquête de trois façons pour chaque question. Premièrement, le rapport présentera et indiquera les fréquences globales pour la question. Ensuite, il présentera la répartition des réponses en fonction d'un indicateur-clé démographique, soit selon l'âge ou selon les six principales strates. Les six strates fréquemment mentionnées dans le rapport sont 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. Ici, le terme « vétérans » désigne les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et ceux ayant servi en temps de guerre. Finalement, un

commentaire supplémentaire sera ajouté sur les tendances significatives dans les données par rapport à 2020 et entre les groupes démographiques. Par exemple, s'il existe une différence importante entre les réponses des hommes et des femmes à une question, et que cette différence est supérieure ou égale à 9 %, le rapport l'indiquera dans le texte. Lorsqu'il n'y a pas de différences importantes — par exemple, supposons que la satisfaction à l'égard des temps d'attente est relativement uniforme dans tous les groupes d'âge —, le rapport n'en fera généralement pas état.

Afin de préserver l'anonymat des personnes interrogées, tout résultat obtenu à partir d'un échantillon de moins de dix personnes est signalé par la référence  $n < 10$  plutôt que de spécifier la taille exacte de l'échantillon.

## Considérations de recherche

Top 2 (TOP2) et Bottom 2 (BTM2) font références aux réponses collectives TOP2 positives (les deux résultats supérieurs) et BTM2 négatives (les deux résultats inférieurs), le cas échéant. Par exemple, un groupe TOP2 appelé « satisfait » peut être le résultat combiné de « très satisfait » et « assez satisfait », tandis qu'un groupe « insatisfait » (BTM2) peut être le résultat combiné de « peu satisfait » et « pas du tout satisfait ».

En raison de l'arrondissement, les chiffres présentés dans ce document peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués. Par exemple, dans certains cas, la somme de toutes les valeurs des questions peut atteindre 101 % au lieu de 100 %. Une logique similaire s'applique aux regroupements TOP2 et BTM2.

Les illustrations visuelles excluent généralement les réponses « ne sait pas » ou « préfère ne pas répondre » afin d'exclure les répondants qui ont indiqué l'un ou l'autre de ces choix comme réponse, c'est-à-dire que seuls ceux qui ont choisi d'exprimer une opinion ou un commentaire sur la question ont été inclus dans les résultats indiqués. Des notes spécifiques sont fournies au bas de chaque page pour clarifier le groupe de répondants présenté sur la diapositive, le cas échéant.



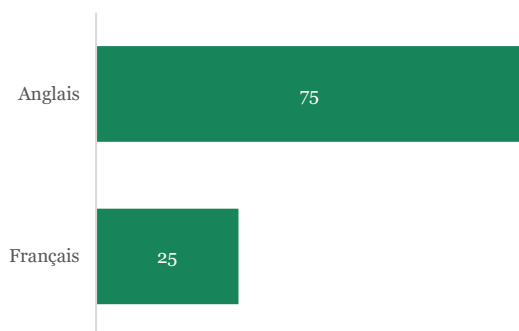
## Démographie

Cette section résume la composition démographique des répondants. Toutes les données ont été pondérées selon l'âge, le sexe et les strates<sup>1</sup> en utilisant des proportions provenant d'un fichier échantillon plus important.

### La majorité des répondants parlent anglais

- Trois répondants sur quatre (75 %) parlent anglais et un répondant sur quatre parle français (25 %).

Graphique 1: Langue parlée (%)



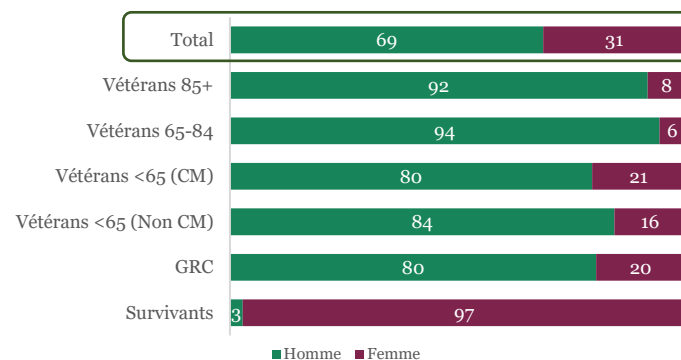
Langue parlée  
Taille de l'échantillon: 3 427  
Structure : Tous les répondants

<sup>1</sup> Rappelons que les six strates sont 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. « Vétérans » désigne les anciens combattants des FAC et du service de guerre.

### Les répondants sont principalement des hommes<sup>2</sup>

- Sept répondants sur dix (69 %) sont des hommes.
- Cinq des six strates sont majoritairement composées d'hommes: les **survivants** font exception.
- Moins de 1 % des répondants dont les dossiers administratifs indiquent que le sexe est féminin ont déclaré que leur genre était masculin, et moins de 1 % des répondants dont les dossiers administratifs indiquent que le sexe est masculin ont déclaré que leur genre était féminin<sup>3</sup>.

Graphique 2: Genre (%)



Question: Quel est votre genre?  
Taille de l'échantillon: 3 387  
Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

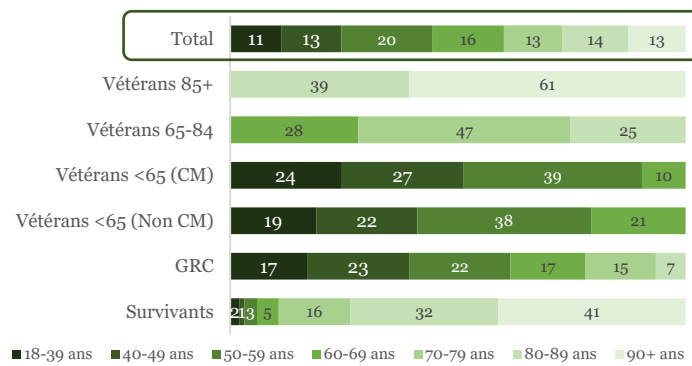
<sup>2</sup> Les répondants non binaires ne sont pas présentés en raison de la petite taille de l'échantillon (< 1 %).

<sup>3</sup> À l'heure actuelle, les données administratives relatives au profil des clients ne saisissent que le sexe et non le genre. Les résultats de cette enquête peuvent indiquer que l'identité de sexe des répondants ne correspond pas aux données administratives ou potentiellement que les données elles-mêmes ne sont pas exactes.

### Répartition égale entre les groupes d'âge

- Les vétérans de moins de 65 ans et la GRC sont principalement composés de répondants âgés de 18 à 59 ans, tandis que les vétérans de 65 ans et plus et les survivants sont principalement composés de personnes âgées de plus de 70 ans.

Graphique 3: Âge (%)

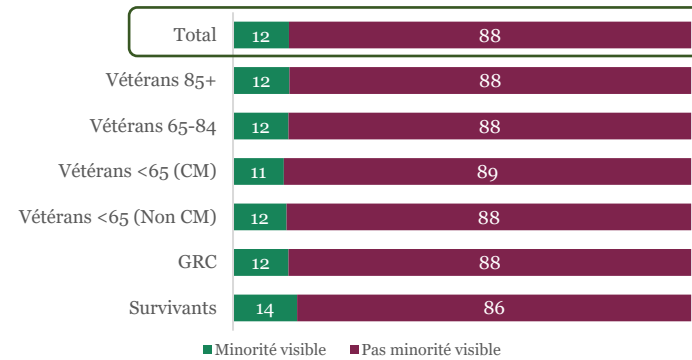


Question: Âge  
 Taille de l'échantillon: 3 387  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Les minorités visibles représentent une petite fraction des répondants

- Seulement un répondant sur dix (12 %) se considère comme une minorité visible.
- Les répondants s'identifiant comme des minorités visibles sont répartis assez uniformément entre les strates.

Graphique 4: Minorité visible (%)

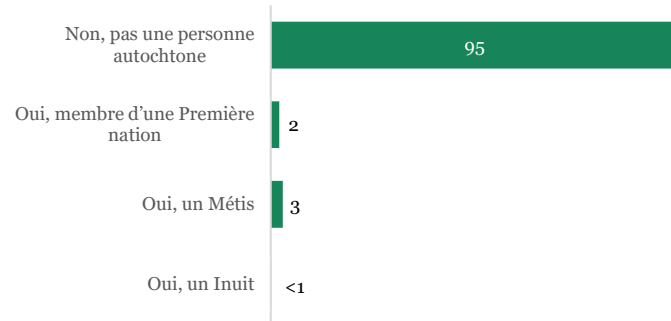


Question: Vous considérez-vous comme un membre d'une minorité visible?  
 Taille de l'échantillon: 3 262  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Peu de répondants autochtones<sup>4</sup>

- Un répondant sur 19 déclare être autochtone.

Graphique 5: Autochtone (%)

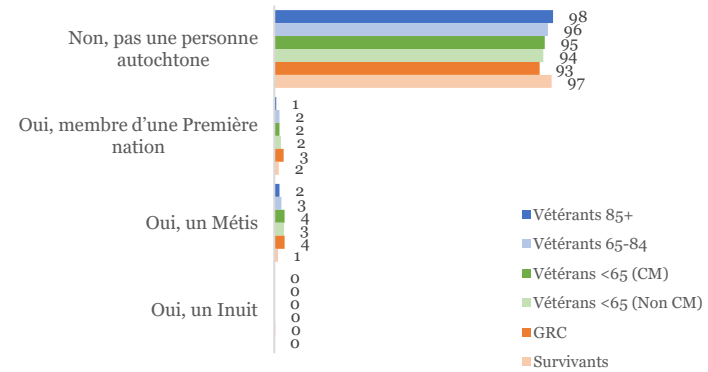


Question: Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire un membre d'une Première Nation, un Métis ou un Inuit?  
 Taille de l'échantillon: 3 329  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Les répondants autochtones sont répartis uniformément<sup>5</sup>

Il n'y a pas de tendance notable concernant la répartition des répondants autochtones entre les strates.

Graphique 6: Autochtone (%)



Question: Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire un membre d'une Première Nation, un Métis ou un Inuit?  
 Taille de l'échantillon: 3329  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>4</sup> Notez la petite taille de l'échantillon pour « Oui, Inuit » (< 1%), ce qui peut entraîner une difficulté à voir la barre correspondante.

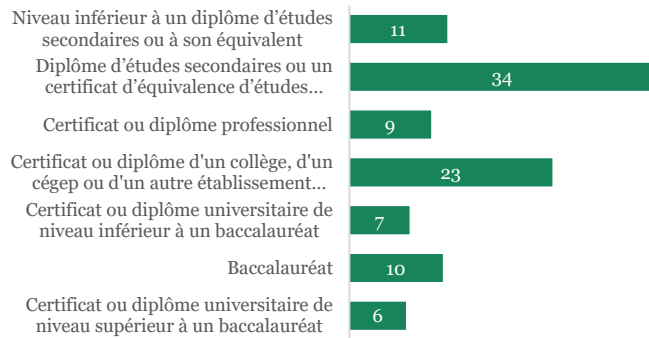
<sup>5</sup> Oui, Inuit » n'est pas présenté dû à la petite taille de l'échantillon (< 1 %).

**La moitié des répondants ont un niveau d'études secondaires ou moins**

- Près de la moitié (45 %) des répondants ont un diplôme d'études secondaires ou moins.

Le quart (23 %) des répondants ont suivi une formation universitaire.

Graphique 7: Éducation (%)

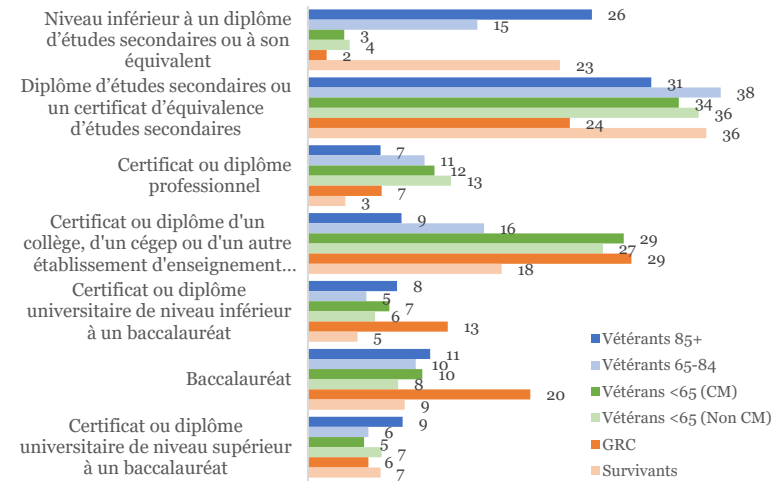


Question: Quel est le plus haut niveau, certificat ou diplôme que vous avez obtenu?  
 Taille de l'échantillon: 3 341  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Grande variation de l'éducation entre les strates**

- Les vétérans de 85 ans et plus, les vétérans de 65 à 84 ans et les survivants sont plus susceptibles que les autres strates d'avoir un diplôme d'études secondaires et moins.
- La GRC affichait le taux le plus élevé de bacheliers avec 20 %.

Graphique 8: Éducation (%)

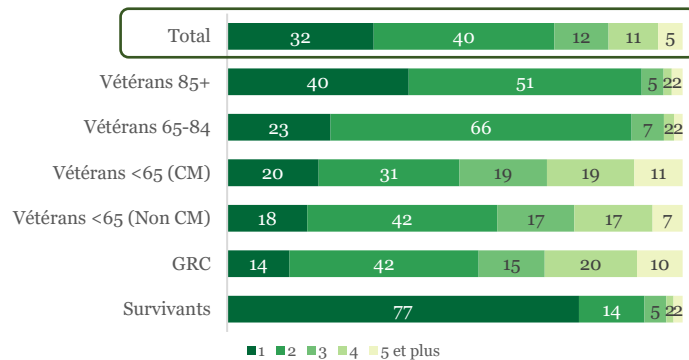


Question: Quel est le plus haut niveau, certificat ou diplôme que vous avez obtenu?  
 Taille de l'échantillon: 3 341  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Les survivants ont tendance à vivre seul

- Plus du trois quarts (77 %) des survivants vivent seuls.
- Les autres groupes sont plus susceptibles de vivre avec d'autres personnes, le plus souvent avec une autre personne.

Graphique 9: Nombre de personnes dans le foyer (%)

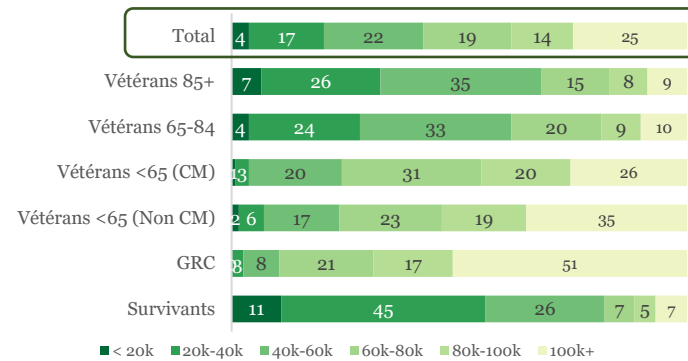


Question: Y compris vous-même, combien de personnes vivent habituellement dans votre foyer?  
 Taille de l'échantillon: 3 427  
 Structure: Tous les répondants

### Certaines strates sont majoritairement à faible revenu

- Les survivants se distinguent par des revenus généralement plus faibles que ceux des autres strates. Cinq sur neuf (56 %) gagnent 40 000 \$ ou moins après impôt.
- Les vétérans de 65 ans et plus ont également des revenus comparativement plus faibles.

Graphique 10: Revenu total (%)



Question: En vous rappelant que toutes vos réponses resteront confidentielles, pourriez-vous me dire quelle est votre meilleure estimation du revenu total de votre foyer reçu par tous les membres du foyer, de toutes les sources, après impôts, au cours de l'année se terminant le 31 décembre 2021?  
 Taille de l'échantillon: 2 543  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

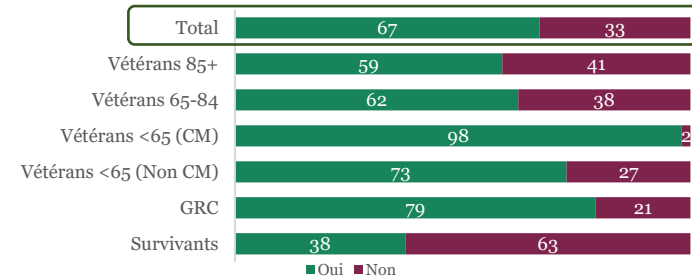
## Communiquer avec ACC

Pour communiquer avec ACC, le moyen préféré et le plus utilisé est le téléphone. **L'utilisation et la préférence pour Mon dossier ACC ont augmenté depuis 2020** (l'utilisation de Mon dossier ACC est de 65 % en 2022 comparée à 45 % en 2020, tandis que la préférence pour Mon dossier ACC est de 24 % en 2022 comparé à 13 % en 2020). Ceux qui utilisent Mon dossier d'ACC le trouvent utile. Ceux qui ne l'utilisent pas ont tendance à répondre qu'ils n'en ont pas besoin ou ne sont pas au courant, ou ils ont des problèmes d'accès à Internet ou à un ordinateur. ACC reçoit généralement des commentaires positifs pour ses efforts de communication.

### La plupart ont contacté ACC ; variations selon les strates

- Les deux tiers (67 %) disent avoir communiqué avec ACC au cours des 12 derniers mois.
- Alors que presque tous (98 %) **les vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** ont eu un contact avec ACC, seulement deux  **survivants** sur cinq (38 %) disent avoir contacté ACC.
- Les trois-quarts (73 %) des répondants masculins ont communiqué avec ACC, comparativement à un peu plus de la moitié (53 %) des répondantes.
- Les répondants de **moins de 60 ans** (81 %) sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec ACC que les répondants de **60 ans et plus** (55 %).

Graphique 11: Contact avec ACC au cours des 12 derniers mois? (%)



Question: Avez-vous eu des contacts avec ACC au cours des 12 derniers mois?

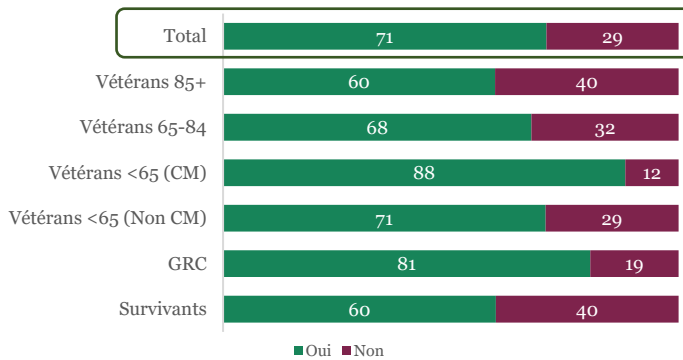
Taille de l'échantillon: 3 334

Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart ont reçu une lettre

- Sept sur dix (71 %) disent avoir reçu une lettre d'ACC au cours des 12 derniers mois.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (88 %) et la **GRC** (81 %) sont les plus susceptibles d'avoir reçu une lettre.
- Les répondants de **moins de 70 ans** (76 %) sont plus susceptibles d'avoir reçu une lettre que les répondants de **80 ans et plus** (59 %).

Graphique 12: Reçu une lettre d'ACC au cours des 12 derniers mois (%)

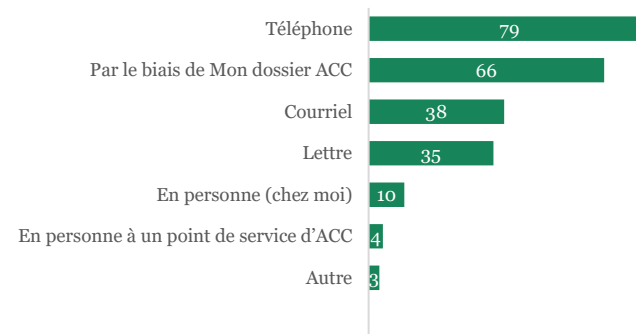


Question: Avez-vous reçu une lettre d'ACC au cours des 12 derniers mois? Oui ou non.  
 Taille de l'échantillon: 3 198  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Le téléphone est le moyen le plus populaire pour contacter ACC

- Quatre répondants sur cinq (79 %) mentionnent avoir communiqué avec ACC par téléphone.
- Deux tiers (66 %) des répondants ont contacté ACC par l'entremise de Mon dossier ACC, comparativement à 52 % en 2002.
- Les moyens « en personne » sont les moins populaires.

Graphique 13: Moyens pour contacter l'ACC (%)

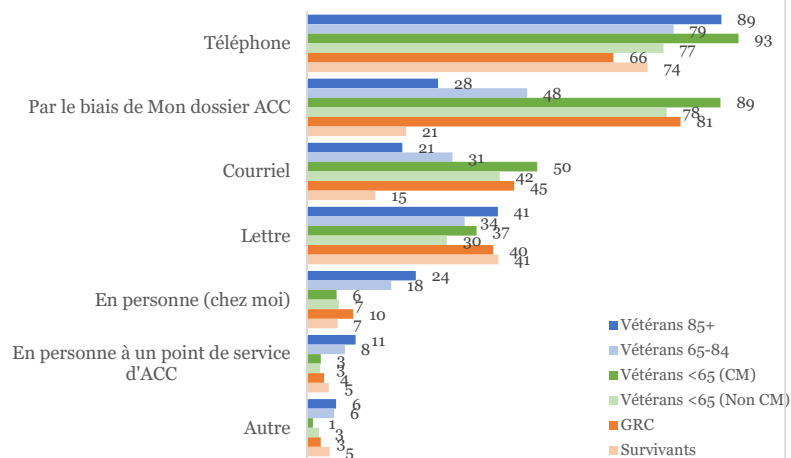


Question: Au cours des 12 derniers mois, quels moyens avez-vous utilisés pour contacter ACC?  
 Taille de l'échantillon: 2 232  
 Structure: Répondants qui mentionnent avoir contacté ACC au cours des 12 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### De légères variations dans les moyens de communication entre les strates

- Les vétérans plus jeunes (moins de 65 ans) et la GRC sont plus susceptibles d'avoir contacté ACC par l'entremise de Mon dossier ACC.
  - La même tendance existe pour les communications par courriel.
- Les **survivants** sont les moins susceptibles de communiquer en ligne avec ACC (c.-à-d., par courriel ou par Mon dossier ACC).

Graphique 14: Moyens pour contacter l'ACC (%)

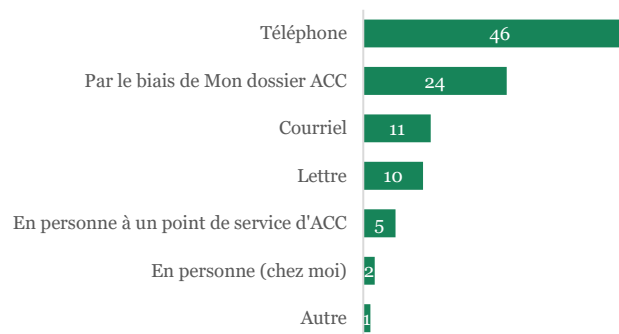


Question: Au cours des 12 derniers mois, quels moyens avez-vous utilisés pour contacter ACC?  
 Taille de l'échantillon: 2 232  
 Structure: Répondants qui mentionnent avoir contacté ACC au cours des 12 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Le téléphone est de loin le préféré

- Le téléphone (46 %) est de loin le moyen de communication préféré pour contacter ACC.
- La préférence pour Mon dossier ACC a augmenté en 2022 (24 % en 2022; 13 % en 2020) et a surpassé les lettres pour devenir le deuxième moyen de communication préféré.
- Le courriel (11 %) et les lettres (10 %) sont préférés de manière relativement égale.
- Les moyens « en personne » sont les moins préférés.

Graphique 15: Méthode préférée de contact avec ACC (%)



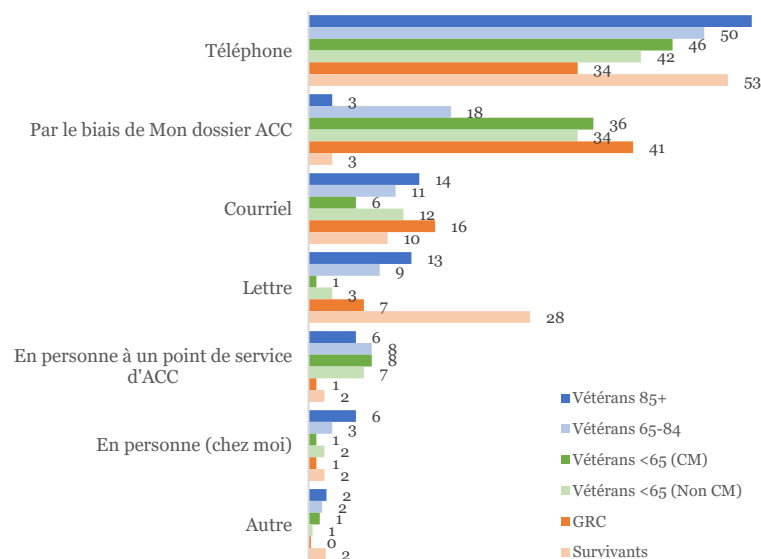
Question: En général, quelle est votre méthode préférée de contact avec ACC? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 3 350  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »



### Différentes strates préfèrent différents moyens de communication

- La préférence accrue pour Mon dossier ACC est principalement le fait des vétérans plus jeunes (moins de 65 ans) et de la GRC.
- Les **survivants** préfèrent davantage le téléphone (53 %) et les lettres (28 %) et préfèrent le moins communiquer en ligne avec ACC.

Graphique 16: Méthode préférée de contact avec ACC (%)

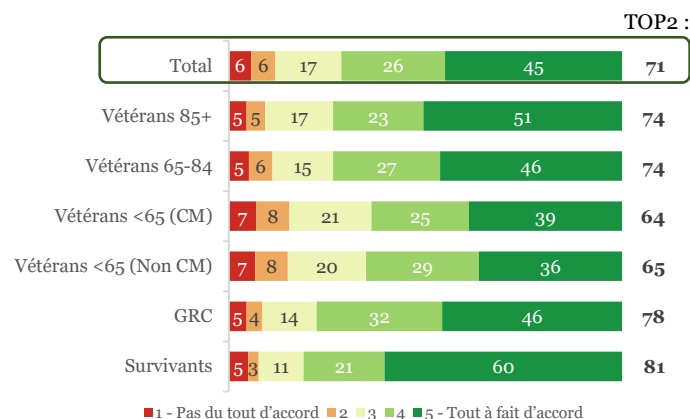


Question: En général, quelle est votre méthode préférée de contact avec ACC? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 3 350  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La majorité s'accorde à dire que la communication a été facile

- Sept répondants sur dix (TOP2 : 71 %) sont d'accord à dire que la communication avec ACC a été facile.
- Les **survivants** sont les plus susceptibles d'être en accord (TOP2 : 81 %).
- Les répondants de **70 ans et plus** sont plus susceptibles d'être en accord (TOP2 : 78 %) que les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 66 %).
- Les clients **autochtones** (TOP2 : 62 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les clients **non-autochtones** (72 %).
- Les **anglophones** (TOP2 : 69 %) ont moins tendance à être en accord que les **francophones** (TOP2 : 78 %).

Graphique 17: « Communiquer avec ACC a été facile » (%)

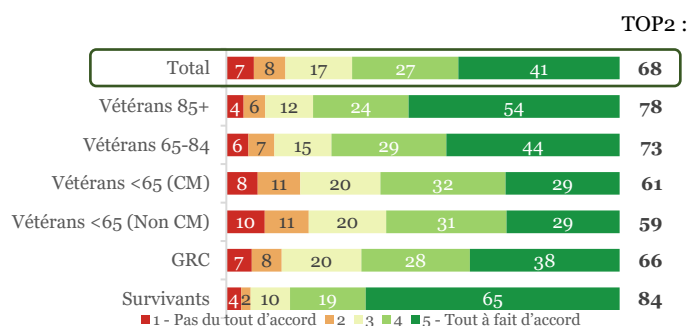


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.] ... « Communiquer avec ACC a été facile. »  
 Taille de l'échantillon: 3 252  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart conviennent que la communication est effectuée dans un délai convenable

- Sept sur dix (TOP2 : 68 %) sont d'accord pour dire que la communication a été effectuée dans un délai convenable.
- Alors que les  **survivants**  (TOP2 : 84 %) sont les plus susceptibles d'être en accord, les  **vétérans de moins de 65 ans sans gestion de cas**  (TOP2 : 59 %) sont les moins susceptibles d'être en accord.
- Les répondants de  **60 ans et plus**  sont plus susceptibles d'être en accord (TOP2 : 76 %) que ceux de  **moins de 50 ans**  (TOP2 : 56 %).
- Les  **femmes**  (TOP2 : 76 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les  **hommes**  (TOP2 : 65 %).
- Les clients  **autochtones**  (TOP2 : 59 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les clients  **non autochtones**  (TOP2 : 69 %).

Graphique 18: La communication avec ACC a été fournie rapidement (%)

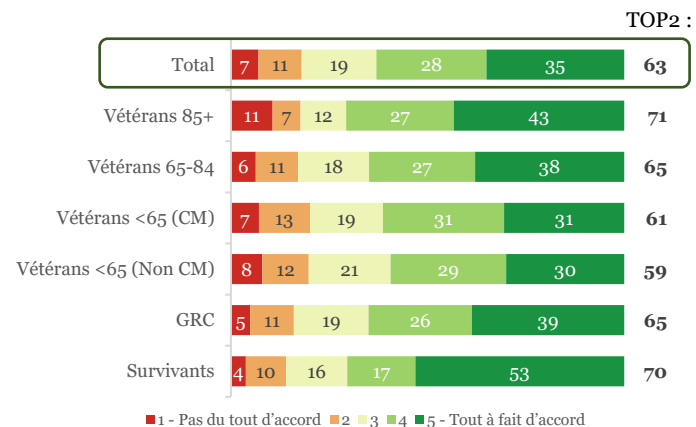


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... La communication avec ACC a été fournie rapidement  
 Taille de l'échantillon: 3 252  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Les deux tiers des répondants affirment qu'il est facile de soumettre les informations requises pour leur demande

- Les deux tiers (TOP2 : 63 %) s'accordent à dire qu'il est facile de soumettre les informations requises.
- Les clients  **autochtones**  (TOP2 : 51 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les clients  **non autochtones**  (TOP2 : 64 %).

Graphique 19: Facilité à fournir les informations requises pour la demande (%)

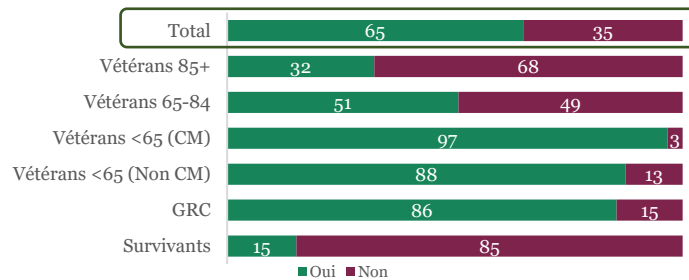


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Il était facile de soumettre à ACC les informations requises pour ma demande.  
 Taille de l'échantillon: 1 475  
 Structure: Répondants ayant demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Des écarts importants dans l'utilisation de Mon dossier ACC

- Plus de répondants ont utilisé Mon dossier ACC en 2022 comparativement à 2020 (65 % vs 45 %).
- Il y a un grand écart entre les strates : presque tous (97 %) les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** l'ont utilisé, contre seulement 20  **survivants** (15 %).
- Les répondants **plus jeunes** sont beaucoup plus susceptibles d'utiliser Mon dossier ACC que les **plus âgés**.<sup>6</sup>
- Les **francophones** (73 %) sont plus susceptibles de l'utiliser que les **anglophones** (62 %).
- Les **hommes** (75 %) sont beaucoup plus susceptibles de l'utiliser que les **femmes** (41 %).

Graphique 20: Utilisation de Mon dossier ACC (%)



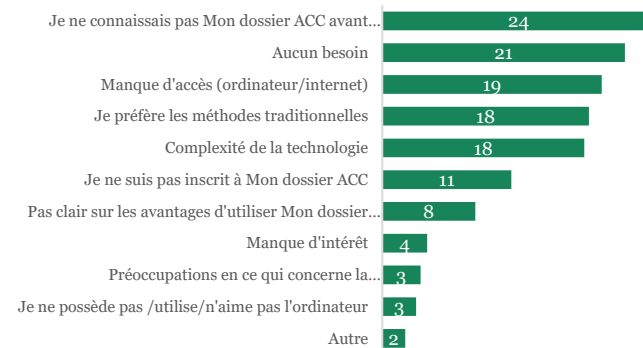
Question: Mon dossier ACC vous permet de faire affaire en ligne avec Anciens Combattants Canada en toute sécurité. Avez-vous utilisé Mon dossier ACC?  
 Taille de l'échantillon: 3 306  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>6</sup> Les personnes âgées de 18 à 49 ans sont plus susceptibles d'utiliser Mon dossier ACC que celles âgées de 50 ans et plus, bien que les personnes âgées de 50 à 59 ans soient plus susceptibles de l'utiliser que celles âgées de 60 ans et plus, que celles âgées de 60 à 69 ans soient plus susceptibles de l'utiliser que celles âgées de 70 ans et plus, et que celles âgées de 70 à 79 ans soient plus susceptibles de l'utiliser que celles âgées de 80 ans et plus.

### La méconnaissance et le manque de besoin sont les raisons principales pour ne pas utiliser Mon dossier ACC

- Parmi ceux qui n'utilisent pas Mon dossier ACC, un quart (24 %) disent ne pas être au courant.
- Un répondant sur cinq (21 %) mentionne ne pas en avoir besoin.
- D'autres obstacles technologiques comme ne pas avoir accès à un ordinateur ou à Internet (19 %), ou le sentiment que la technologie est trop complexe (18 %) font également partie des raisons principales de ne pas utiliser Mon Dossier ACC.

Graphique 21: Raisons de ne pas utiliser Mon dossier ACC (%)

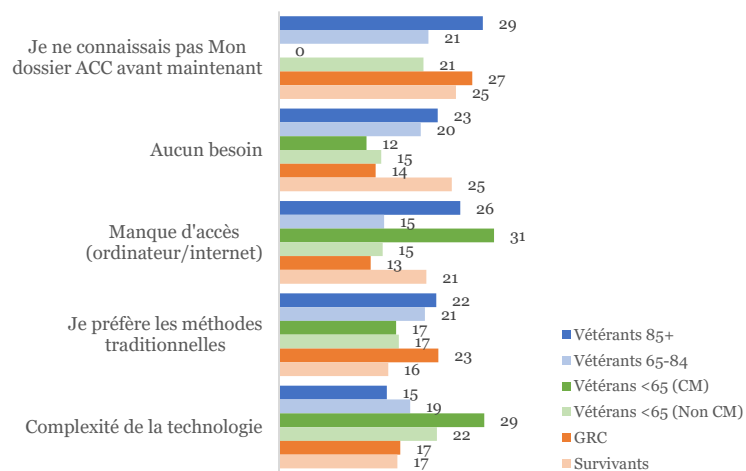


Question: Pourquoi n'utilisez-vous pas Mon dossier ACC? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 1 090  
 Structure: Répondants qui ont mentionné ne pas avoir utilisé "Mon dossier ACC", excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »  
 Note: Les fréquences inférieures à <3% ne sont pas présentées.

### Obstacles et sensibilisation sont les raisons pour les groupes qui l'utilisent moins

- Les **survivants** et les **vétérans de 85 ans et plus** sont plus susceptibles que les autres strates de mentionner qu'ils ne peuvent pas accéder à la technologie nécessaire.
- Les **anglophones** (27 %) sont deux fois plus susceptibles de ne pas connaître Mon dossier ACC que les **francophones** (12 %).

Graphique 22: Raisons de ne pas utiliser Mon dossier ACC: Top 5 (%)



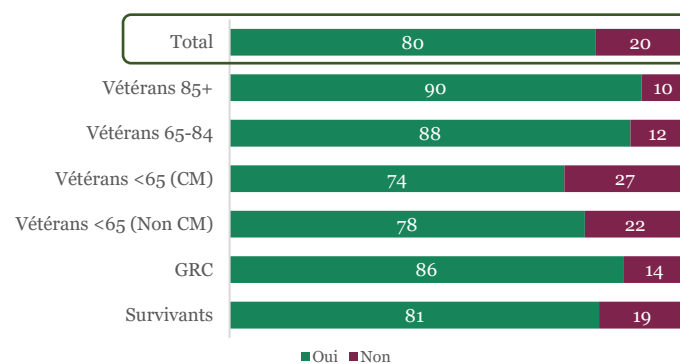
Question: Pourquoi n'utilisez-vous pas Mon dossier ACC? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 1 090  
 Structure: Répondants qui ont mentionné ne pas avoir utilisé "Mon dossier ACC", excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

Notez la petite taille de l'échantillon pour les « Vétérans <65 (CM) » (n = 21), à interpréter avec prudence.

### La plupart pensent que Mon compte ACC est un bon moyen pour connaître les avantages et les services

- Parmi ceux qui utilisent Mon compte ACC, quatre répondants sur cinq (80 %) mentionnent que Mon compte ACC est un bon moyen de se renseigner sur les avantages et les services.

Graphique 23: Mon dossier ACC est un bon moyen pour connaître : « Les avantages et services d'ACC » (%)

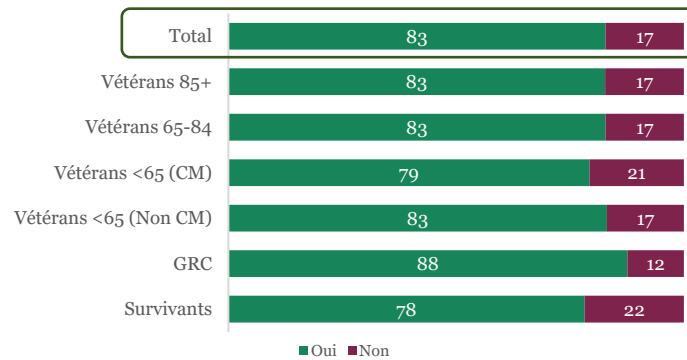


Question: Lorsque vous avez utilisé Mon dossier ACC, était-ce un bon moyen de connaître... « Les avantages et services d'ACC »  
 Taille de l'échantillon: 1 960  
 Structure: Répondants qui ont mentionné avoir utilisé "Mon dossier ACC", excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La majorité affirme que Mon dossier ACC est un bon moyen de vérifier l'état d'avancement d'une application

- Quatre utilisateurs sur cinq (83 %) de Mon dossier ACC mentionnent qu'il s'agit d'un bon moyen pour connaître l'état d'avancement de leurs applications.

Graphique 24: Mon dossier ACC est un bon moyen pour connaître: « L'état de mes demandes » (%)

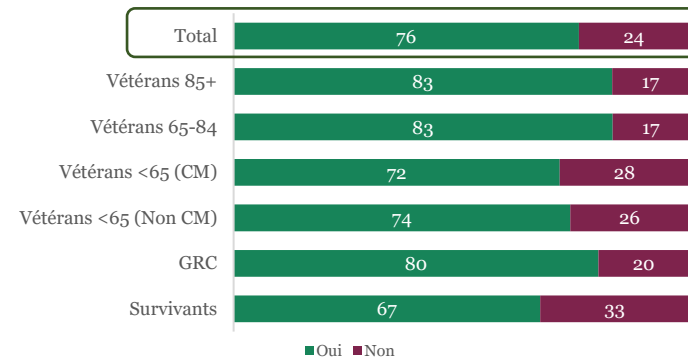


Question: Lorsque vous avez utilisé Mon dossier ACC, était-ce un bon moyen de connaître... « L'état de mes demandes »  
 Taille de l'échantillon: 1 972  
 Structure: Répondants qui ont mentionné avoir utilisé "Mon dossier ACC", excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Les trois quarts des utilisateurs mentionnent que Mon dossier ACC est bon pour se tenir au courant des nouvelles d'ACC

- Trois répondants sur quatre (76 %) qui utilisent mon compte ACC indiquent qu'il s'agit d'un bon moyen pour se tenir au courant des nouvelles d'ACC.

Graphique 25: Mon dossier ACC est un bon moyen pour connaître : « Les nouvelles d'ACC » (%)

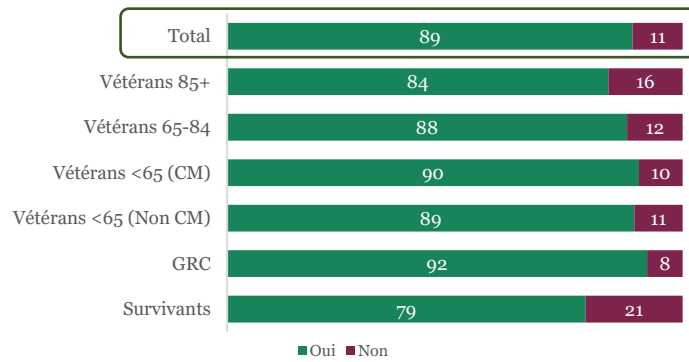


Question: Lorsque vous avez utilisé Mon dossier ACC, était-ce un bon moyen de connaître... « Les nouvelles d'ACC »  
 Taille de l'échantillon: 1 724  
 Structure: Répondants qui ont mentionné avoir utilisé "Mon dossier ACC", excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Une grande majorité de répondants affirment que Mon dossier ACC est un bon moyen de communiquer en toute sécurité avec ACC

- Neuf sur dix (86 %) affirment que Mon dossier ACC est un bon moyen pour communiquer en toute sécurité avec ACC.

Graphique 26: Mon dossier ACC est un bon moyen pour connaître : « La communication par messagerie sécurisée avec ACC » (%)



Question: Lorsque vous avez utilisé Mon dossier ACC, était-ce un bon moyen de connaître... « La communication par messagerie sécurisée avec ACC »

Taille de l'échantillon: 1 951

Structure: Répondants qui ont mentionné avoir utilisé "Mon dossier ACC", excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

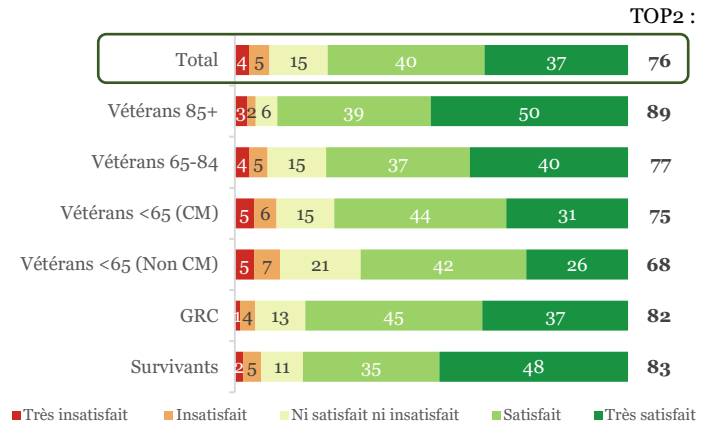
### La satisfaction à l'égard de l'expérience de service

La satisfaction à l'égard de l'expérience de service est élevée. Le personnel d'ACC reçoit des notes élevées pour être compétent, bien informé, respectueux et réceptif. La moitié des répondants ont récemment présenté une demande de service et ont diverses opinions sur la facilité du processus de demande et la recherche de renseignements.

### La plupart sont satisfaits de la qualité des programmes et des services

- Trois répondants sur quatre (TOP2 : 76 %) sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des programmes et des services.
- Les vétérans de 85 ans et plus (TOP2 : 89 %) sont les plus satisfaits des six strates.
- Les répondants de **moins de 50 ans** (TOP2 : 68 %) sont moins satisfaits que ceux de **60 ans et plus** (TOP2 : 81 %).
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP : 69 %) sont moins satisfaits que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP : 78 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 65 %) sont moins satisfaits que les répondants **non autochtones** (TOP2 : 78 %).

Graphique 27: Satisfaction de la qualité des programmes et des services offerts (%)

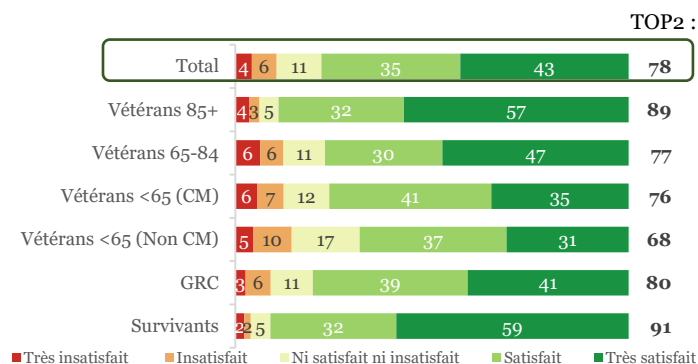


Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité des programmes et des services offerts par ACC?  
 Taille de l'échantillon: 3 194  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La majorité est satisfaite de la qualité de la prestation de services

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 78 %) se disent satisfaits de la qualité de la prestation de services.
- Alors que les **vétérans de moins de 65 ans** sans gestion de cas (TOP2 : 68 %) sont les moins satisfaits des six strates, les  **survivants** (TOP2 : 91 %) et les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 89 %) sont les plus satisfaits.
- Les **hommes** (TOP2 : 75 %) sont moins satisfaits que les **femmes** (TOP2 : 84 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 68 %) ont tendance à être moins satisfaits que les répondants **non autochtones** (TOP2 : 79 %).
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 71 %) sont moins satisfaits que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 84 %).

Graphique 28: Satisfaction de la qualité de la prestation des services (%)

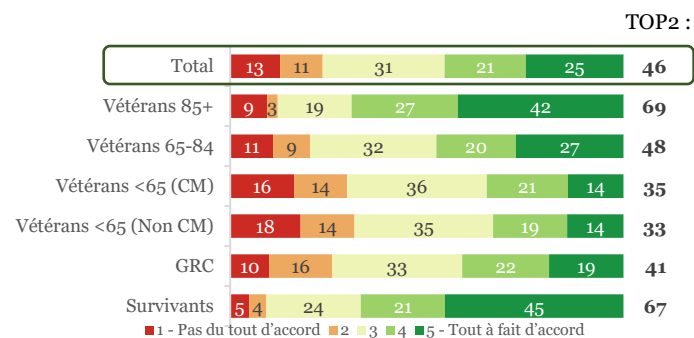


Question: Nous voudrions maintenant vous demander si vous êtes satisfait de la qualité du service que vous avez reçu. Vous pouvez dire, très insatisfait, insatisfait, ni satisfait ni insatisfait, satisfait ou très satisfait. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité de la prestation des services?  
 Taille de l'échantillon: 3 227  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Près de la moitié s'accordent pour dire que le service s'est amélioré au cours des 12 derniers mois

- Quatre sur neuf (TOP2 : 46 %) sont d'accord à dire que le service d'ACC s'est amélioré au cours des 12 derniers mois.
- Les vétérans de 65 ans et moins sont moins susceptibles d'être en accord, tandis que les vétérans de 85 ans et plus et les survivants sont plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 33 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 57 %).
- Les **femmes** (TOP2 : 56 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les **hommes** (TOP2 : 42 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 33 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **répondants non-autochtones** (TOP2 : 47 %).

Graphique 29: « Au cours des 12 derniers mois, le service d'ACC s'est amélioré. » (%)



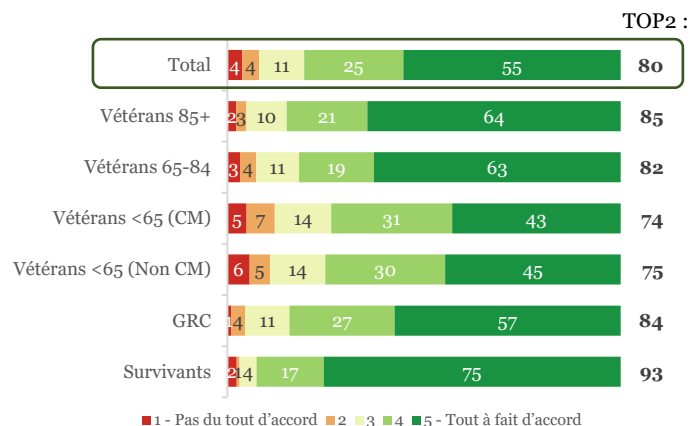
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... « Au cours des 12 derniers mois, le service d'ACC s'est amélioré. »  
 Taille de l'échantillon: 2 295  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »



**La plupart sont d'accord pour dire que la lettre la plus récente était « facile à comprendre ».**

- Huit répondants sur dix (TOP2 : 80 %) qui ont communiqué avec ACC par lettre sont en accord pour dire que la dernière lettre d'ACC était « facile à comprendre ».
- Les  **survivants**  (TOP2 : 93 %) sont plus susceptibles d'être en accord comparé aux autres strates.
- Les répondants de  **moins de 60 ans**  (TOP2 : 76 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de  **70 ans et plus**  (TOP2 : 88 %).

Graphique 30: La plus récente lettre reçue de ACC était facile à comprendre (%)

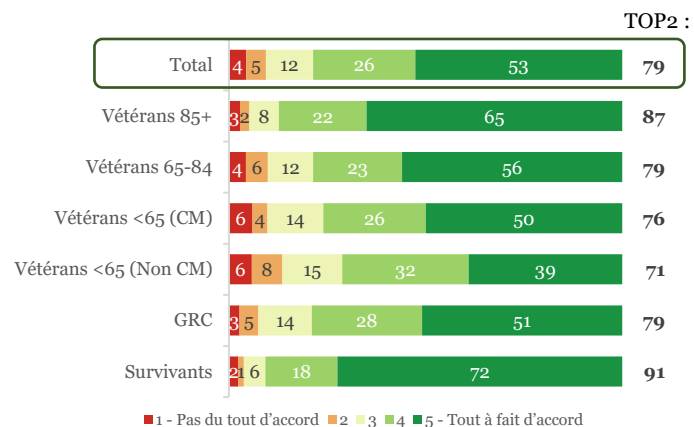


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... La dernière lettre que j'ai reçue d'ACC était facile à comprendre.  
 Taille de l'échantillon: 2 201  
 Structure: Répondants qui ont mentionné avoir reçu une lettre de ACC au cours des 12 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Le personnel obtient des notes élevées pour son service**

- Quatre sur cinq (TOP2 : 79 %) sont d'accord à dire que le personnel d'ACC a fourni un service satisfaisant.
- Les  **survivants**  (TOP2 : 91 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les autres strates.
- Les  **femmes**  (TOP2 : 85 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les  **hommes**  (TOP2 : 76 %).
- Les répondants  **autochtones**  (TOP2 : 68%) ont tendance à être moins en accord que les répondants  **non-autochtones**  (TOP2 : 80 %).
- Les répondants de  **moins de 60 ans**  (TOP2 : 72%) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de  **70 ans et plus**  (TOP2 : 86 %).

Graphique 31: Dans l'ensemble, le personnel d'ACC a fourni un service satisfaisant. (%)

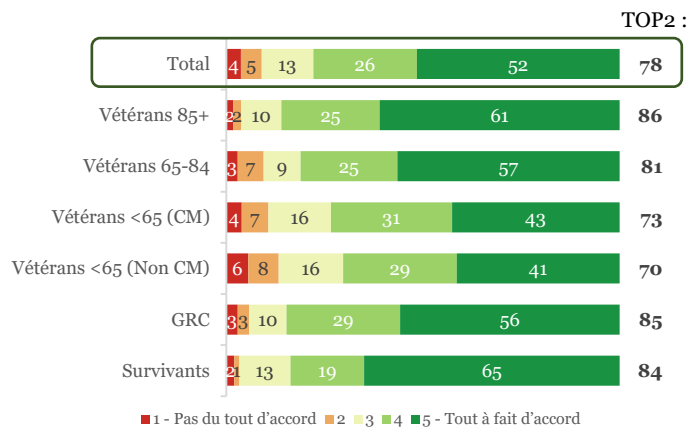


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Dans l'ensemble, le personnel d'ACC a fourni un service satisfaisant.  
 Taille de l'échantillon: 3 206  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Le personnel d'ACC est perçu comme bien informé

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 78 %) mentionnent que le personnel d'ACC connaissait les programmes et services.
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 71 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 83 %).

Graphique 32: Le personnel d'ACC connaissait bien les programmes et les services au sujet desquels je me renseignais (%)



Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Le personnel d'ACC connaissait bien les programmes et les services au sujet desquels je me renseignais

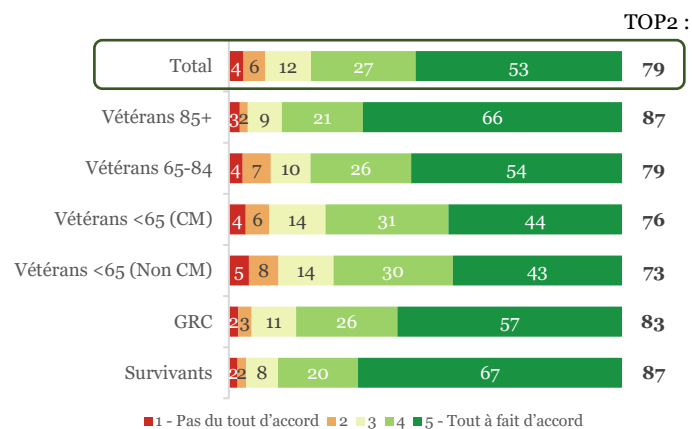
Taille de l'échantillon: 2 969

Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart estiment que le personnel est compétent

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 79 %) sont en accord pour dire que le personnel d'ACC était compétent pour répondre à leur demande.
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 74 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 85 %).

Graphique 33: « Le personnel d'ACC était compétent pour répondre à ma demande » (%)



Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Le personnel d'ACC était compétent pour répondre à ma demande.

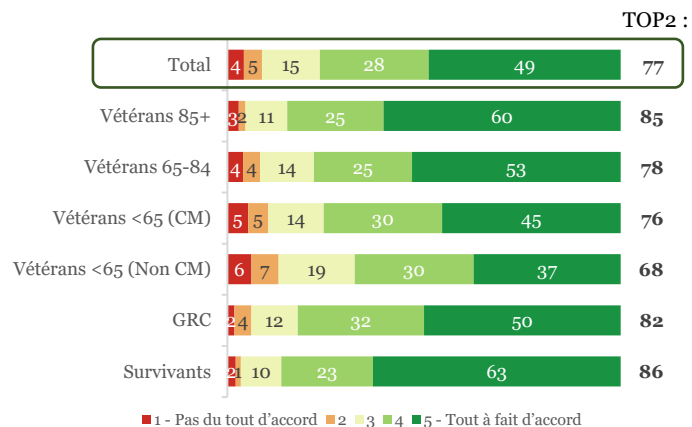
Taille de l'échantillon: 3 046

Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### De nombreux clients mentionnent que le personnel d'ACC les a traités de manière exceptionnelle

- Les trois quarts (TOP2 : 77 %) mentionnent que le personnel d'ACC les a traités de manière exceptionnelle.
- Les **vétérans de moins de 65 ans sans gestion de cas** sont les moins susceptibles d'être en accord (TOP2 : 68 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 68 %) ont tendance à être moins en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 77 %).
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 71 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 83 %).

Graphique 34: « Le traitement par le personnel d'ACC était exceptionnel » (%)

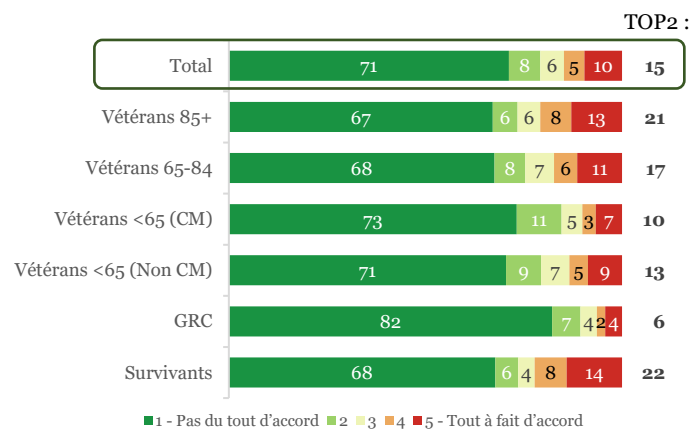


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Le traitement par le personnel d'ACC était exceptionnel  
 Taille de l'échantillon: 3 085  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart conviennent qu'ils ont été respectés par le personnel d'ACC

- Quatre sur cinq (BTM2 : 79 %) sont en accord pour dire qu'ils ont été respectés par le personnel d'ACC.
- Seulement un répondant sur sept (TOP2 : 15 %) mentionne avoir le sentiment que le personnel d'ACC ne l'a pas respecté.
- Les membres de la **GRC** (BTM2 : 89 %) sont les plus susceptibles de se sentir respectés.
- Les répondants de **moins de 70 ans** (BTM2 : 82 %) sont plus susceptibles de se sentir respectés que les répondants de **80 ans et plus** (BTM2 : 72 %).

Graphique 35: « Je ne me suis pas senti respecté par le personnel d'ACC » (%)

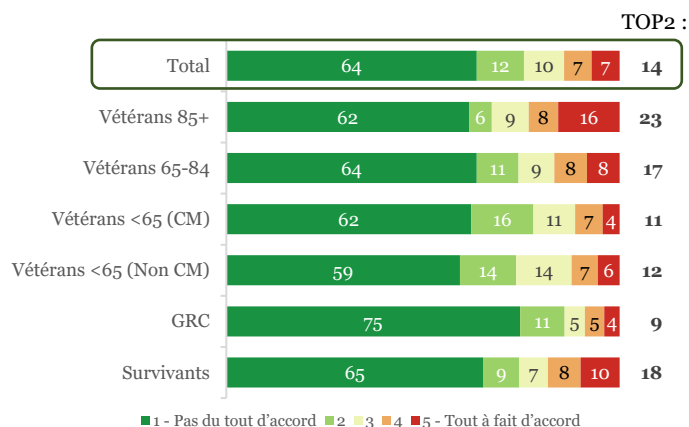


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Je ne me suis pas senti respecté par le personnel d'ACC.  
 Taille de l'échantillon: 3 101  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart conviennent que le personnel était à l'écoute de leurs besoins

- Les trois quarts (BTM2 : 76 %) s'accordent à dire que le personnel d'ACC était à l'écoute de leurs besoins.
- Seulement un répondant sur sept (TOP2 : 14 %) mentionne que le personnel d'ACC n'était pas à l'écoute de ses besoins.
- Encore, les **membres de la GRC** (BTM2 : 86 %) sont les plus susceptibles d'avoir une impression positive de la réceptivité du personnel.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 23 %) sont les plus susceptibles d'être en accord.

Graphique 36: « Le personnel d'ACC n'a pas répondu à mes besoins » (%)

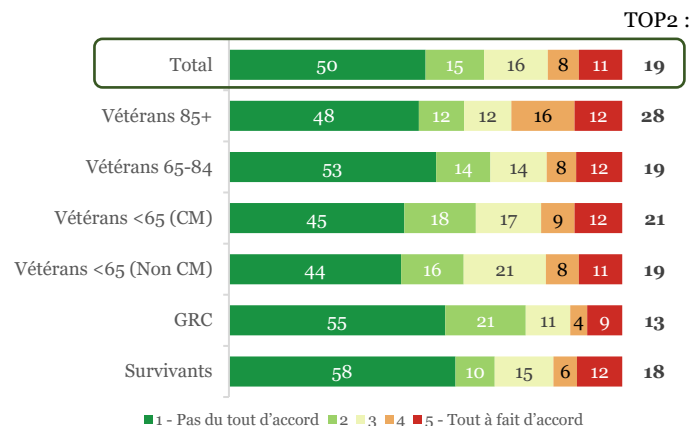


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Le personnel d'ACC n'a pas répondu à mes besoins.  
 Taille de l'échantillon: 3 106  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart évaluent que le temps d'attente dans les locaux d'ACC est raisonnable

- Les deux tiers (BTM2 : 65 %) des répondants disent qu'ils n'ont pas eu à attendre trop longtemps pour parler à quelqu'un dans un établissement d'ACC.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 28 %) sont les plus susceptibles à dire qu'ils ont attendu trop longtemps.
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP : 28 %) sont plus susceptibles à dire qu'ils ont attendu trop longtemps que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP : 17 %).

Graphique 37: « J'ai dû attendre trop longtemps pour parler à quelqu'un dans un bureau d'ACC » (%)

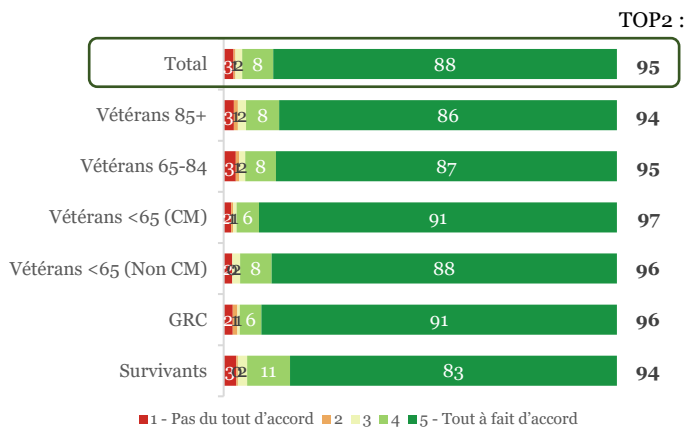


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... J'ai dû attendre trop longtemps pour parler à quelqu'un dans un bureau d'ACC.  
 Taille de l'échantillon: 2 708  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La grande majorité estime avoir été informée dans la langue officielle de leur choix

- 19 répondants sur 20 (TOP2 : 95 %) sont d'accord à dire qu'ils ont été informés dans la langue officielle de leur choix.
- Il n'y a pas de différences significatives pour la langue, le genre, les minorités visibles ou les origines autochtones.

Graphique 38: « Le personnel d'ACC a communiqué avec moi dans la langue officielle de mon choix » (%)

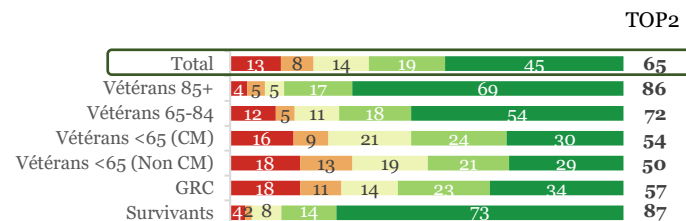


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Le personnel d'ACC a communiqué avec moi dans la langue officielle de mon choix.  
 Taille de l'échantillon: 3 238  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Variation dans les délais d'obtention des services et des avantages

- Les deux tiers (TOP2 : 65 %) des répondants mentionnent avoir obtenu un service ou un avantage dans un délai raisonnable.
- Les **vétérans de moins de 65 ans** sont les moins susceptibles d'être en accord, tandis que les  **survivants** (TOP2 : 87 %) et les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 86%) sont les plus susceptibles d'être en accord.
- Les **hommes** (TOP2 : 60 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **femmes** (TOP2 : 75 %).
- Les répondants plus jeunes sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants plus vieux.<sup>7</sup>
- Les **répondants autochtones** (TOP2 : 49 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **répondants non-autochtones** (TOP2 : 66 %).

Graphique 39: « J'ai obtenu un service ou un avantage en temps opportun » (%)



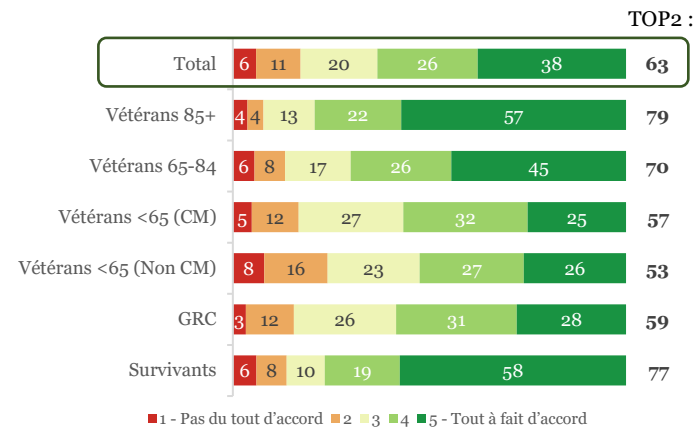
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... J'ai obtenu un service ou un avantage en temps opportun  
 Taille de l'échantillon: 3 218  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>7</sup> Les répondants âgés de 18 à 49 ans sont moins susceptibles d'être d'accord que ceux âgés de 50 ans et plus, bien que ceux âgés de 50 à 59 ans soient moins susceptibles d'être d'accord que ceux âgés de 60 ans et plus, ceux âgés de 60 à 69 ans sont moins susceptibles d'être d'accord que ceux âgés de 70 ans et plus, et les 70-79 ans sont moins susceptibles d'être d'accord que les 80 ans et plus.

**La plupart comprennent les services et les avantages offerts**

- Dans l'ensemble, cinq répondants sur huit (TOP2 : 63 %) conviennent qu'ils comprennent les services et les avantages offerts par ACC.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 79 %) et les **survivants** (TOP2 : 77 %) sont les plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants de **moins de 70 ans** (TOP2 : 55 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 76 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 51 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 64 %).
- Les **hommes** (TOP2 : 61 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **femmes** (TOP2 : 70 %).

Graphique 40: « Je comprends les services et les avantages offerts par Anciens Combattants Canada » (%)

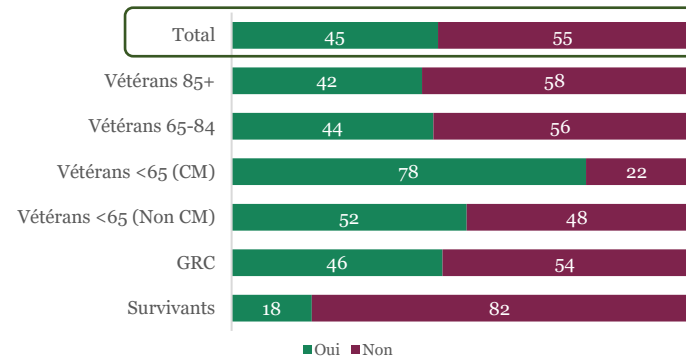


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ...Je comprends les services et les avantages offerts par Anciens Combattants Canada  
 Taille de l'échantillon: 3 294  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Près de la moitié ont demandé un service ou un avantage récemment

- Près de la moitié (45 %) des répondants mentionnent avoir demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (78 %) sont la strate la plus susceptible de dire qu'ils ont fait une demande récemment, tandis que les  **survivants**  (18 %) sont les moins susceptibles de dire qu'ils ont fait une demande.
- Les **femmes** (31 %) sont moins susceptibles que les **hommes** (52 %) de dire qu'elles ont fait une demande au cours des 12 derniers mois.
- Les **francophones** (TOP2 : 54 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils ont fait une demande que les **anglophones** (TOP2 : 42 %).
- Les répondants de **moins de 70 ans** (TOP2 : 55 %) sont plus susceptibles d'avoir fait une demande que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 31 %).

Graphique 41: Demande de services et d'avantages (%)

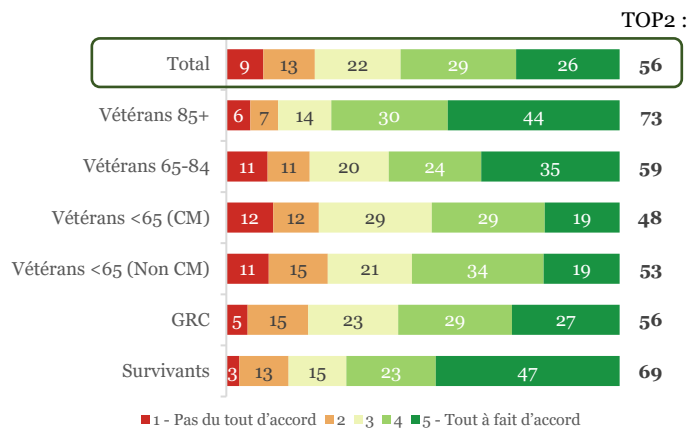


Question: Avez-vous demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois?  
 Oui ou non  
 Taille de l'échantillon: 3 327  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Les vétérans de 85 ans et plus et les survivants sont plus susceptibles de trouver le processus de demande facile**

- Quatre répondants sur sept (TOP2 : 56 %) qui ont demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois s'accordent à dire que le processus de demande était facile.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 73 %) et les **survivants** (TOP2 : 69 %) sont les plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 66 %) sont plus susceptibles d'être en accord que ceux entre **40 et 59 ans** (TOP2 : 50 %).

Graphique 42: « Dans l'ensemble, le processus de demande était facile » (%)

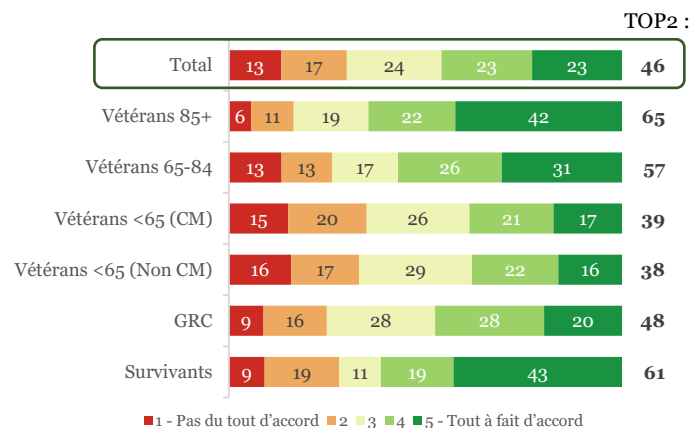


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Dans l'ensemble, le processus de demande était facile  
 Taille de l'échantillon: 1 475  
 Structure: Répondants ayant demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Les vétérans de 85 ans et plus et les survivants s'accordent à dire que l'information pour demander un service ou un avantage est facile à trouver**

- Un peu moins de la moitié des répondants (TOP2 : 46 %) qui ont demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois s'accordent à dire que l'information nécessaire était « facile à trouver ».
- Une fois encore, les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 65 %) et les **survivants** (TOP2 : 61 %) sont les deux strates les plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 61 %) sont plus susceptibles d'être en accord que ceux de **moins de 70 ans** (TOP2 : 40 %).

Graphique 43: « L'information pour produire une demande était Facile à trouver » (%)



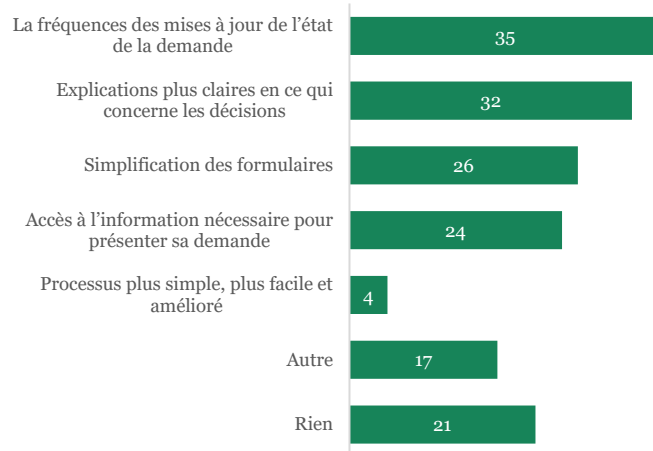
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Dans l'ensemble, les informations dont j'avais besoin pour demander un service ou un avantage auquel je suis admissible étaient faciles à trouver.  
 Taille de l'échantillon: 1 463  
 Structure: Répondants ayant demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »



### La fréquence des mises à jour du statut et des explications plus claires sont les aspects à améliorer

- **La fréquence des mises à jour du statut** (35 %) et des **explications plus claires concernant les décisions** (32 %) sont les aspects du processus de demande qui pourraient être améliorés.
- En revanche, un répondant sur cinq (21 %) qui a présenté une demande a dit que rien n'avait à être amélioré.

Graphique 44: Améliorations potentielles au processus de demande (%)



Question: Quelle partie du processus de demande pourrait être améliorée?  
 Taille de l'échantillon: 1 390  
 Structure: Répondants ayant demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

## Services et Programmes

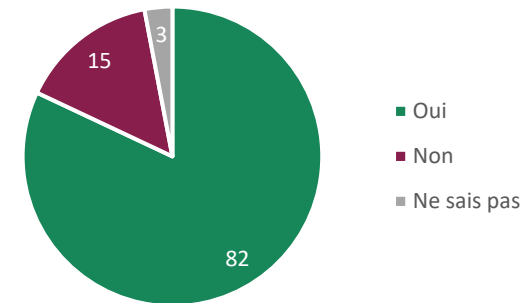
### Service de gestion de cas

Quatre sur cinq sont satisfaits des services de gestion de cas et deux tiers disent qu'ils améliorent leur qualité de vie. La plupart sont généralement satisfaits de la relation de travail qu'ils ont avec leur gestionnaire de cas, mais moins de la moitié disent que leur famille et leurs proches ont eu l'occasion de participer à l'élaboration de leur plan d'action. Les répondants plus âgés ont tendance à être plus satisfaits de la gestion de cas.

#### La plupart des répondants ont un gestionnaire de cas <sup>8</sup>

- Parmi les répondants qui bénéficient de la gestion de cas, quatre sur cinq (82 %) disent avoir actuellement un gestionnaire de cas.
- Un répondant sur cinq (18 %) dit ne pas avoir de gestionnaire de cas ou n'est pas certain. Ce résultat pourrait être attribuable au fait que les répondants ne connaissent pas bien le nom du service ou à un écart dans les données administratives.
- Cette question sert de filtre pour la prochaine section de l'enquête. Les personnes qui ont répondu « oui » à cette question se voient poser des questions supplémentaires sur la gestion de cas et d'autres services et programmes pertinents.

Graphique 45: Avez-vous actuellement un gestionnaire de cas? (%)



Question: Un gestionnaire de cas aide les vétérans et les anciens membres de la GRC à fixer des objectifs et à trouver les services nécessaires pour surmonter les défis dans leur vie. Avez-vous actuellement un gestionnaire de cas qui travaille avec vous pour obtenir des services?

Taille de l'échantillon: 393

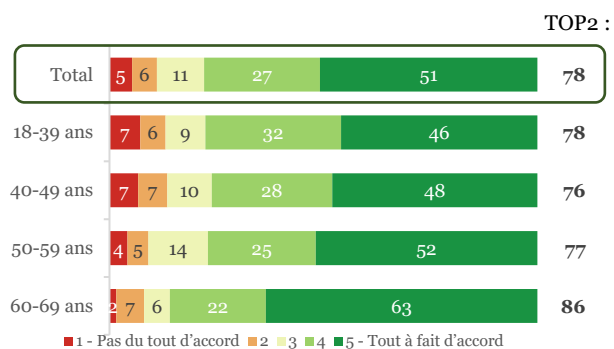
Structure: Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Préfère ne pas répondre »

<sup>8</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas).

### Grande satisfaction à l'égard de la gestion de cas; varie selon l'âge <sup>9</sup>

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 78 %) qui mentionnent avoir un gestionnaire de cas s'accordent à dire qu'ils sont satisfaits des services de gestion de cas.

Graphique 46: Dans l'ensemble, je suis satisfait des services de gestion de cas (%)



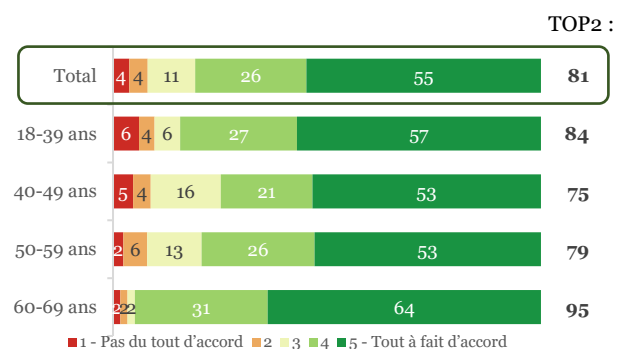
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Dans l'ensemble, je suis satisfait des services de gestion de cas  
 Taille de l'échantillon: 317  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>9</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

### La gestion de cas est considérée comme bénéfique <sup>10</sup>

- Parmi ceux qui mentionnent avoir un gestionnaire de cas, quatre répondants sur cinq (TOP2 : 81 %) sont d'accord pour dire que les services de la gestion de cas leur ont été bénéfiques.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 95 %) sont plus susceptibles d'être en accord.

Graphique 47: Les services de gestion de cas m'ont été bénéfiques (%)



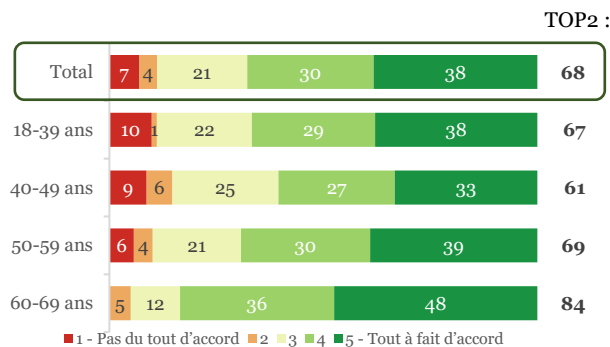
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Les services de gestion de cas m'ont été bénéfiques  
 Taille de l'échantillon: 311  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>10</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

**Les deux tiers mentionnent que leur vie s'est améliorée grâce à la gestion de cas <sup>11</sup>**

- Les deux tiers des répondants (TOP2 : 68 %) qui mentionnent avoir un gestionnaire de cas conviennent que la gestion de cas a amélioré leur vie.
- Encore ici, les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 84 %) sont plus susceptibles d'être en accord.

Graphique 48: Grâce aux services de gestion de cas, ma vie s'est améliorée (%)



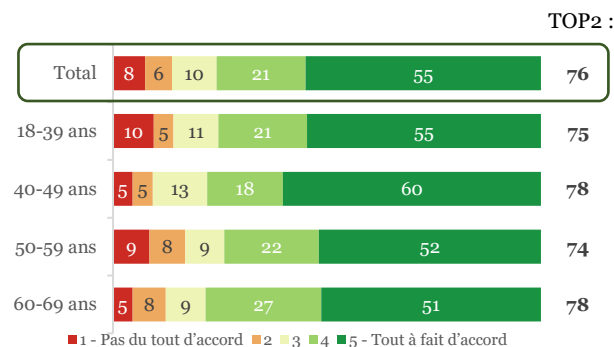
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Grâce aux services de gestion de cas, ma vie s'est améliorée  
 Taille de l'échantillon: 309  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>11</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

**La plupart conviennent qu'un gestionnaire a été désigné assez rapidement <sup>12</sup>**

- Parmi ceux qui mentionnent avoir un gestionnaire de cas, les trois quarts des répondants (TOP2 : 76 %) sont d'accord à dire qu'on leur a attribué leur gestionnaire de cas dans un délai raisonnable.

Graphique 49: On m'a assigné un gestionnaire de cas dans un délai raisonnable. (%)



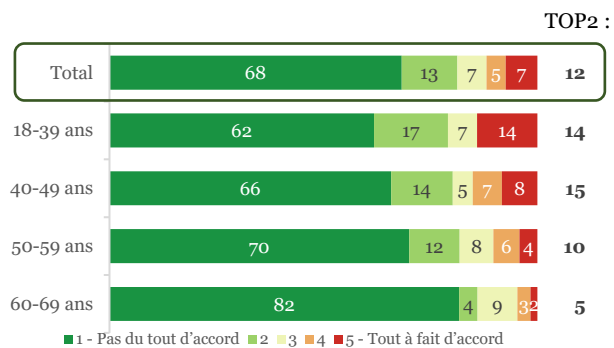
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... On m'a assigné un gestionnaire de cas dans un délai raisonnable.  
 Taille de l'échantillon: 321  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>12</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

### La plupart entretiennent de bonnes relations avec le gestionnaire de cas <sup>13</sup>

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 81 %) conviennent qu'ils sont satisfaits de la relation de travail qu'ils entretiennent avec leur gestionnaire de cas actuel.
- Les répondants de **moins de 50 ans** (TOP2 : 15 %) sont plus susceptibles d'être insatisfaits que ceux **entre 60 et 69 ans** (TOP2 : 5 %).

Graphique 50: « Pas satisfait » des relations avec mon gestionnaire de cas actuel (%)



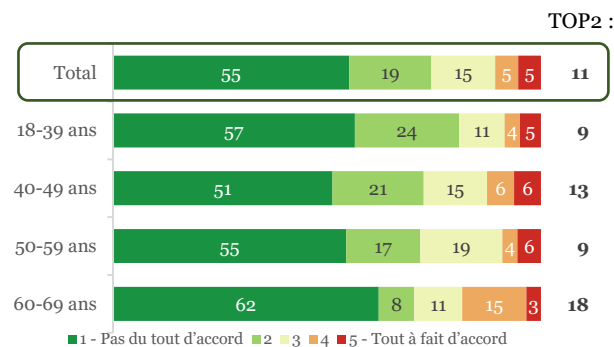
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Je ne suis pas satisfait des relations de travail que j'ai avec mon gestionnaire de cas actuel  
 Taille de l'échantillon: 319  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>13</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

### La majorité estime que les objectifs du plan d'intervention reflètent leurs besoins <sup>14</sup>

- Les trois quarts (BTM2 : 74 %) des répondants conviennent que les objectifs de leur plan d'intervention reflètent leurs besoins.
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 22 %) sont plus susceptibles de mentionner que les objectifs de leur plan d'intervention ne reflètent pas leurs besoins que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 9 %).

Graphique 51: « Les objectifs de mon plan d'intervention ne reflètent pas mes besoins » (%)



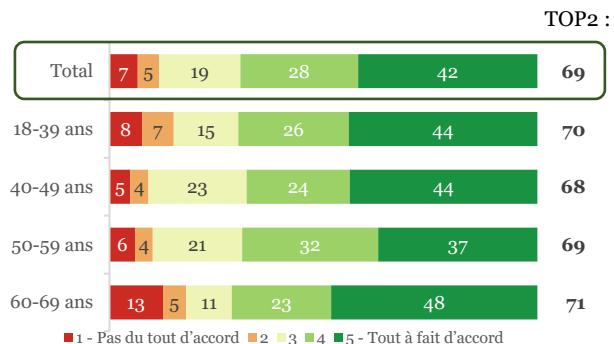
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Les objectifs de mon plan d'intervention ne reflètent pas mes besoins  
 Taille de l'échantillon: 301  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>14</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

**La plupart conviennent qu'ils ont participé à l'élaboration des objectifs du plan d'intervention <sup>15</sup>**

- Sept sur dix (TOP2 : 69 %) s'accordent à dire qu'ils ont participé à l'élaboration des objectifs de leur plan d'intervention.
- **Les répondants autochtones** (TOP2 : 60 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 70 %).

Graphique 52: « J'ai participé à l'élaboration de mes objectifs pour mon plan d'intervention » (%)



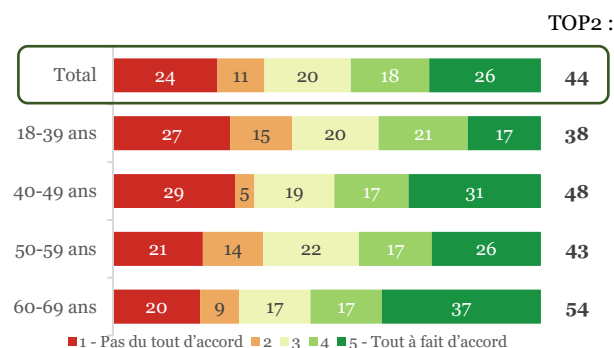
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... J'ai participé à l'élaboration de mes objectifs pour mon plan d'intervention  
 Taille de l'échantillon: 297  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>15</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

**Moins de la moitié ont eu la possibilité d'impliquer leur famille et d'autres personnes qui les supportent <sup>16</sup>**

- Moins de la moitié (TOP2 : 44 %) des répondants conviennent qu'ils ont eu la possibilité de faire participer leur famille et d'autres personnes qui les supportent à l'élaboration du plan d'intervention.
- Les résultats sont inférieurs au rapport de 2020 (TOP2 : 54 %).
- Les répondants **francophones** (TOP2 : 34 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **anglophones** (TOP2 : 49 %).

Graphique 53: « J'ai eu l'occasion d'impliquer ma famille et d'autres gens qui me soutiennent dans l'élaboration de mon plan d'intervention » (%)



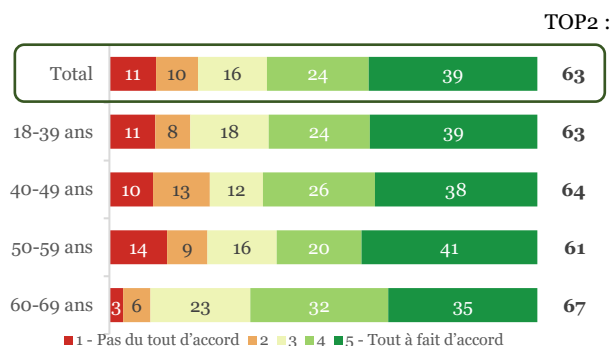
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... J'ai eu l'occasion d'impliquer ma famille et d'autres gens qui me soutiennent dans l'élaboration de mon plan d'intervention.  
 Taille de l'échantillon: 286  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>16</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

**La majorité a des contacts réguliers avec leur gestionnaire de cas <sup>17</sup>**

- Dans l'ensemble, trois sur cinq (TOP2 : 63 %) conviennent qu'ils ont eu des contacts réguliers avec leur gestionnaire de cas pour discuter des progrès accomplis par rapport à leurs objectifs.

Graphique 54: « J'ai eu des contacts réguliers avec mon gestionnaire de cas pour savoir si j'atteignais mes objectifs » (%)



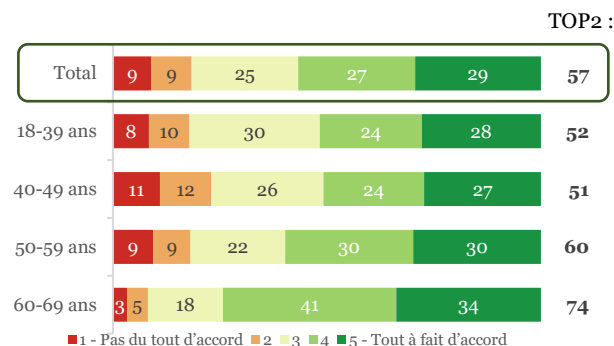
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ...J'ai eu des contacts réguliers avec mon gestionnaire de cas pour savoir si j'atteignais mes objectifs  
 Taille de l'échantillon: 313  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>17</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

**La majorité est satisfaite des progrès accomplis vers l'atteinte des objectifs <sup>18</sup>**

- Trois sur cinq (TOP2 : 57 %) s'accordent à dire qu'ils sont satisfaits de leurs progrès vers l'atteinte de leurs objectifs.
- Les répondants entre **60 et 69 ans** (TOP2 : 74 %) sont plus susceptibles d'être en accord.

Graphique 55: « J'ai été satisfait de mes progrès dans la réalisation de mes objectifs » (%)



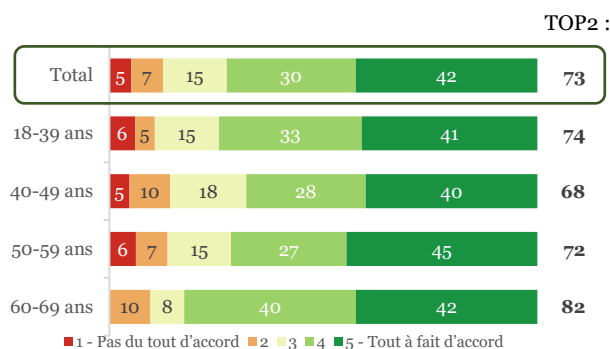
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ...J'ai été satisfait de mes progrès dans la réalisation de mes objectifs.  
 Taille de l'échantillon: 305  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>18</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

### Les gestionnaires de cas aident à les informer sur les programmes et services <sup>19</sup>

- Les trois quarts (TOP2 : 73 %) des répondants disent que leur gestionnaire de cas les a mieux informés pour profiter des programmes et des services d'ACC.
- Les répondants **plus âgés** sont généralement plus susceptibles que les **plus jeunes** d'être en accord, comme le démontre le graphique.

Graphique 56: « En travaillant avec mon gestionnaire de cas, je me suis mieux renseigné sur la façon d'accéder aux programmes et services d'ACC dont j'avais besoin » (%)



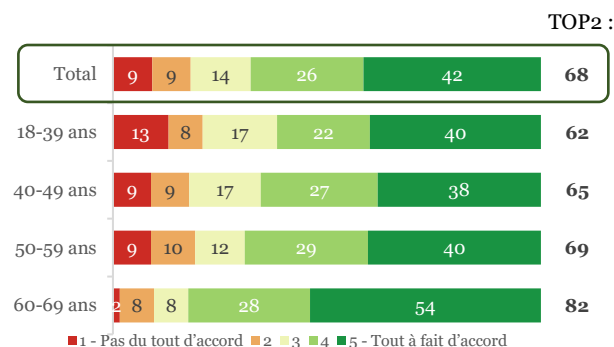
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... En travaillant avec mon gestionnaire de cas, je me suis mieux renseigné sur la façon d'accéder aux programmes et services d'ACC dont j'avais besoin.  
 Taille de l'échantillon: 318  
 Structure: Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>19</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

### Gestionnaires de cas qui informent sur les services et soutiens dans leur communauté <sup>20</sup>

- Sept sur dix (TOP2 : 68 %) conviennent que les gestionnaires de cas les ont informés du soutien et des services d'aide dans leur communauté.
- Encore ici, les répondants plus âgés sont plus susceptibles d'être en accord.

Graphique 57: « Mon gestionnaire de cas m'a informé des services et soutiens offerts dans ma communauté qui pourraient m'aider » (%)



Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Mon gestionnaire de cas m'a informé des services et soutiens offerts dans ma communauté qui pourraient m'aider.  
 Taille de l'échantillon: 316  
 Structure: Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

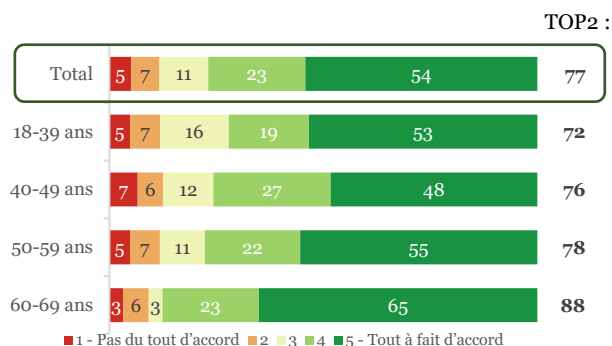
<sup>20</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.



### La plupart mentionnent que les gestionnaires de cas répondent rapidement aux appels <sup>21</sup>

- Les trois quarts (TOP2 : 77 %) s'accordent à dire que les gestionnaires de cas répondent à leurs appels dans un délai raisonnable.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 88 %) sont plus susceptibles d'être en accord que ceux de **moins de 50 ans** (TOP2 : 74 %).

Graphique 58: « Mon gestionnaire de cas a répondu à mes appels dans un délai raisonnable » (%)



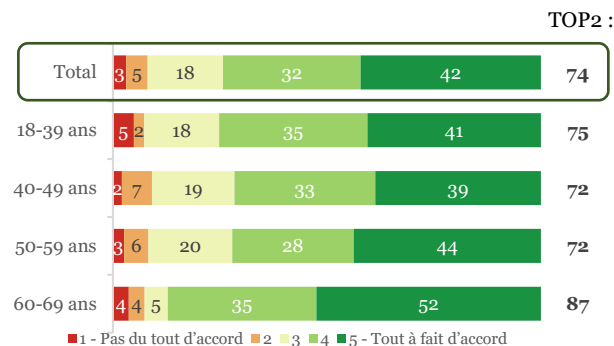
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Mon gestionnaire de cas a répondu à mes appels dans un délai raisonnable.  
 Taille de l'échantillon: 316  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>21</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel

### La plupart estiment que les objectifs du plan d'intervention sont pertinents <sup>22</sup>

- Les trois quarts (TOP2 : 74 %) des répondants conviennent que les objectifs de leur plan d'intervention étaient pertinents.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 87 %) sont plus susceptibles d'être en accord.

Graphique 59: « Les objectifs de mon plan d'intervention étaient pertinents et utiles » (%)



Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé] ... Les objectifs de mon plan d'intervention étaient pertinents et utiles.  
 Taille de l'échantillon: 298  
 Structure : Répondants qui ont mentionné avoir un gestionnaire de cas, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>22</sup> La ventilation par strates n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons pour toutes les strates autres que les vétérans <65 (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans sont exclues en raison de la petite taille des échantillons dans le cadre actuel.

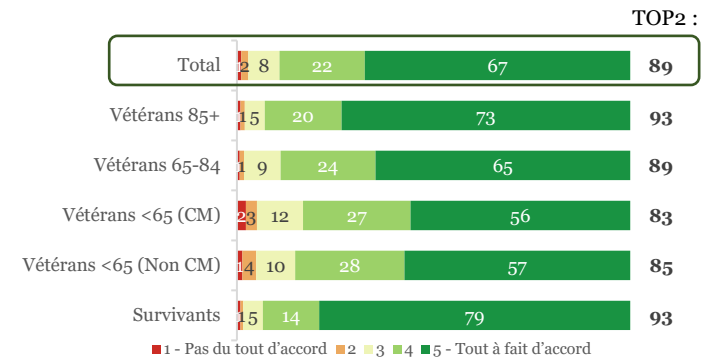
### Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)<sup>23</sup>

Le PAAC reçoit des commentaires très positifs des bénéficiaires du programme. La vaste majorité sont satisfaits du programme. Dans une très grande majorité, les répondants affirment que PAAC répond à leurs besoins, les aide à rester dans leur communauté et leur est bénéfique.

#### Satisfaction globale élevée du PAAC

- Neuf répondants sur dix (TOP2 : 89 %) qui reçoivent des avantages du PAAC s'accordent à dire qu'ils sont satisfaits du programme dans son ensemble.
- Les deux tiers (67 %) des répondants sont fortement en accord, plus particulièrement les survivants (79 %).
- Les répondants de **moins de 40 ans** sont moins susceptibles d'être en accord que les **autres groupes d'âges**.

Graphique 60: Dans l'ensemble, je suis satisfait du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (%)



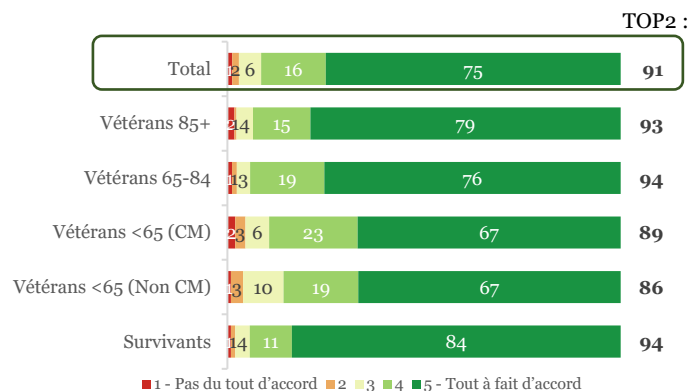
Question: Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou PAAC offre des fonds pour l'entretien ménager, l'entretien du terrain et d'autres services de soutien à domicile qui aident les bénéficiaires admissibles à maintenir leur autonomie à la maison ... Dans l'ensemble, je suis satisfait du Programme pour l'autonomie des anciens combattants  
 Taille de l'échantillon: 1 704  
 Structure: Répondants qui ont été bénéficiaires du PAAC, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>23</sup>Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est offert seulement aux vétérans et survivants.

### Le PAAC a aidé les répondants à demeurer dans leur foyer et leur communauté

- Neuf répondants sur dix (TOP2 : 91 %) qui reçoivent des avantages du PAAC mentionnent qu'ils comptent sur le programme pour les aider à rester dans leur foyer et leur communauté.
- Les répondants de **moins de 40 ans** (TOP2 : 74 %) sont moins susceptibles d'être en accord que ceux de **50 ans et plus** (TOP2 : 92 %).

Graphique 61: « Je compte sur les services du PAAC pour m'aider à rester chez moi et dans ma communauté » (%)

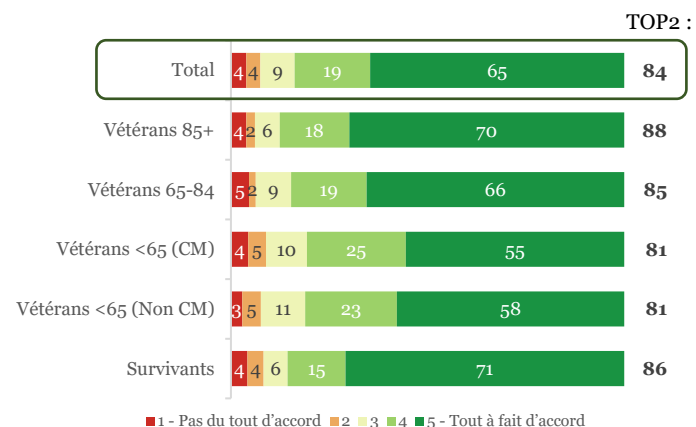


Question: Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou PAAC offre des fonds pour l'entretien ménager, l'entretien du terrain et d'autres services de soutien à domicile qui aident les bénéficiaires admissibles à maintenir leur autonomie à la maison ... Je compte sur les services du PAAC pour m'aider à rester chez moi et dans ma communauté.  
 Taille de l'échantillon: 1 657  
 Structure : Répondants qui ont été bénéficiaires du PAAC, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart sont capables de trouver des fournisseurs pour les aider à obtenir les services du PAAC

- Cinq répondants sur six (TOP2 : 84 %) qui reçoivent des avantages conviennent qu'elles sont en mesure de trouver des fournisseurs pour les aider à obtenir les services du PAAC dont ils ont besoin.
- Les répondants de **moins de 40 ans** (TOP2 : 67 %) sont moins susceptibles d'être en accord que ceux de **50 ans et plus** (TOP2 : 85 %).

Graphique 62: « J'ai pu trouver des fournisseurs de services pour m'aider avec les services du PAAC dont j'ai besoin » (%)

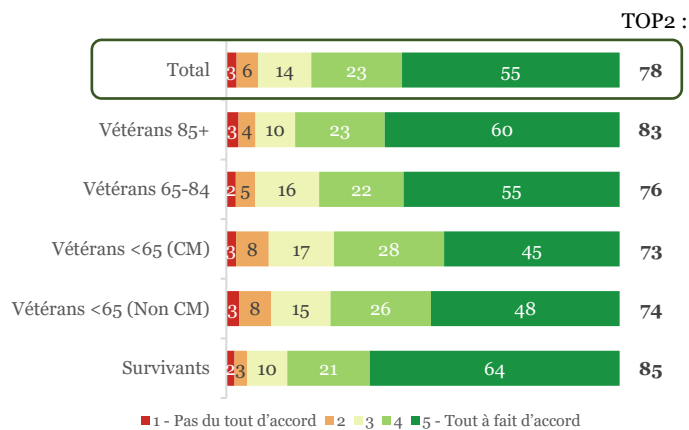


Question: Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou PAAC offre des fonds pour l'entretien ménager, l'entretien du terrain et d'autres services de soutien à domicile qui aident les bénéficiaires admissibles à maintenir leur autonomie à la maison ... J'ai pu trouver des fournisseurs de services pour m'aider avec les services du PAAC dont j'ai besoin.  
 Taille de l'échantillon: 1 644  
 Structure : Répondants qui ont été bénéficiaires du PAAC, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La majorité estime que le PAAC répond à leurs besoins

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 78 %) qui reçoivent des avantages du PAAC s'accordent à dire que le programme répond à leurs besoins.
- Les répondants de **moins de 40 ans** (TOP2 : 47 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **autres groupes d'âge** (TOP2 : 79 %).

Graphique 63: « Le PAAC répond à mes besoins » (%)

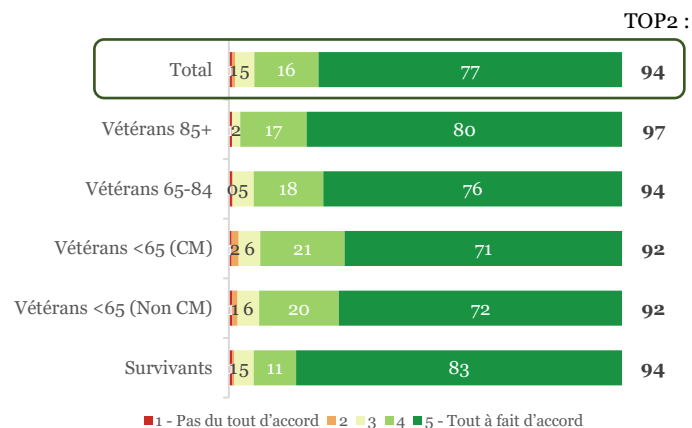


Question: Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou PAAC offre des fonds pour l'entretien ménager, l'entretien du terrain et d'autres services de soutien à domicile qui aident les bénéficiaires admissibles à maintenir leur autonomie à la maison ... Le PAAC répond à mes besoins.  
 Taille de l'échantillon: 1 672  
 Structure: Répondants qui ont été bénéficiaires du PAAC, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Un nombre impressionnant de personnes affirment que le PAAC leur a été bénéfique

- 19 répondants sur 20 (TOP2 : 94 %) qui reçoivent des avantages du PAAC affirment que cela leur a été bénéfique.
- Les trois quarts (77 %) sont tout à fait en accord.

Graphique 64: « Le PAAC a été bénéfique pour moi » (%)



Question: Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou PAAC offre des fonds pour l'entretien ménager, l'entretien du terrain et d'autres services de soutien à domicile qui aident les bénéficiaires admissibles à maintenir leur autonomie à la maison ... Le PAAC a été bénéfique pour moi.  
 Taille de l'échantillon: 1 697  
 Structure: Répondants qui ont été bénéficiaires du PAAC, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

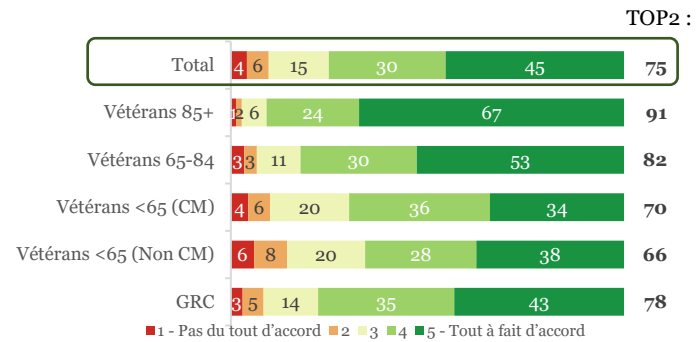
### Programme d'avantages médicaux <sup>24</sup>

Les trois quarts des répondants sont satisfaits du programme d'avantages médicaux. La plupart des répondants affirment que le programme répond à leurs besoins et que le délai de remboursement est raisonnable. Environ cinq sur six peuvent accéder à leurs avantages. Le plus grand obstacle à l'accès aux avantages est le refus d'approbation d'ACC.

#### Le programme obtient une grande satisfaction

- Dans l'ensemble, les trois quarts (TOP2 : 75 %) des répondants qui ont utilisé les avantages médicaux au cours des 24 derniers mois conviennent qu'ils sont satisfaits.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 91 %) sont plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 59 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 77 %).
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 67 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 82 %).

Graphique 65: « Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme des avantages médicaux » (%)



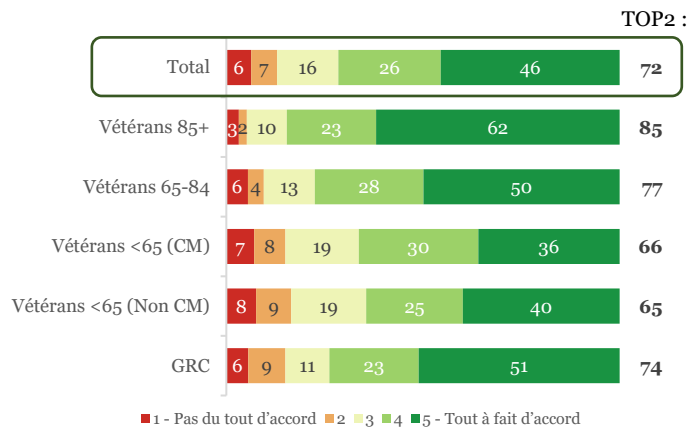
Question: Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme des avantages médicaux.  
 Taille de l'échantillon: 1 702  
 Structure: Répondants ayant utilisé le programme des avantages médicaux au cours des 24 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>24</sup> Le programme d'avantages médicaux est offert seulement aux vétérans et à la GRC.

**La plupart conviennent que le délai de remboursement était raisonnable**

- Sept sur dix (TOP2 : 72 %) qui ont eu recours aux avantages médicaux au cours des 24 derniers mois s'accordent à dire que le délai de remboursement était raisonnable.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 85 %) sont plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 61 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 73 %).
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 64 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 81 %).

Graphique 66: Le temps nécessaire pour obtenir le remboursement des avantages et des services médicaux était raisonnable (%)

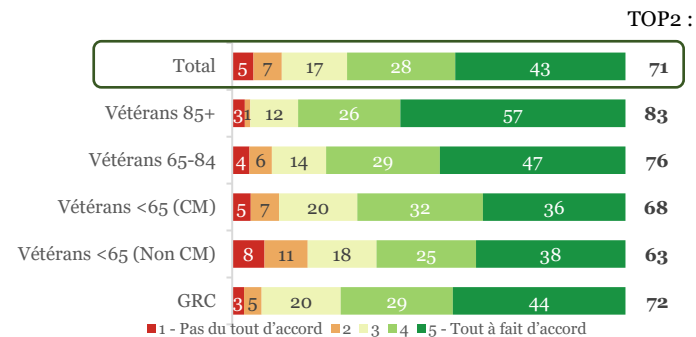


Question: De retour à notre échelle à 5 points... Le temps nécessaire pour obtenir le remboursement des avantages et des services médicaux était raisonnable.  
 Taille de l'échantillon: 1 526  
 Structure: Répondants ayant utilisé le programme des avantages médicaux au cours des 24 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La plupart estiment que le programme d'avantages médicaux répond à leurs besoins**

- Sept sur dix (TOP2 : 71 %) s'accordent à dire que le programme répond à leurs besoins.
- Encore ici, les **vétérans de 85 ans et plus** sont plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 54 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **répondants non-autochtones** (TOP2 : 73 %).
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 63 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 77 %).
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 63 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 72 %).

Graphique 67: Le programme des avantages médicaux répond à mes besoins (%)

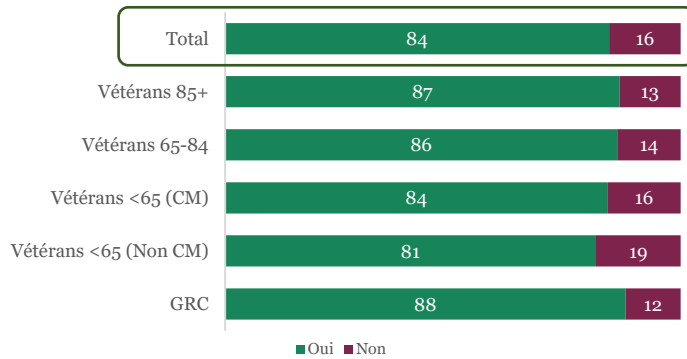


Question: De retour à notre échelle à 5 points... Le programme des avantages médicaux répond à mes besoins.  
 Taille de l'échantillon: 1660  
 Structure: Répondants ayant utilisé le programme des avantages médicaux au cours des 24 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Une vaste majorité peut accéder aux avantages médicaux nécessaires

- Cinq répondants sur six (TOP2 : 84 %) qui ont utilisé les avantages médicaux au cours des 24 derniers mois s'accordent à dire qu'ils ont pu accéder aux avantages dont ils avaient besoin.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 74 %) sont moins susceptibles de dire qu'ils ont pu accéder aux avantages dont ils avaient besoin que les **répondants non-autochtones** (TOP2 : 85 %).
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 77 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 86 %).

Graphique 68: Accès aux avantages médicaux dont vous aviez besoin (%)



Question: Avez-vous eu accès aux avantages médicaux dont vous aviez besoin?  
 Taille de l'échantillon: 1 616  
 Structure: Répondants ayant utilisé le programme des avantages médicaux au cours des 24 derniers mois, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Le refus de la demande pour les avantages / services est la principale raison pour ne pas y accéder.

- Parmi ceux qui disent ne pas avoir obtenu les avantages médicaux dont ils avaient besoin, près de la moitié des répondants (45 %) mentionnent que l'avantage ou le service n'a pas été approuvé par ACC.
- Un sur cinq (22 %) affirme que le temps d'attente pour obtenir l'avantage était trop long.

Graphique 69: Raisons pour lesquelles vous n'avez pas eu accès aux avantages dont vous aviez besoin. (%)

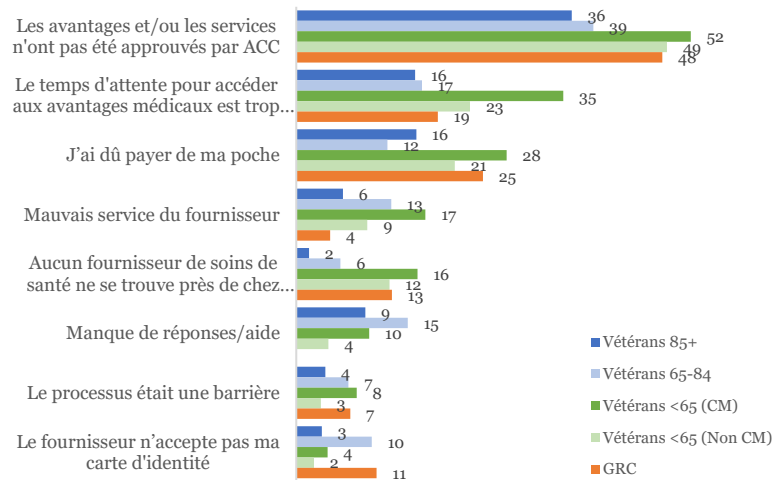


Question: Pourquoi n'avez-vous pas eu accès aux avantages dont vous aviez besoin? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 248  
 Structure: Répondants qui ont mentionné ne pas avoir eu accès aux avantages médicaux dont ils avaient besoin, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »  
 Note: Les fréquences inférieures à <3% ne sont pas présentées.

**Quelques variations par strates**

- Les **vétérans de moins de 65 ans (sans gestion de cas)** sont les plus susceptibles de mentionner le refus d'approuver (52 %) et les délais d'attente (35 %) comparés aux autres strates.

Graphique 70: Raisons pour lesquelles vous n'avez pas eu accès aux avantages dont vous aviez besoin: Top 8 (%)



Question: Pourquoi n'avez-vous pas eu accès aux avantages dont vous aviez besoin? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 241  
 Structure: Répondants qui ont mentionné ne pas avoir eu accès aux avantages médicaux dont ils avaient besoin, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »



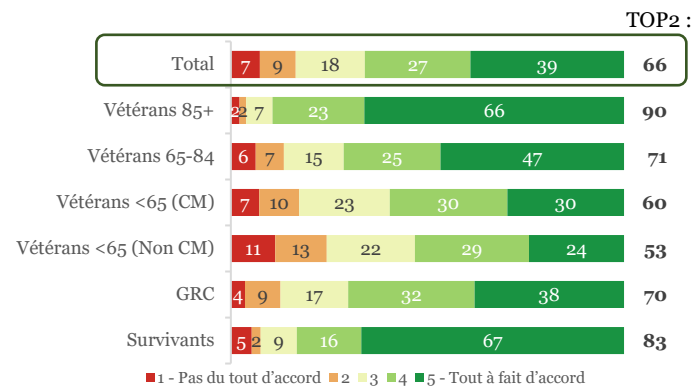
### Programme de prestations d'invalidité

La plupart des bénéficiaires du programme sont satisfaits du programme de prestations d'invalidité. Une majorité conviennent que le programme reconnaît leur invalidité liée au service et les indemnise.

#### Satisfaction élevée à l'égard du programme; varie selon les strates

- Les deux tiers (TOP2 : 66 %) des répondants s'accordent à dire qu'ils sont satisfaits du programme de prestations d'invalidité dans son ensemble.
- Les **vétérans de moins de 65 ans** sont les moins satisfaits parmi les six strates, particulièrement ceux **sans gestion de cas** (TOP2 : 53 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 50 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 67 %).
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 58 %) sont moins satisfaits que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 67 %).
- Les répondants de **moins de 70 ans** (TOP2 : 58 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 82 %).

Graphique 71: Dans l'ensemble, je suis satisfait du Programme de prestations d'invalidité (%)

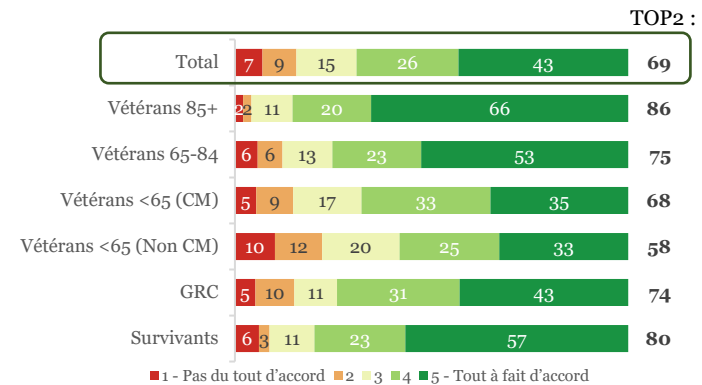


Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord ... Dans l'ensemble, je suis satisfait du Programme de prestations d'invalidité.  
 Taille de l'échantillon: 2 942  
 Structure: Répondants dont le statut du compte du Programme d'invalidité est « en cours de paiement » ou « droit uniquement » excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La plupart conviennent que les prestations reconnaissent leur invalidité**

- Sept répondants sur dix (TOP2 : 69 %) s'accordent à dire que leurs prestations d'invalidité reconnaissent leur incapacité liée au service.
- Les vétérans **de moins de 65 ans sans gestion de cas** (TOP2 : 58 %) sont les moins susceptibles des six strates d'être en accord, alors que les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 86 %) et les **survivants** (TOP2 : 80 %) sont les plus susceptibles d'être en accord.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 54 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 70 %).
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 60 %) sont moins satisfaits que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 71 %).
- Les répondants de **moins de 70 ans** (TOP2 : 64 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 81 %).

Graphique 72: Les prestations d'invalidité que je reçois d'ACC reconnaissent mon invalidité liée au service (%)

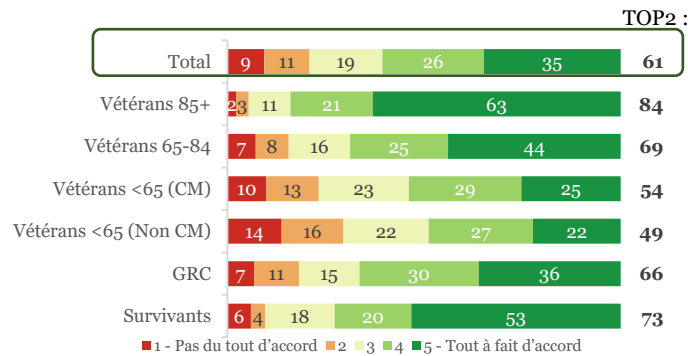


Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord. ... « Les prestations d'invalidité que je reçois d'ACC reconnaissent mon invalidité liée au service. »  
 Taille de l'échantillon: 2 821  
 Structure: Répondants dont le statut du compte du Programme d'invalidité est « en cours de paiement » ou « droit uniquement » excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La majorité conviennent que les prestations les indemnisent pour les effets de leur invalidité**

- Trois répondants sur cinq (TOP2 : 61 %) s'accordent à dire que leurs prestations d'invalidité les indemnisent pour les effets de leur invalidité liée au service.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 47 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 62 %).
- En général, les répondants **plus jeunes** sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **plus âgés**. Ceux âgés entre 18 et 49 ans sont moins susceptibles d'être en accord que ceux âgés de 50 ans et plus, bien que les 50 à 69 ans soient moins susceptibles d'être en accord que les 70 ans et plus.

Graphique 73: Les prestations d'invalidité que je reçois d'ACC compensent les effets de mon invalidité liée au service (%)



Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord. ... « Les prestations d'invalidité que je reçois d'ACC compensent les effets de mon invalidité liée au service. »

Taille de l'échantillon: 2 827

Structure: Répondants dont le statut du compte du Programme d'invalidité est « en cours de paiement » ou « droit uniquement » excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

## Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Sept sur 10 sont satisfaits des services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Une majorité affirme que cela a contribué à améliorer leur qualité de vie. Peu de gens mentionnent que le programme les a aidés à retourner au travail / à leur activité principale ou que le programme a amélioré les obstacles dans leur vie.

### La réadaptation médicale et psychosociale sont les plus courantes

- Lorsqu'on leur a demandé les volets du programme de réadaptation auxquels ils avaient participé, sept répondants sur dix (71 %) ont répondu la réadaptation médicale, les deux tiers (68 %) la réadaptation psychosociale et deux répondants sur cinq (42 %) la réadaptation professionnelle.
- Un sur dix (9 %) a déclaré qu'il ne pensait pas faire partie du programme ou qu'il était incertain. Ce résultat peut refléter le fait qu'ils ne connaissent pas le nom du service ou qu'il s'agit d'une erreur de saisie administrative.

Graphique 74: Participation à un volet du programme de réadaptation (%)



Question: À quel(s) volet(s) du programme de réadaptation d'ACC avez-vous participé? [peut avoir plus d'une réponse]

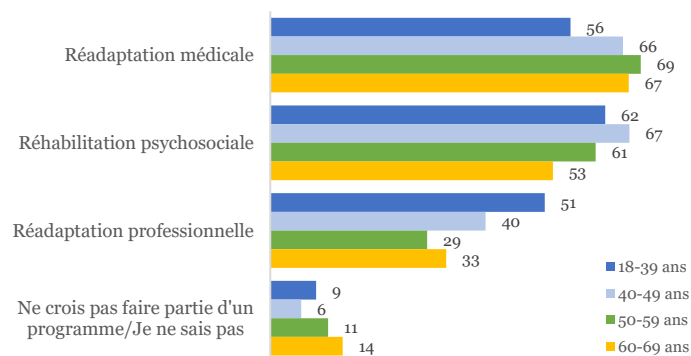
Taille de l'échantillon: 349

Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Préfère ne pas répondre »

## Les répondants plus âgés sont plus susceptibles de participer à la réadaptation médicale, tandis que les répondants plus jeunes sont plus susceptibles de participer à la réadaptation professionnelle <sup>25</sup>

- Les répondants de 50 ans et plus sont plus susceptibles de participer à la réadaptation médicale que les répondants plus jeunes de moins de 40 ans.
- Les répondants de 40 ans et plus sont moins susceptibles de participer à la réadaptation professionnelle, peut-être parce qu'ils sont plus nombreux à prendre leur retraite à cet âge.

Graphique 75: Participation à un volet du programme de réadaptation (%)



Question: À quel(s) volet(s) du programme de réadaptation d'ACC avez-vous participé? [peut avoir plus d'une réponse]

Taille de l'échantillon: 349

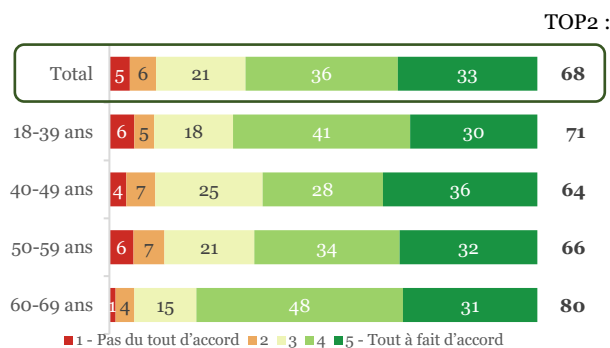
Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Préfère ne pas répondre »

<sup>25</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

**La plupart sont satisfaits des services de réadaptation et du programme d'assistance professionnelle <sup>26</sup>**

- Sept répondants sur 10 (TOP2 : 68 %) se disent satisfaits des services de réadaptation et du programme d'assistance professionnelle d'ACC.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 80 %) sont plus susceptibles d'être satisfaits que les répondants **âgés entre 40 et 59 ans**.

Graphique 76: Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme de réadaptation professionnelle et de services de réadaptation d'ACC (%)



Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord : Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme de réadaptation professionnelle et de services de réadaptation d'ACC.

Taille de l'échantillon: 310

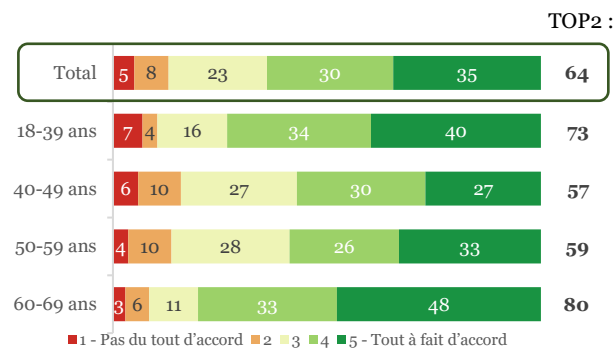
Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réadaptation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réadaptation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>26</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

**La plupart conviennent que le programme a amélioré leur qualité de vie <sup>27</sup>**

- Les deux tiers (TOP2 : 64 %) des répondants s'accordent à dire que la participation au programme de réadaptation d'ACC a contribué à améliorer leur qualité de vie.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 80 %) et de **moins de 40 ans** (TOP2 : 73 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les répondants des groupes d'âge moyen.

Graphique 77: La participation au programme de réadaptation « m'a aidé à améliorer ma qualité de vie » (%)



Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord. Ma participation au programme de réadaptation d'ACC m'a aidé à améliorer ma qualité de vie.

Taille de l'échantillon: 312

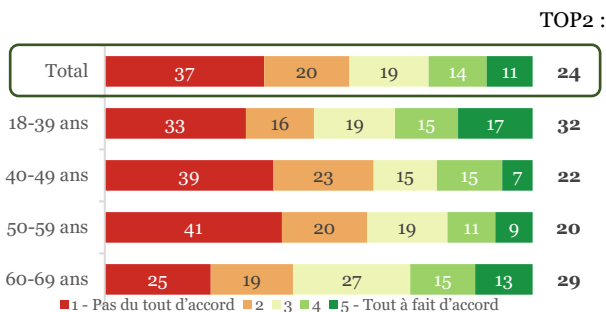
Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réadaptation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réadaptation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>27</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

**Un peu moins conviennent que le programme les a aidés à retourner au travail <sup>28</sup>**

- Seul un quart des répondants (TOP2 : 24 %) s'accordent à dire que le programme les a aidés à entrer sur le marché du travail ou à reprendre leur activité principale.
- Ceux âgés de **40 à 59 ans** sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants plus âgés.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 10 %) sont beaucoup moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 25 %).

Graphique 78: La participation au programme de réhabilitation « m'a aidé à entrer sur le marché du travail ou à retourner à mon activité principale » (%)



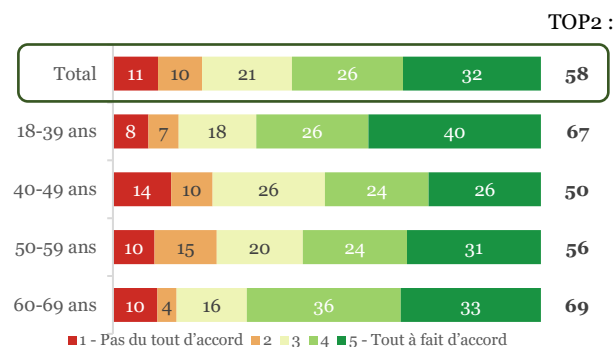
Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord ... Ma participation au programme de réadaptation m'a aidé à entrer sur le marché du travail ou à retourner à mon activité principale.  
 Taille de l'échantillon: 266  
 Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>28</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

**La majorité conviennent que la réhabilitation a profité aux personnes qui les soutiennent <sup>29</sup>**

- Trois sur cinq (TOP2 : 58 %) s'accordent à dire que de participer à la réadaptation a été bénéfique pour leur famille et les autres personnes qui les soutiennent.

Graphique 79: La participation au programme de réhabilitation a été bénéfique pour ma famille ou d'autres personnes qui me soutiennent (%)



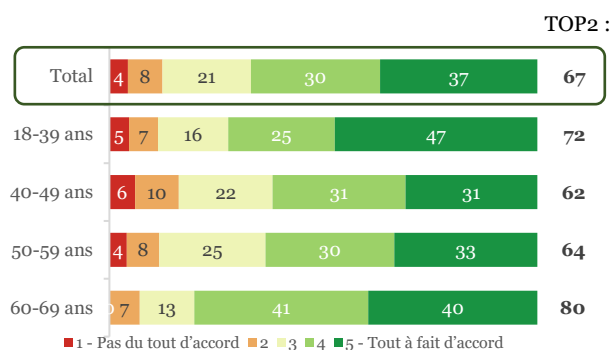
Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord ... Ma participation au programme de réadaptation a été bénéfique pour ma famille ou d'autres personnes qui me soutiennent.  
 Taille de l'échantillon: 301  
 Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>29</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

### La plupart conviennent que la réadaptation était personnellement bénéfique <sup>30</sup>

- Les deux tiers (TOP2 : 67 %) s'accordent à dire que la participation à la réadaptation leur a été bénéfique.
- Encore une fois, les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 80 %) sont plus susceptibles d'être en accord que ceux entre 40 et 59 ans (TOP2 : 63 %).

Graphique 80: La participation au programme a été bénéfique pour moi (%)



Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord ... « Ma participation au programme de réadaptation a été bénéfique pour moi. »

Taille de l'échantillon: 312

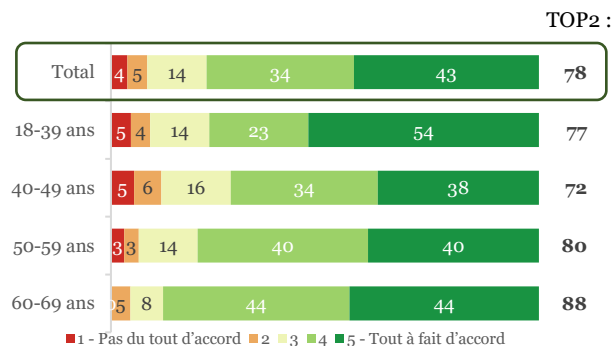
Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>30</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

### Niveau de participation généralement perçu comme raisonnable <sup>31</sup>

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 78%) estiment que le niveau de participation attendu d'eux dans le programme de réhabilitation était raisonnable.
- Les répondants de **60 à 69 ans** sont plus susceptibles d'être en accord que ceux de **40 à 49 ans**.

Graphique 81: Le niveau de participation attendu au programme de réadaptation était raisonnable (%)



Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord ... « Le niveau de participation attendu au programme de réadaptation était raisonnable. »

Taille de l'échantillon: 307

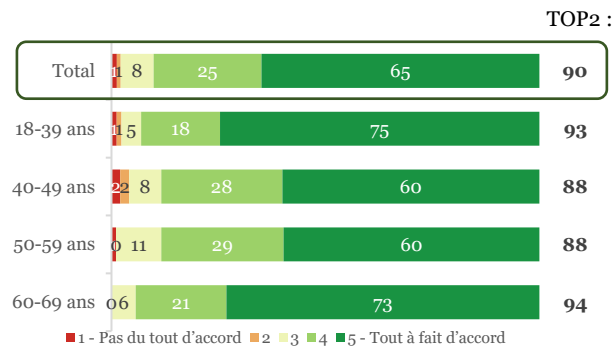
Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>31</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

**La vaste majorité convient qu'ils ont fait de leur mieux pour suivre leur plan <sup>32</sup>**

- Neuf répondants sur dix (TOP2 : 90 %) affirment avoir fait beaucoup d'efforts pour suivre leur plan de réadaptation.

Graphique 82: « J'ai essayé de suivre mon plan de réadaptation » (%)



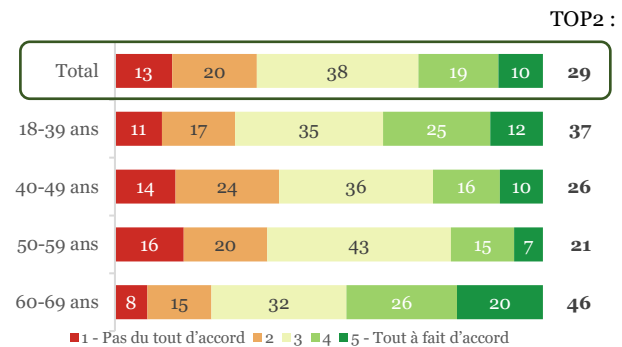
Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord... « J'ai essayé de suivre mon plan de réadaptation. »  
 Taille de l'échantillon: 279  
 Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>32</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

**Les répondants sont partagés quant à savoir si leur participation réduisait les obstacles <sup>33</sup>**

- Seulement trois sur dix (TOP2 : 29 %) s'accordent à dire que leurs obstacles ont diminué grâce à leur participation.
- Un nombre semblable (BTM2 : 33 %) était en désaccord.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 46 %) et ceux de **moins de 40 ans** (TOP2 : 37 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les catégories d'âge moyen.

Graphique 83: « Depuis que je participe au programme de réadaptation d'ACC, mes obstacles ont diminué » (%)



Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord... « Depuis que je participe au programme de réadaptation d'ACC, mes obstacles ont diminué. »  
 Taille de l'échantillon: 295  
 Structure: Répondants avec une indication dans la base de données qui sont « éligible » ou qui ont « complété » la réhabilitation, ou les répondants avec une indication « actif » ou « en cours » de réhabilitation professionnelle, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

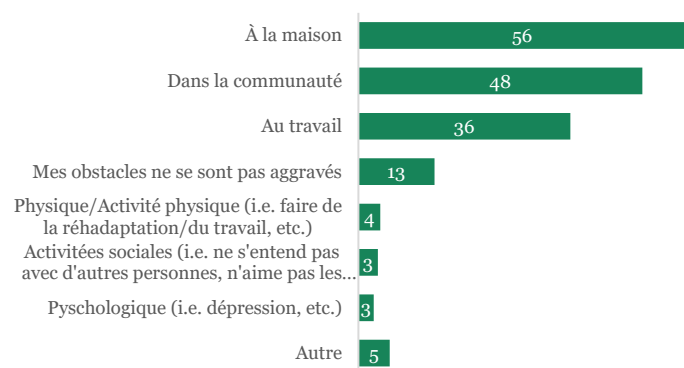
<sup>33</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.



### Le foyer et la communauté sont les secteurs où les obstacles se sont aggravés

- Parmi ceux qui sont en désaccord pour dire que leurs obstacles se sont améliorés, les secteurs les plus fréquemment mentionnés sont à la maison (56 %) et dans la communauté (48 %).
- Trois sur huit (36 %) mentionnent que leurs obstacles au travail se sont aggravés.
- Un sur huit (13 %) affirme que leurs obstacles ne se sont pas aggravés, probablement parce qu'ils sont restés les mêmes.

Graphique 84: Les barrières se sont aggravées... (%)



Question: Dans quel contexte l'un de vos obstacles s'est-il aggravé? [peut avoir plus d'une réponse]

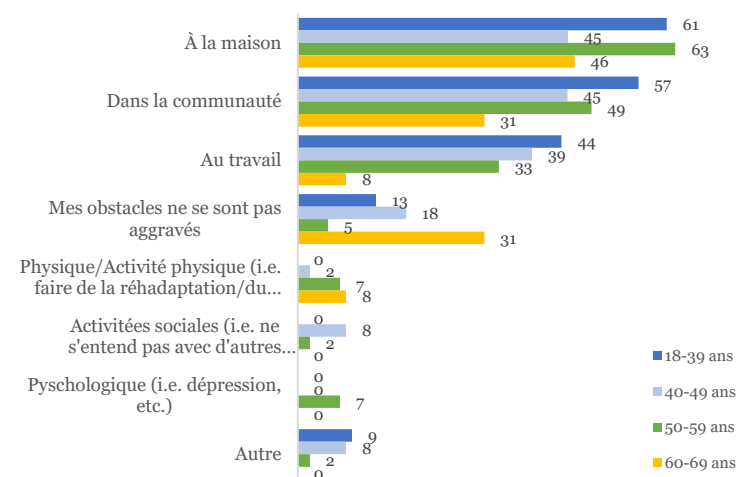
Taille de l'échantillon: 89

Structure: Répondants qui sont « Pas du tout d'accord » ou en « Désaccord » avec l'énoncé « Depuis que je participe au programme de réadaptation d'ACC, mes obstacles ont diminué. », excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Variations entre les groupes d'âge <sup>34</sup>

- Alors que les répondants de moins de 59 ans sont plus susceptibles de dire que leurs obstacles s'aggravent au travail, ceux de 60 ans et plus sont plus susceptibles de dire que leurs obstacles ne se sont pas aggravés.

Graphique 85: Les barrières se sont aggravées... (%)



Question: Dans quel contexte l'un de vos obstacles s'est-il aggravé? [peut avoir plus d'une réponse]

Taille de l'échantillon: 89

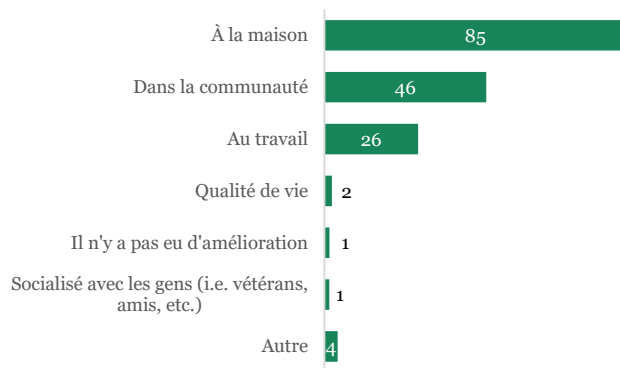
Structure: Répondants qui sont « Pas du tout d'accord » ou en « Désaccord » avec l'énoncé « Depuis que je participe au programme de réadaptation d'ACC, mes obstacles ont diminué. », excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>34</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

### L'amélioration des obstacles a tendance à être à la maison

- Parmi ceux qui affirment que leurs obstacles ont diminué grâce à leur participation, six répondants sur sept (85 %) disent l'avoir vécu à la maison.
- Quatre sur neuf (46 %) déclarent avoir constaté une amélioration dans la communauté.
- Le quart (26 %) mentionnent avoir vécu une amélioration au travail.

Graphique 86: Les barrières se sont améliorées... (%)

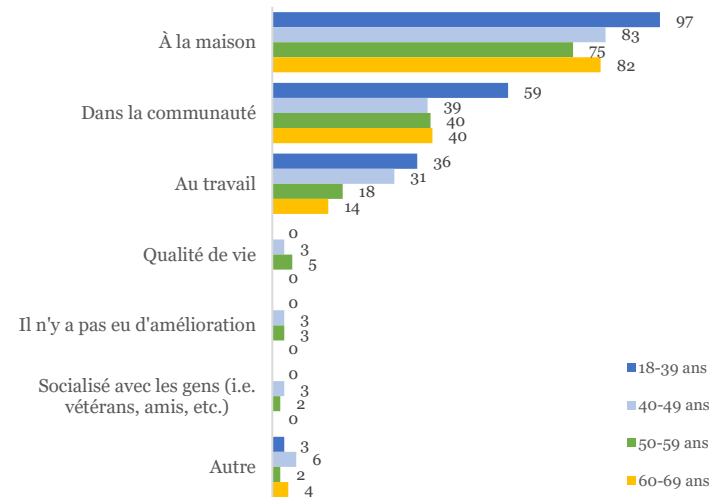


Question: Dans quel contexte l'un de vos obstacles s'est-il amélioré? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 83  
 Structure: Répondants qui sont « Tout à fait d'accord » ou en « D'accord » avec l'énoncé « Depuis que je participe au programme de réadaptation d'ACC, mes obstacles ont diminué. », excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Amélioration des obstacles répartis également entre les groupes d'âge<sup>35</sup>

Il n'y a pas de grandes variations entre les groupes d'âge quant à l'amélioration des obstacles.

Graphique 87: Les barrières se sont améliorées... (%)



Question: Dans quel contexte l'un de vos obstacles s'est-il amélioré? [peut avoir plus d'une réponse]  
 Taille de l'échantillon: 83  
 Structure: Répondants qui sont « Tout à fait d'accord » ou en « D'accord » avec l'énoncé « Depuis que je participe au programme de réadaptation d'ACC, mes obstacles ont diminué. », excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>35</sup> La ventilation par strate n'est pas disponible en raison de la petite taille des échantillons ou de l'absence de répondants pour toutes les strates autres que les vétérans de moins de 65 ans (avec gestion de cas). Les catégories d'âge supérieures à 69 ans, qui n'ont pas de répondants, sont exclues.

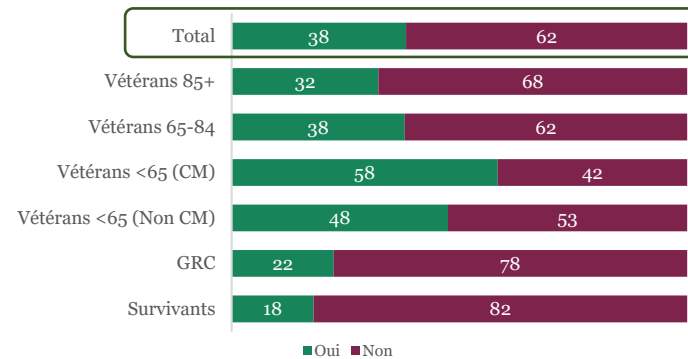
## Pension à vie

Moins de répondants de cette vague de recherche ont reçu de l'information d'ACC au sujet de la Pension à vie comparativement aux constatations de 2020. Pour la plupart, cela n'a pas modifié leurs avantages personnels. Pour ceux dont les avantages ont changé, la plupart ont compris les changements.

### La moitié des répondants ont reçu des informations <sup>36</sup>

- Un tiers (38 %) des répondants ont reçu des renseignements d'ACC sur leurs avantages personnels découlant de la Pension à vie. Ce chiffre est inférieur à celui de 2020 (48 %), principalement parce que moins de vétérans de moins de 65 ans disent avoir reçu de l'information.
- Les répondants de **moins de 70 ans** (46 %) sont plus susceptibles d'avoir reçu des informations sur la Pension à vie que les répondants de **70 ans et plus** (25 %).
- Les **hommes** (44 %) sont plus susceptibles d'avoir reçu des informations que les **femmes** (25 %).

Graphique 88: « Avez-vous reçu des informations d'ACC concernant vos avantages personnels grâce à pension à vie? » (%)



Question: Le 1er avril 2019, le gouvernement du Canada a lancé le programme Pension à vie. La pension à vie est une combinaison d'avantages qui offrent une reconnaissance, un soutien au revenu et une stabilité aux membres et aux vétérans qui souffrent d'une maladie ou d'une blessure liée au service. Avez-vous reçu des informations d'ACC concernant vos avantages personnels grâce à pension à vie?

Taille de l'échantillon: 2 566

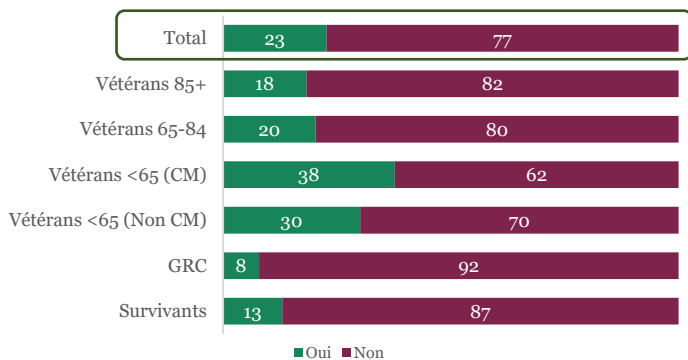
Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>36</sup> « Avez-vous reçu des informations d'ACC au sujet de vos avantages personnels à la suite de Pension à vie? »  
Tous les répondants ont répondu à cette question autodéclarée qui mesurait leur souvenir de recevoir de l'information d'ACC au sujet de la Pension à vie.

### La plupart n'ont vu aucun changement dans leurs prestations <sup>37</sup>

- Seul un quart (23 %) des répondants ont constaté une modification de leurs prestations en raison de la Pension à vie.
- Les **hommes** (25 %) sont plus susceptibles d'avoir vu un changement que les **femmes** (16 %).
- Les répondants de **40 à 69 ans** (29 %) sont plus susceptibles d'avoir vu un changement que les répondants de **70 ans et plus** (16 %).

Graphique 89: « Vos avantages ont-ils changé grâce à Pension à vie? » (%)



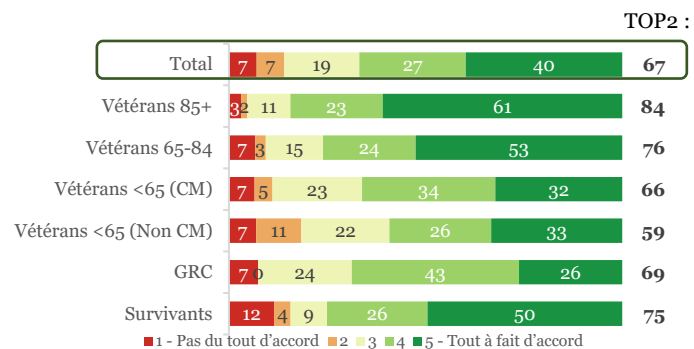
Question: Vos avantages ont-ils changé grâce à Pension à vie?  
 Taille de l'échantillon: 2 282  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>37</sup> « Vos prestations ont-elles changé à la suite de « Pension à vie »? Tous les répondants ont répondu à cette question auto-déclarée qui mesurait leur perception de l'évolution de leurs prestations suite à la mise en place de la Pension à vie.

### La plupart ont compris les changements d'avantages <sup>38</sup>

- Parmi ceux qui mentionnent avoir constaté des modifications dans leurs avantages personnels, les deux tiers (TOP2 : 67 %) disent les avoir compris.
- La compréhension est plus faible chez les vétérans de moins de 65 ans sans gestion de cas (TOP2 : 59 %).
- Les **francophones** (TOP2 : 75 %) sont plus susceptibles de comprendre les modifications que les **anglophones** (TOP2 : 63 %).

Graphique 90: « J'ai bien compris les modifications apportées à mes prestations personnelles grâce à Pension à vie » (%)



Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord. J'ai bien compris les modifications apportées à mes prestations personnelles grâce à Pension à vie.  
 Taille de l'échantillon: 493  
 Framework: Répondants qui affirment que les prestations ont changé grâce à Pension à vie, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>38</sup> Les résultats pour les vétérans de 85 ans et plus (n = 67), la GRC (n = 43) et les survivants (n = 33) doivent être interprétés avec prudence en raison de la faible taille de l'échantillon.

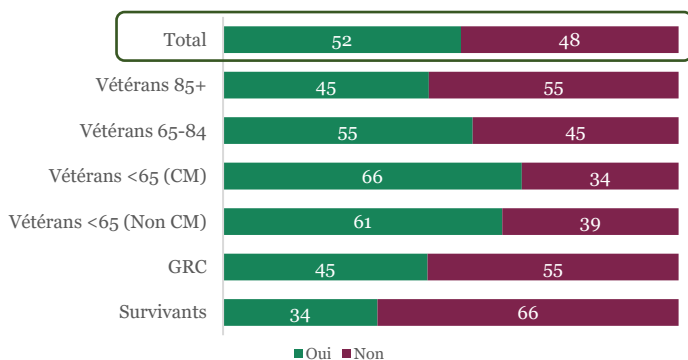
### Bureau de l'ombudsman des vétérans

La moitié des répondants connaissent le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Parmi ceux qui connaissent le Bureau, environ la moitié se disent familiers avec les services de celui-ci. Beaucoup ont entendu parler du Bureau par le biais d'ACC ou par le bouche-à-oreille.

#### Un peu plus de la moitié connaissent le Bureau

- La moitié des répondants (52 %) connaissent le Bureau de l'ombudsman des vétérans.
- Les **survivants** (34 %) sont les moins susceptibles de connaître le Bureau.
- Les **minorités visibles** (45 %) sont moins susceptibles d'être au courant que ceux **n'appartenant pas à des minorités visibles** (54 %).
- Les **femmes** (41 %) sont moins susceptibles d'être au courant que les **hommes** (57 %).

Graphique 91: « Connaissez-vous le Bureau de l'ombud des vétérans » (%)

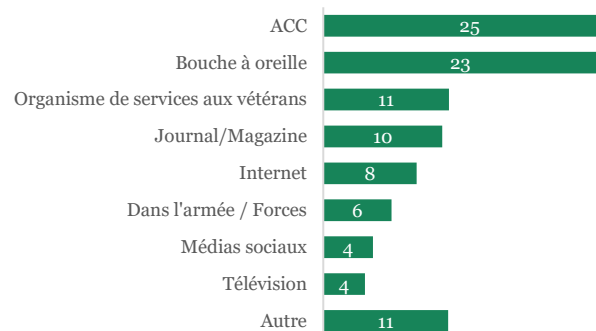


Question: Le Bureau de l'ombud des vétérans est un organisme indépendant qui veille à ce que les clients d'ACC bénéficient des services et des avantages dont ils ont besoin de manière juste, rapide et efficace. Avant aujourd'hui, connaissiez-vous le Bureau de l'ombud des vétérans?  
 Taille de l'échantillon: 3 293  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### ACC et le bouche-à-oreille sont les sources de sensibilisation les plus populaires

- Parmi ceux qui connaissent le Bureau, beaucoup l'ont entendu soit d'ACC (25 %) ou par le bouche-à-oreille (23 %).
- Les autres sources de sensibilisation habituelles sont les organismes de services aux vétérans (11 %) et les journaux et les magazines (10 %).
- Les médias sociaux (4 %) et la télévision (4 %) sont les endroits les moins populaires pour avoir entendu parler du Bureau.

Graphique 92: « Où avez-vous entendu parler du Bureau de l'ombud des vétérans » (%)

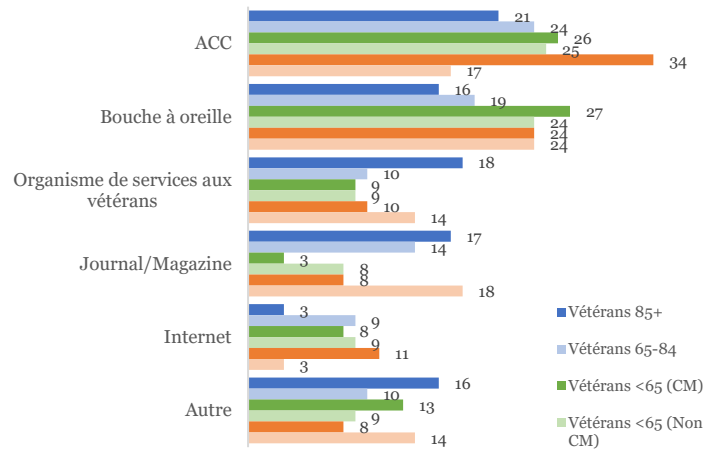


Question: Où avez-vous entendu parler du Bureau de l'ombud des vétérans pour la première fois?  
 Taille de l'échantillon: 1 626  
 Structure: Les répondants qui connaissent le bureau de l'ombud des vétérans, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Quelques variations par strates**

- Les **vétérans de 65 ans et plus** et les  **survivants** sont les plus susceptibles des six strates d'avoir entendu parler du Bureau par les journaux/magazines.
- La **GRC** sont plus susceptibles d'avoir entendu parler du Bureau par ACC.

Graphique 93: Où avez-vous entendu parler du Bureau de l'ombud des vétérans pour la première fois? (Top 5) (%)

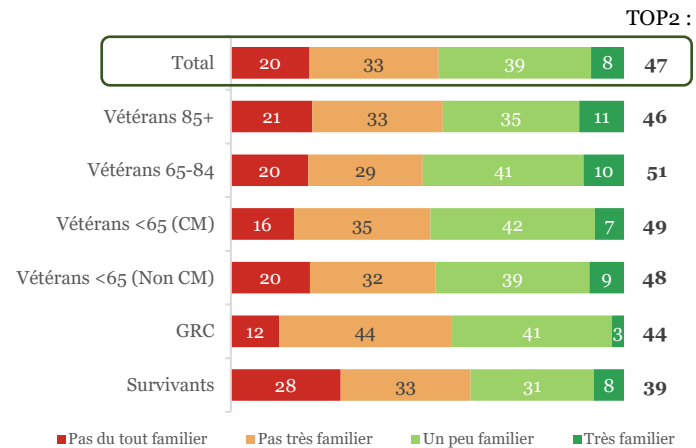


Question: Où avez-vous entendu parler du Bureau de l'ombud des vétérans pour la première fois?  
 Taille de l'échantillon: 1 626  
 Structure: Les répondants qui connaissent le bureau de l'ombud des vétérans, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Les survivants sont les moins familiers avec les services de l'Office**

- La moitié (TOP2 : 47 %) des répondants qui connaissent l'Office disent être familiers avec ses services.
- Les  **survivants** (TOP2 : 39 %) représentent la strate la moins familière avec les services de l'Office.
- Les **femmes** (TOP2 : 40 %) sont moins familières avec les services de l'Office que les **hommes** (TOP2 : 50 %)

Graphique 94: Degré de connaissance des services de l'Office (%)



Question: Dans quelle mesure connaissez-vous les services du Bureau de l'ombud des vétérans?  
 Taille de l'échantillon: 1703  
 Structure: Les répondants qui connaissent le bureau de l'ombud des vétérans, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

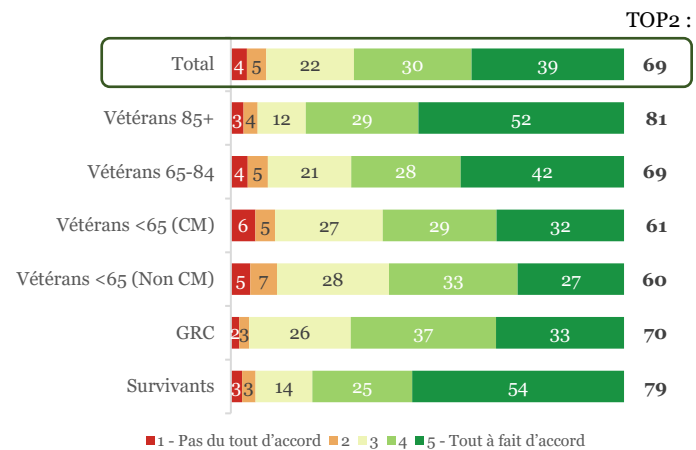
## Initiatives de commémoration

La plupart sont satisfaits des initiatives de commémoration d'ACC et de la façon dont ils rendent hommage à ceux qui ont servi. Pour s'assurer que davantage de Canadiens soient informés des initiatives de commémoration d'ACC, les répondants suggèrent de s'adresser aux écoles, aux groupes communautaires et d'utiliser les médias sociaux.

### La plupart sont satisfaits des initiatives de commémoration dans leur ensemble

- Sept sur dix (TOP2 : 69 %) s'accordent à dire qu'ils sont satisfaits des initiatives de commémoration d'ACC.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 81 %) et les  **survivants** (TOP2 : 79 %) sont les plus satisfaits.
- Les répondants de **moins de 70 ans** (TOP2 : 62 %) sont moins satisfaits que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 78 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 51 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 70 %).
- Les **femmes** (TOP2 : 77%) sont plus satisfaites que les **hommes** (TOP2 : 65 %).
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 61 %) sont moins satisfaits que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 70 %).
- Les **francophones** (TOP2 : 76 %) sont plus satisfaits que les **anglophones** (TOP2 : 66 %).

Graphique 95: « Dans l'ensemble, j'ai été satisfait des initiatives commémoratives d'ACC » (%)

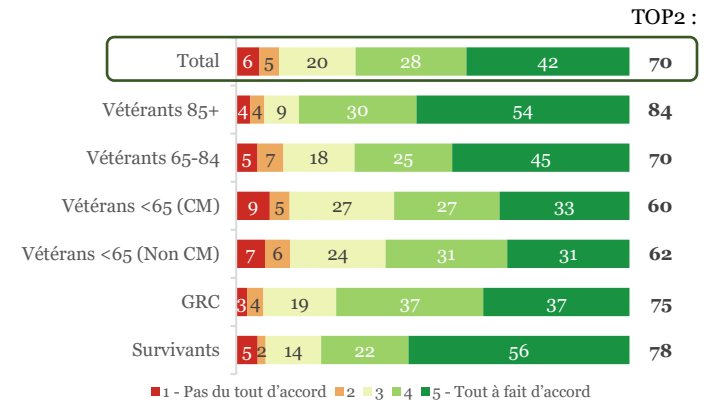


Question: Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord... « Dans l'ensemble, j'ai été satisfait des initiatives commémoratives d'ACC. »  
 Taille de l'échantillon: 2 470  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La majorité est satisfaite de la façon dont les initiatives honorent ceux qui ont servi**

- Sept répondants sur dix (TOP2 : 70 %) s'accordent à dire qu'ils sont satisfaits de la façon dont les initiatives commémoratives d'ACC honorent ceux qui ont servi.
- Les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 78 %) sont plus satisfaits que les répondants de **moins de 70 ans** (TOP2 : 64 %).
- Les **francophones** (TOP2 : 78 %) sont plus satisfaits que les **anglophones** (TOP2 : 67 %).
- Les **hommes** (TOP2 : 67%) sont moins satisfaits que les **femmes** (TOP2 : 76 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 49 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 71 %).

Graphique 96: « Je suis satisfait de la façon dont les initiatives commémoratives d'ACC rendent hommage à ceux qui ont servi notre pays » (%)



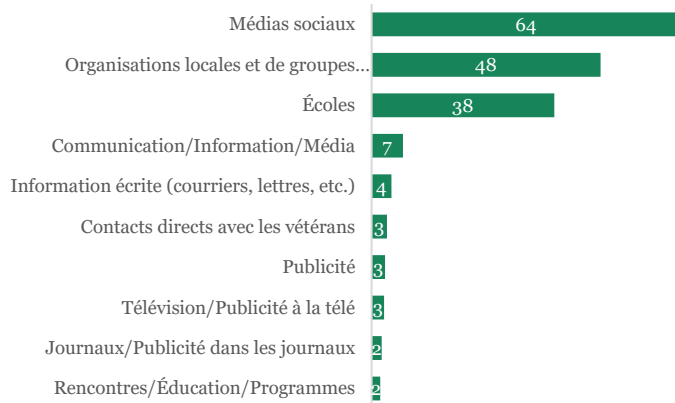
Question: Passons maintenant aux initiatives commémoratives d'ACC, qui comprennent : des cérémonies, des ressources d'apprentissage, le financement de projets communautaires, l'entretien des cimetières et des tombes des vétérans. Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord. ... « Je suis satisfait de la façon dont les initiatives commémoratives d'ACC rendent hommage à ceux qui ont servi notre pays et préservent la mémoire de leurs réussites et de leurs sacrifices »  
 Taille de l'échantillon: 2 560  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »



### Trois principales suggestions pour sensibiliser

Les trois suggestions les plus populaires pour sensibiliser la population aux initiatives de commémoration sont les médias sociaux (64 %), les organisations locales et les groupes communautaires (48 %) et dans les écoles (38 %).

Graphique 97: Les façons d'augmenter la notoriété des initiatives commémoratives: Top 10 (%)

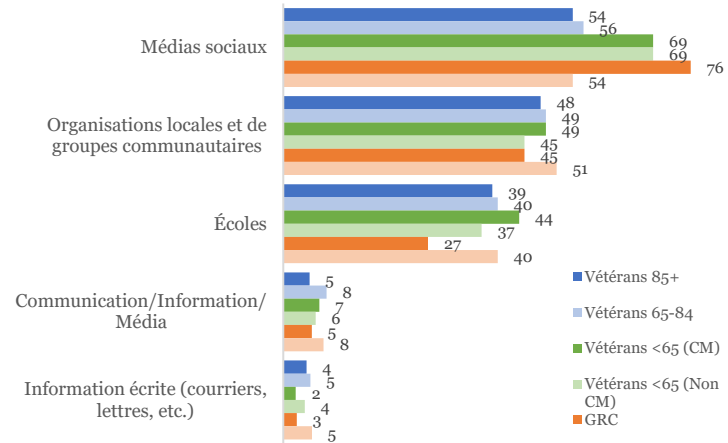


Question: Que pourrait faire ACC pour s'assurer que davantage de Canadiens sont au courant de ses initiatives commémoratives?  
 Taille de l'échantillon: 2 691  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Pas de grande variation entre les strates

Les médias sociaux sont le plus souvent suggérés par la GRC (76 %) et le moins souvent par les vétérans de 85 ans et plus et les survivants (54 % chacun).

Graphique 98: Les façons d'augmenter la notoriété des initiatives commémoratives: Top 5 (%)



Question: Que pourrait faire ACC pour s'assurer que davantage de Canadiens sont au courant de ses initiatives commémoratives?  
 Taille de l'échantillon: 2 691  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

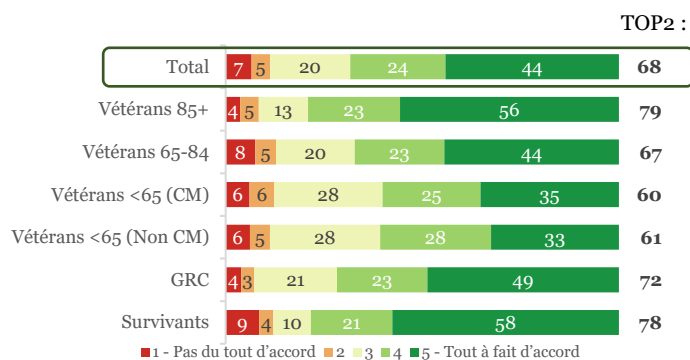
### Programme de funérailles et d'inhumation

Les deux tiers des répondants sont satisfaits du programme de funérailles et d'inhumation, et un autre deux tiers sont satisfaits de l'accès à une aide financière pour leur succession.

#### Satisfaits du programme dans son ensemble

- Les deux tiers (TOP2 : 68 %) des répondants sont satisfaits du programme de funérailles et d'inhumation dans son ensemble.
- Les **vétérans 85 ans et plus** (TOP2 : 79 %) et les **survivants** (TOP2 : 78 %) sont systématiquement plus satisfaits que les autres strates.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 51 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 69 %).
- Les **femmes** (TOP2 : 74 %) sont plus satisfaites que les **hommes** (TOP2 : 65 %).

Graphique 99: « Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme » (%)



Question: Le Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC offre de l'aide financière pour les services de funérailles, d'inhumation et de marquage des tombes de vétérans dont le décès est attribuable à leur service militaire et aux vétérans qui n'ont pas suffisamment d'argent. ... « Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme qui finance les funérailles et les inhumations des vétérans admissibles. »

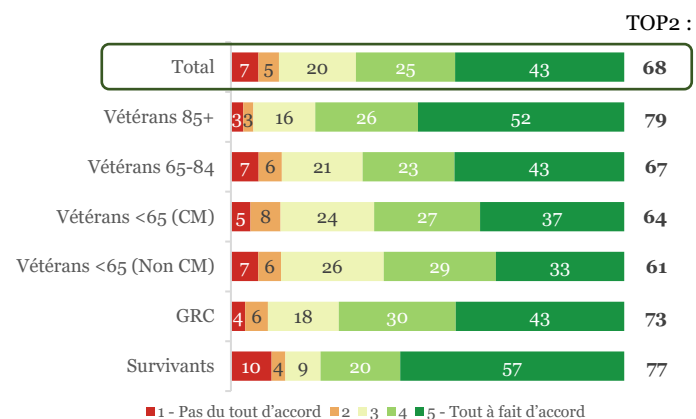
Taille de l'échantillon: 1 845

Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Les deux tiers sont satisfaits de l'aide financière accordée aux successions

- Les deux tiers (TOP2 : 68 %) des répondants sont satisfaits de l'accès à une aide financière dans le cadre du Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC.
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 79 %) et les **survivants** (TOP2 : 77 %) sont systématiquement plus satisfaits que les autres strates.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 51 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 69 %).

Graphique 100: « Je suis satisfait que les successions de vétérans ont accès à une aide financière dans le cadre du Programme » (%)



Question: Le Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC offre de l'aide financière pour les services de funérailles, d'inhumation et de marquage des tombes de vétérans dont le décès est attribuable à leur service militaire et aux vétérans qui n'ont pas suffisamment d'argent. ... Je suis satisfait que les successions de vétérans ont accès à une aide financière dans le cadre du Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC.

Taille de l'échantillon: 2 000

Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

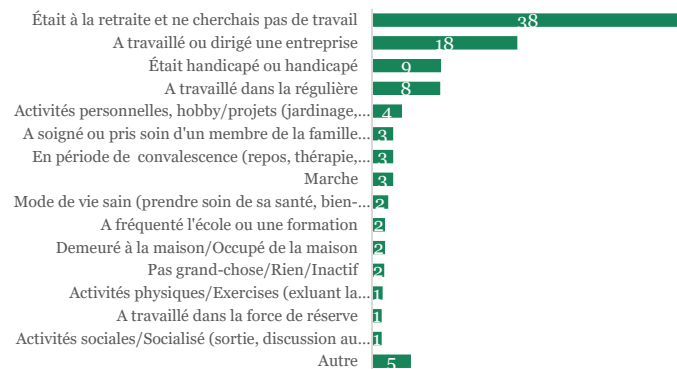
### Satisfaction de la vie

Les trois quarts des répondants sont satisfaits de la vie en général. Cependant, la satisfaction a baissé dans la plupart des secteurs par rapport à 2020. De façon constante, les vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas sont les moins satisfaits, tandis que les survivants et les vétérans de 85 ans et plus sont les plus satisfaits. Les répondants autochtones et ceux appartenant à des minorités visibles sont généralement moins satisfaits. Il existe peu de différences notables entre les genres.

### L'activité principale la plus courante au cours des 12 derniers mois est la retraite

- Lorsqu'on leur demande quelle a été leur principale activité au cours des 12 derniers mois, deux sur cinq (38 %) mentionnent prendre leur retraite.
- Travailler / diriger une entreprise a été cité par un sur cinq (18 %).
- Les **hommes** (22 %) sont plus susceptibles de travailler ou de diriger une entreprise que les **femmes** (9 %).

Graphique 101: Activité principale au cours des 12 derniers mois (%)

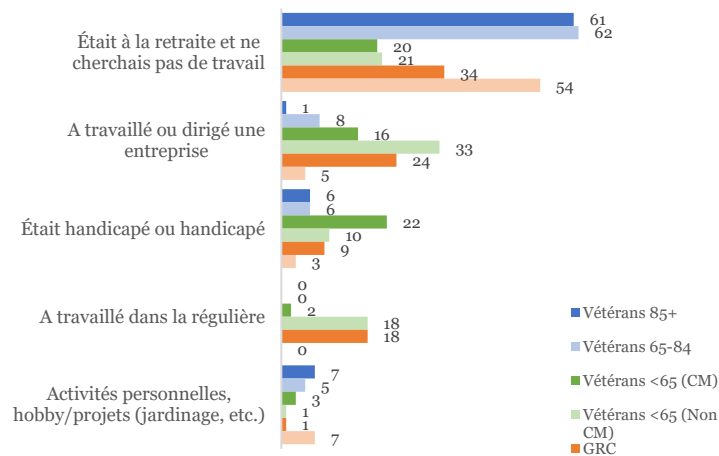


Question: Quelle a été votre activité principale au cours des 12 derniers mois?  
 Taille de l'échantillon: 3 310  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Quelques variations entre les strates pour l'activité principale

- Sans surprise, les strates comprenant des répondants de **moins de 65 ans** sont beaucoup moins susceptibles d'être à la retraite et plus susceptibles de travailler ou de diriger une entreprise.
- À l'inverse, les strates comprenant des répondants **plus âgés** sont plus susceptibles d'être à la retraite et moins susceptibles de travailler.

Graphique 102: Activité principale au cours des 12 derniers mois: Top 5 (%)

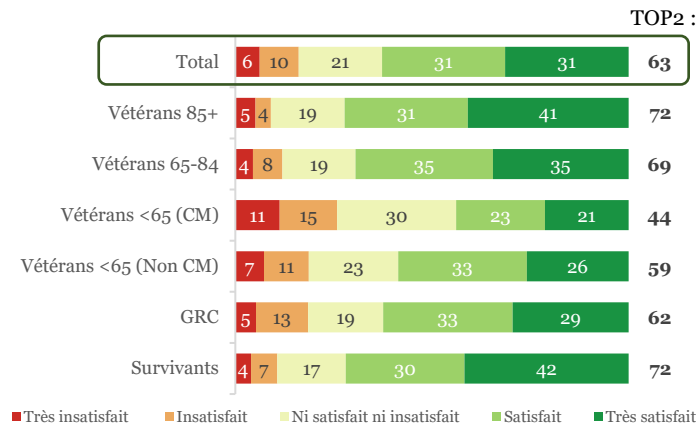


Question: Quelle a été votre activité principale au cours des 12 derniers mois?  
 Taille de l'échantillon: 3 310  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La plupart sont satisfaits de leur emploi ou activité principale; variation par strates**

- Les deux tiers (TOP2 : 63 %) des répondants sont satisfaits de leur emploi ou activité principale, ce qui est inférieur à la situation de 2020 (TOP2 : 73 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** sont les moins satisfaits (TOP2 : 44 %) des six strates.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 69 %) sont plus satisfaits que les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 55 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 51 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 64 %).

Graphique 103: Satisfaction de votre « emploi ou activité principale » (%)

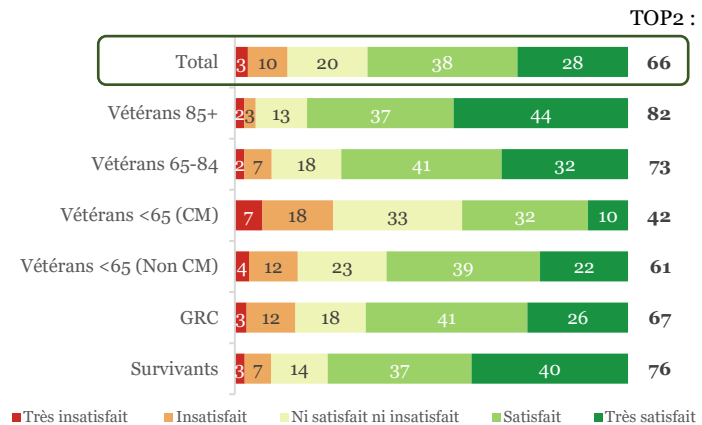


Question: Cette prochaine série de questions examine votre satisfaction à l'égard de différents aspects de votre bien-être. Veuillez utiliser l'échelle de réponse : Très insatisfait, insatisfait, ni satisfait ni insatisfait, satisfait, très satisfait. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...votre emploi ou activité principale?  
 Taille de l'échantillon: 3 068  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La plupart sont satisfaits de la vie en général; variation par strates**

- Les deux tiers (TOP2 : 66 %) des répondants affirment être satisfaits de la vie en général, ce qui est inférieur à la situation de 2020 (TOP2 : 76 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** sont les moins satisfaits : seulement deux sur cinq (TOP2 : 42 %) sont satisfaits.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 51 %) et des **minorités visibles** (TOP2 : 59 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 67 %) et ceux **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 68 %).

Graphique 104: Satisfaction de « votre vie en général » (%)

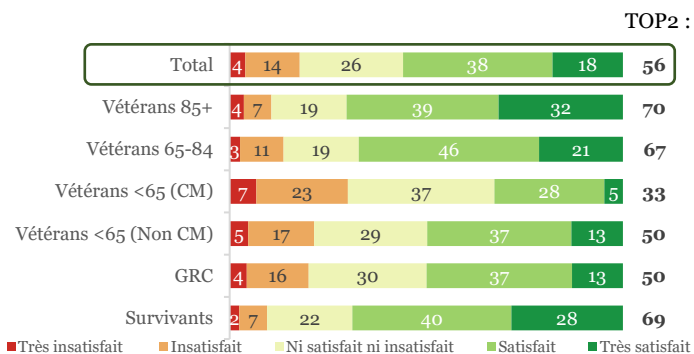


Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...votre vie en général?  
 Taille de l'échantillon: 3 349  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Satisfaction élevée à l'égard du bien-être général; variations par strates**

- Cinq répondants sur neuf (TOP2 : 56 %) sont satisfaits de leur bien-être général, ce qui est encore inférieur à 2020 (TOP2 : 69 %).
- Encore une fois, les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** sont les moins satisfaits (TOP2 : 33 %).
- Les répondants **plus jeunes** sont moins satisfaits que les répondants **plus âgés**.<sup>39</sup>
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 39 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 57 %).

Graphique 105: Satisfaction de « votre bien-être général » (%)



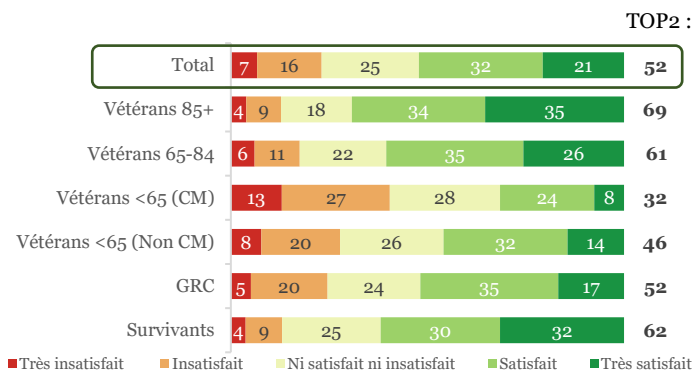
Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...votre bien-être général?  
 Taille de l'échantillon: 3 346  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La majorité sont satisfaits des activités de loisir**

- La moitié des répondants (TOP2 : 52 %) sont satisfaits de leurs activités de loisirs, ce qui est inférieur à 2020 (TOP2 : 65 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 32 %) sont beaucoup moins satisfaits que les autres strates.
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 42 %) ont tendance à être moins satisfaits que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 60 %).

Les répondants **autochtones** (TOP2 : 40 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 53 %).

Graphique 106: Satisfaction de « vos loisirs » (%)



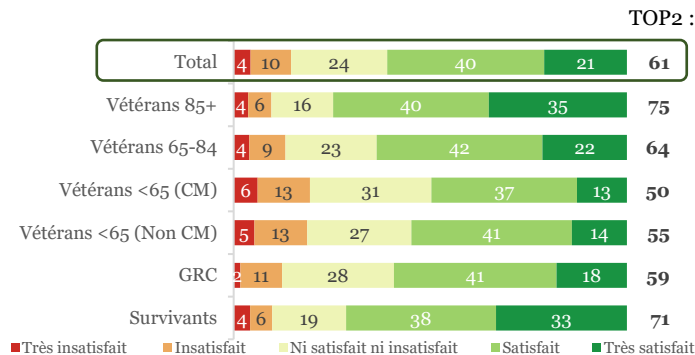
Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...vos loisirs?  
 Taille de l'échantillon: 3 281  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

<sup>39</sup> Les répondants de 60 ans et plus sont plus susceptibles d'être en accord que ceux de moins de 60 ans, bien que les répondants de 70 ans et plus soient également plus susceptibles d'être en accord que ceux de 60 à 69 ans.

**La plupart sont satisfaits de leur situation financière**

- Six répondants sur dix (TOP2 : 61 %) sont satisfaits de leur situation financière, ce qui a diminué par rapport à 2020 (TOP2 : 72%)
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 52 %) sont généralement moins satisfaits que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 68 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 57 %) sont moins satisfaits que les autres strates.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 39 %) et les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 47 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 62 %) et les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 64 %).
- Les **anglophones** (TOP2 : 59 %) sont moins satisfaits que les **francophones** (TOP2 : 68 %).

Graphique 107: Satisfaction de « votre situation financière » (%)

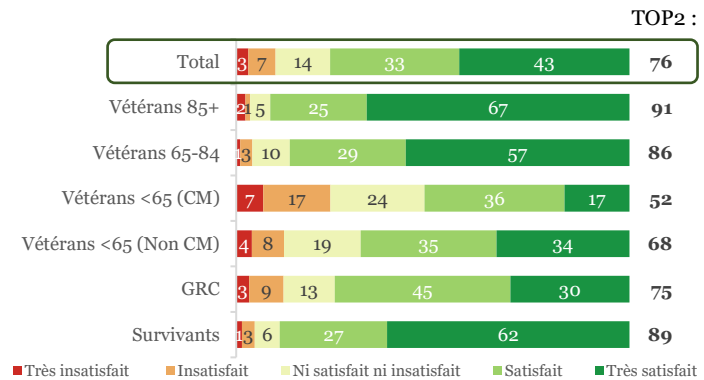


Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...votre situation financière?  
 Taille de l'échantillon: 3 341  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Une forte majorité sont satisfaits de leurs relations familiales**

- Les trois quarts (TOP2 : 76 %) des répondants sont satisfaits de leurs relations avec les membres de leur famille, ce qui représente une baisse par rapport à 2020 (TOP2 : 85 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 52 %) sont les moins satisfaits des six strates.
- Les répondants de **moins de 60 ans** (TOP2 : 64 %) ont tendance à être moins satisfaits que les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 86 %).
- Les **hommes** (TOP2 : 73 %) sont moins satisfaits que les **femmes** (TOP2 : 82 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 63 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 77 %).

Graphique 108: Satisfaction de « vos relations avec d'autres membres de la famille » (%)

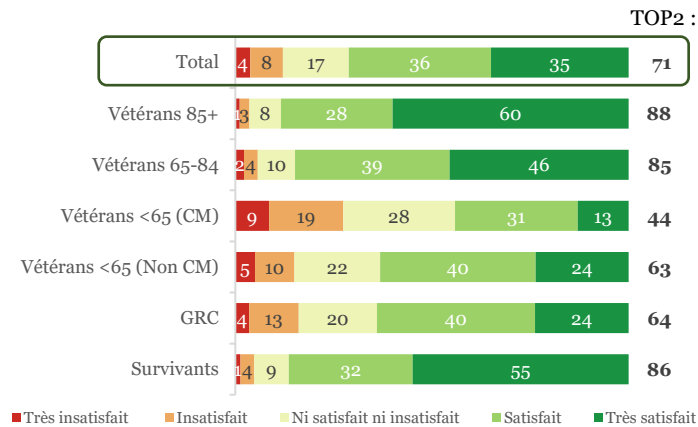


Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...vos relations avec d'autres membres de la famille?  
 Taille de l'échantillon: 3 323  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart se disent satisfaits de leurs amitiés

- Sept sur dix (TOP2 : 71 %) se disent satisfaits de leurs relations avec leurs amis, ce qui a baissé par rapport à 2020 (TOP2 : 81 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 44%) continuent d'être les moins satisfaits des six strates.
- Les répondants de **80 à 89 ans** (TOP2 : 91 %) sont le groupe d'âge le plus satisfait, tandis que ceux de **moins de 50 ans** (TOP2 : 53 %) sont les moins satisfaits.
- Les **hommes** (TOP2 : 68 %) sont moins susceptibles d'être satisfaits que les **femmes** (TOP2 : 78 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 54 %) sont moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 72 %).

Graphique 109: Satisfaction de « vos relations avec des amis » (%)

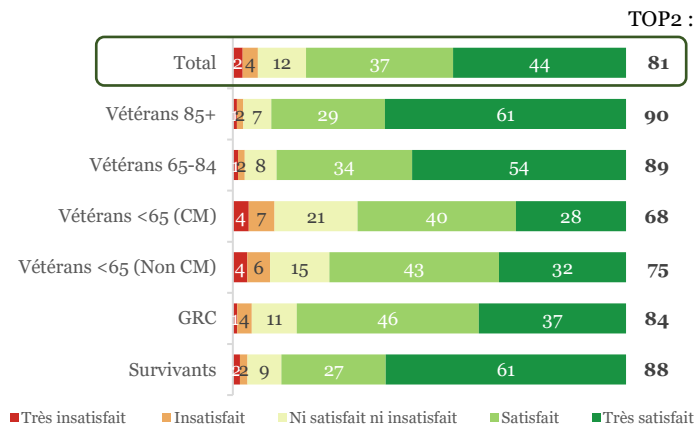


Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...vos relations avec des amis?  
 Taille de l'échantillon: 3 321  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La grande majorité sont satisfaits de leur logement

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 81 %) se disent satisfaits de leur logement, ce qui a diminué depuis 2020 (TOP2 : 90 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 68 %) représentent la strate la moins satisfaite.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 88 %) sont plus satisfaits que ceux de **moins de 60 ans** (TOP2 : 73 %).
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 74 %) sont moins satisfaits que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 83 %).

Graphique 110: Satisfaction de « votre logement » (%)

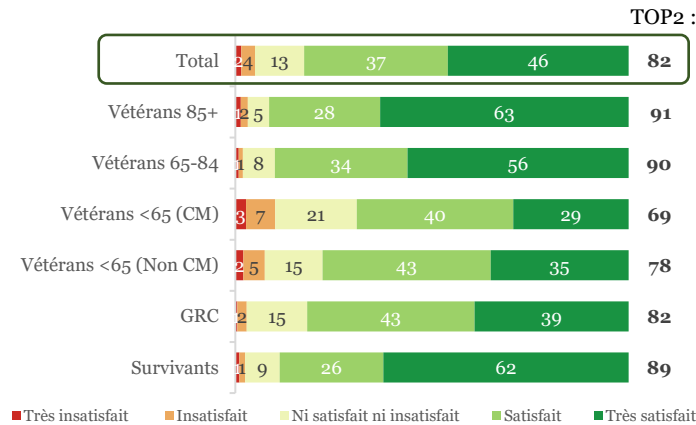


Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...votre logement?  
 Taille de l'échantillon: 3 360  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La grande majorité sont satisfaits de leur quartier**

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 82 %) se disent satisfaits de leur quartier.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 69 %) représentent la strate la moins satisfaite.
- Les répondants de **60 ans et plus** (TOP2 : 89 %) accordent une note plus positive que ceux de **moins de 60 ans** (TOP2 : 75 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 71 %) ont tendance à être moins satisfaits que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 83 %).

Graphique 111: Satisfaction de « votre quartier » (%)

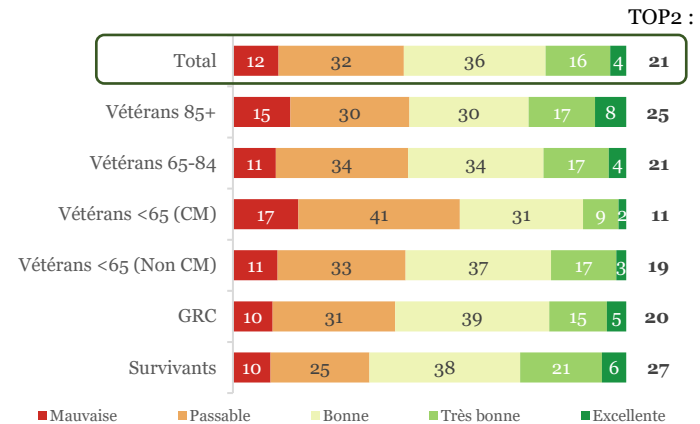


Question: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...votre quartier?  
 Taille de l'échantillon: 3 360  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Les répondants sont partagés lorsqu'on leur demande d'évaluer leur santé**

- Seul un répondant sur cinq a déclaré que sa santé était très bonne ou excellente (TOP2 : 21 %).
- Près de la moitié des répondants ont évalué leur santé comme mauvaise ou passable (BTM2 : 43 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (BTM2 : 58 %) sont les plus susceptibles d'évaluer leur santé de mauvaise ou de passable.
- Les répondants de **50 à 59 ans** (BTM2 : 50 %) ont tendance à évaluer leur santé de mauvaise ou de passable.

Graphique 112: En général, diriez-vous que votre santé est : (%)



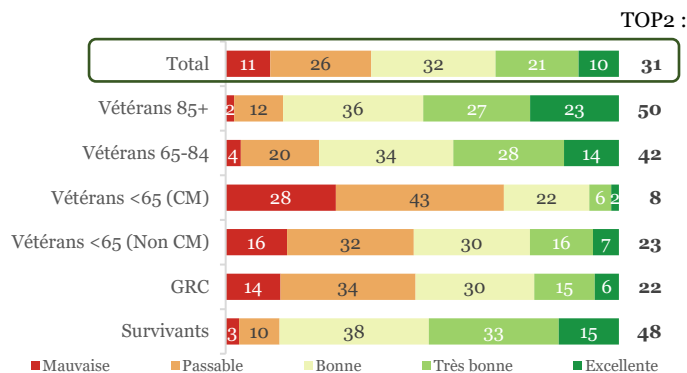
Question: En général, diriez-vous que votre santé est :  
 Taille de l'échantillon: 3 385  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »



### Les vétérans avec gestion de cas évaluent le moins positivement leur santé mentale

- Seulement trois répondants sur dix (TOP2 : 31 %) ont évalué leur santé mentale comme très bonne ou excellente, ce qui est inférieur à l'année 2020 (TOP2 : 43 %).
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** évaluent le plus négativement leur santé mentale (BTM2 : 71 %).
- Les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 48 %) évaluent leur santé mentale de façon plus positive que ceux de **moins de 70 ans** (TOP2 : 21 %).
- Les **hommes** (TOP2 : 28 %) sont moins susceptibles d'évaluer positivement leur santé mentale que les **femmes** (TOP2 : 39 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 14 %) évaluent leur santé mentale de façon moins positive que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 33 %).

Graphique 113: En général, diriez-vous que votre santé mentale est : (%)

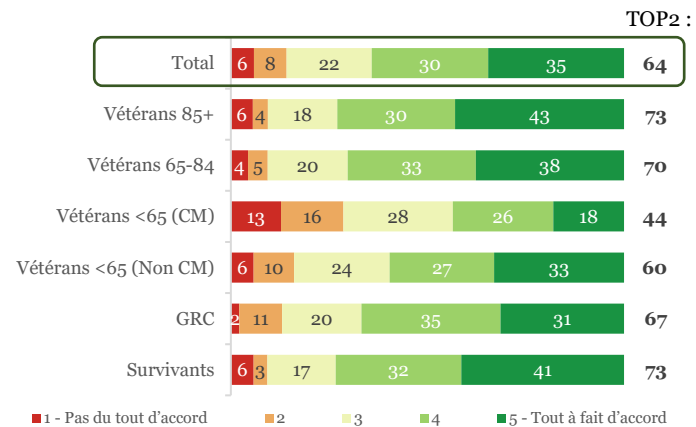


Question: En général, diriez-vous que votre santé mentale est :  
 Taille de l'échantillon: 3 389  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart conviennent qu'ils ont un but dans la vie

- Cinq répondants sur huit (TOP2 : 64 %) s'accordent à dire qu'ils ont un but dans la vie.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 44 %) sont beaucoup moins susceptibles d'être en accord que les autres strates, et trois sur dix (BTM : 29 %) sont en désaccord.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 54 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 65 %).

Graphique 114: « J'ai un but dans la vie » (%)

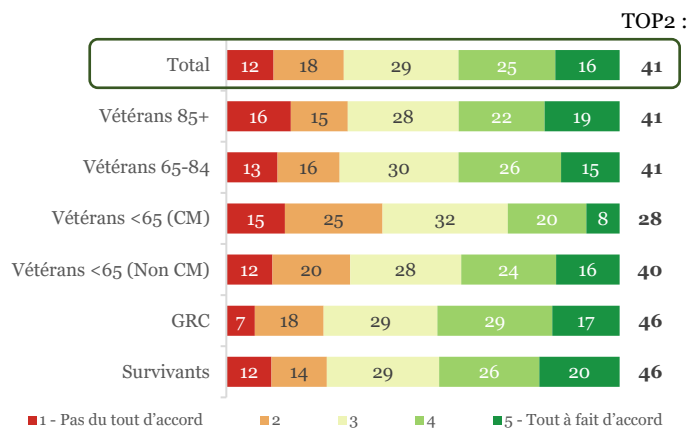


Question: Les questions suivantes portent sur le bien-être lié à l'emploi ou à d'autres activités significatives dans votre vie. Veuillez utiliser notre échelle à 5 points, où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord. « J'ai un but dans la vie. »  
 Taille de l'échantillon: 3 268  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Un peu moins de la moitié se disent physiquement actifs

- Seulement deux répondants sur cinq (TOP2 : 41%) se disent actifs physiquement.
- Trois sur dix (TOP2 : 28 %) des **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** sont en accord.
- Les répondants de **moins de 40 ans** (TOP2 : 56 %) ont tendance à être plus actifs que les autres catégories d'âge.

Graphique 115: « Je me décrirais comme étant physiquement actif » (%)

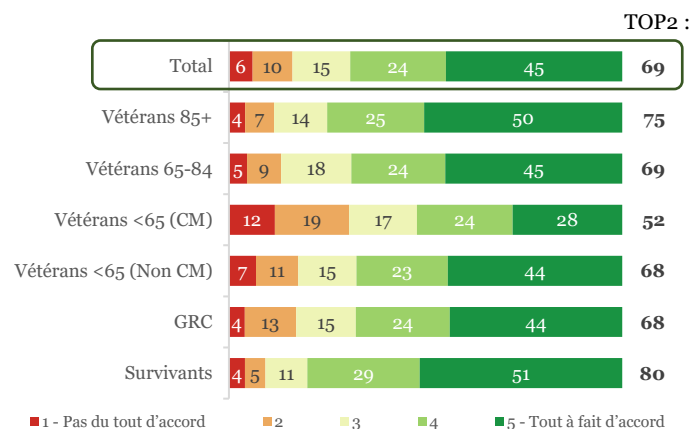


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.]... « Je me décrirais comme étant physiquement actif. »  
 Taille de l'échantillon: 3 384  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### Les vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas les moins susceptibles de socialiser

- Sept répondants sur dix (TOP2 : 69 %) des répondants s'accordent à dire qu'ils interagissent avec d'autres personnes au moins une fois par jour.
- Encore une fois, les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** sont l'exception, avec seulement la moitié (TOP2 : 52 %) en accord.

Graphique 116: « J'interagis avec d'autres personnes au moins une fois par jour » (%)

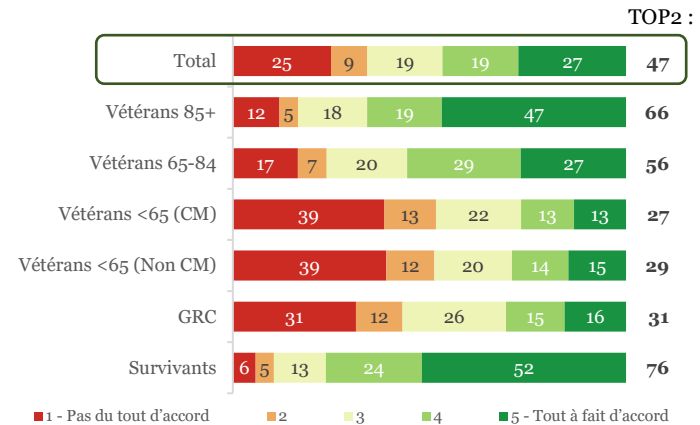


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.]... « J'interagis avec d'autres personnes au moins une fois par jour. »  
 Taille de l'échantillon: 3 382  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Moins de la moitié disent que leur foi leur procure un sentiment de sécurité**

- Moins de la moitié (TOP2 : 47 %) des répondants s'accordent à dire que leur foi leur donne un sentiment de sécurité. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2020 (TOP2 : 60 %)
- Les **vétérans de 85 ans et plus** (TOP2 : 66 %) et les  **survivants**  (TOP2 : 76 %) sont les plus susceptibles d'être en accord.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec** (TOP2 : 27 %) ou **sans gestion de cas** (TOP2 : 29 %) sont les moins susceptibles d'être en accord.
- Les **hommes** (TOP2 : 39 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **femmes** (TOP2 : 64 %).
- Les **répondants autochtones** (TOP2 : 34 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **répondants non-autochtones** (TOP2 : 47 %).
- Les **anglophones** (TOP2 : 49 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les **francophones** (TOP2 : 40 %).

Graphique 117: « Ma foi me donne un sentiment de sécurité » (%)

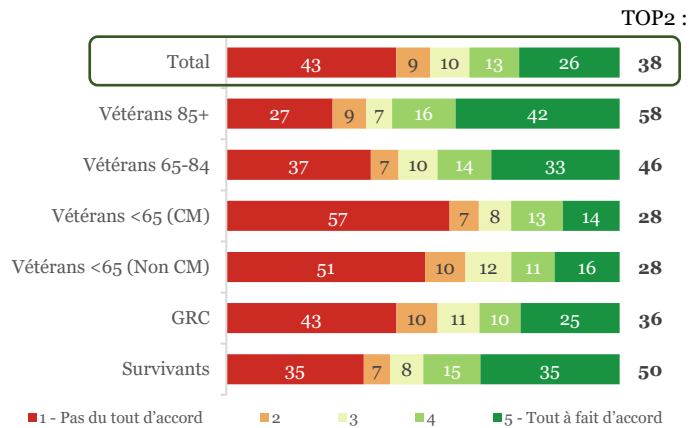


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.] ... « Ma foi me donne un sentiment de sécurité. »  
 Taille de l'échantillon: 2 956  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Beaucoup n'appartiennent à aucun groupe communautaire**

- Seulement deux sur cinq (38 %) disent appartenir à un groupe communautaire, ce qui est inférieur à celui de 2020 (47 %).
- Le nombre de répondants en désaccord est plus élevé chez les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (BTM2 : 64 %).
- Les répondants de **moins de 70 ans** (TOP2 : 29 %) ont tendance à être moins en accord que les répondants de **70 ans et plus** (TOP2 : 52 %).
- Les **anglophones** (TOP2 : 42 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les **francophones** (TOP2 : 28 %).

Graphique 118: « J'appartiens à au moins un groupe communautaire » (%)

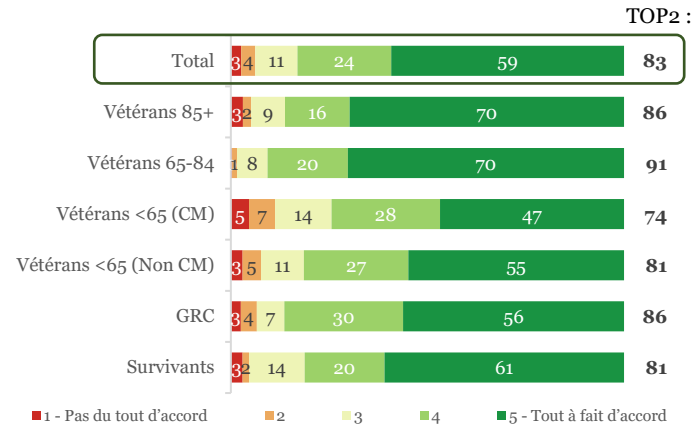


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.] ... « J'appartiens à au moins un groupe communautaire. »  
 Taille de l'échantillon: 3 270  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La plupart sont satisfaits de leur milieu de vie**

- Quatre répondants sur cinq (TOP2 : 83 %) s'accordent à dire qu'ils sont heureux de vivre avec les personnes avec lesquelles ils vivent ou de vivre seuls.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 68 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 84 %).

Graphique 119: « Je suis heureux de vivre avec la personne ou les personnes avec lesquelles je vis ou je suis heureux de vivre seul. » (%)

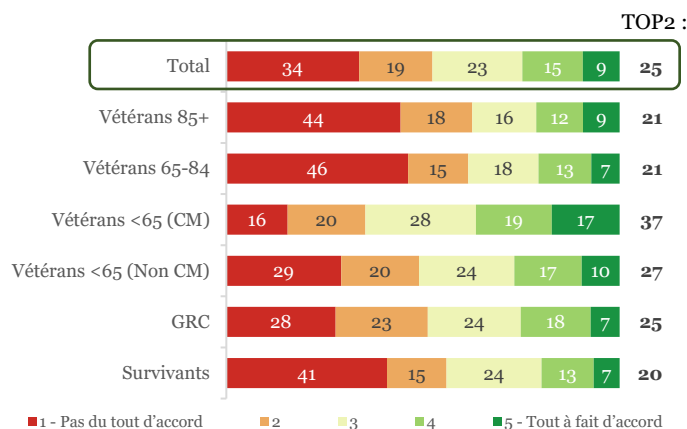


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.] ... « Je suis heureux de vivre avec la personne ou les personnes avec lesquelles je vis ou je suis heureux de vivre seul. »  
 Taille de l'échantillon: 3 345  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**De nombreux vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas se sentent souvent abattus, déprimés ou désespérés**

- Un quart (TOP2 : 25 %) des répondants s'accordent à dire qu'ils se sentent souvent abattus, déprimés ou désespérés.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 37 %) sont les plus susceptibles de dire qu'ils se sentent souvent abattus, déprimés ou désespérés.
- Les répondants de **40 à 49 ans** (TOP2 : 36 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les autres groupes d'âge.

Graphique 120: « Je me sens souvent triste, déprimé ou sans espoir » (%)

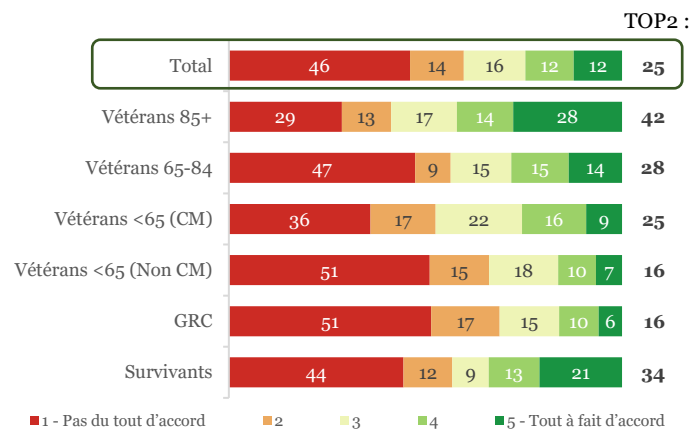


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.]... « Je me sens souvent triste, déprimé ou sans espoir. »  
 Taille de l'échantillon: 3 314  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Peu ont besoin d'aide pour préparer les repas**

- Un quart (TOP2 : 25 %) des répondants reconnaissent qu'ils ont besoin d'aide pour préparer les repas.
- Une majorité (BTM2 : 60 %) est en désaccord avec cet énoncé.
- Les répondants plus âgés, en particulier ceux de **80 ans et plus** (TOP2 : 39 %) sont plus susceptibles d'avoir besoin d'aide.
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 32 %) sont plus susceptibles d'avoir besoin d'aide que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 23 %).

Graphique 121: « J'ai besoin d'aide pour préparer les repas » (%)

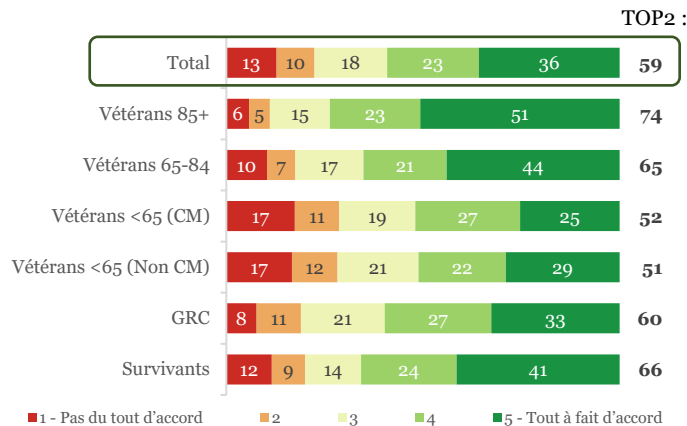


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.]... « J'ai besoin d'aide pour préparer les repas. »  
 Taille de l'échantillon: 3 319  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Beaucoup ont des économies pour les dépenses imprévues**

- Trois répondants sur cinq (TOP2 : 59 %) s'accordent à dire qu'ils ont mis des économies de côté pour une dépense imprévue.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 51 %) sont les moins préparés des six strates à faire face aux dépenses imprévues.
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 49 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 61 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 42 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 61 %).

Graphique 122: « J'ai des économies mises de côté pour une dépense imprévue » (%)



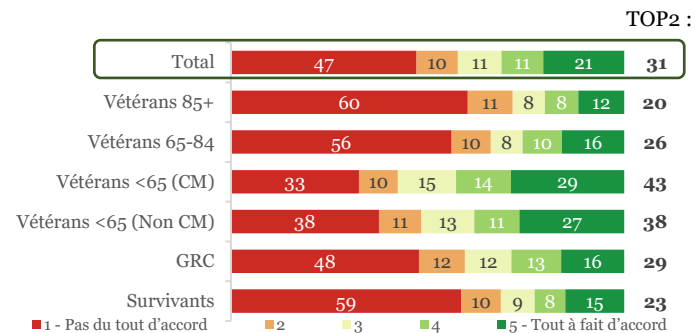
Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.]... « J'ai des économies mises de côté pour une dépense imprévue. »  
 Taille de l'échantillon: 3 281  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**La majorité ne déménagerait pas dans une meilleure maison même si elle le pouvait**

- Trois répondants sur cinq (BTM2 : 58 %) ne déménageraient pas dans une meilleure maison même s'ils le pouvaient.
- Les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** sont les plus susceptibles d'être en accord (TOP2 : 43 %) avec l'idée de déménager s'ils le pouvaient.
- Les répondants de **moins de 40 ans** (TOP2 : 50 %) ont tendance à être plus en accord avec l'idée de déménager que les autres groupes d'âge.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 42 %) sont plus susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 30 %).

Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 44 %) sont plus susceptibles d'être en accord que ceux **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 29 %).

Graphique 123: « Je déménagerais dans une meilleure maison si je le pouvais » (%)

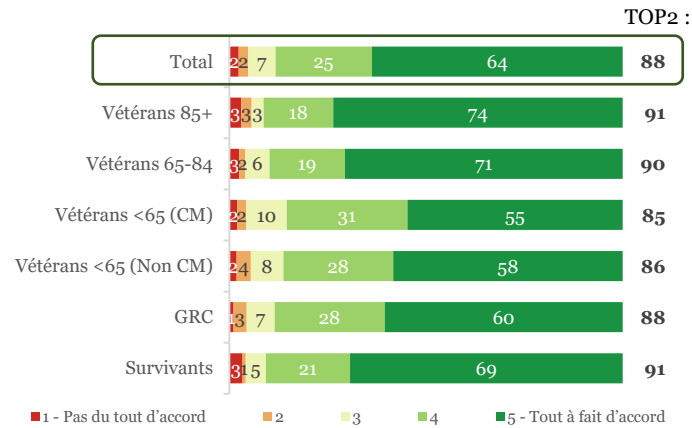


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.]... « Je déménagerais dans une meilleure maison si je le pouvais. »  
 Taille de l'échantillon: 3 280  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La grande majorité estiment vivre dans un quartier sécuritaire

- Neuf sur dix (TOP2 : 88 %) s'accordent à dire qu'ils vivent dans un quartier sécuritaire.
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 79 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les **répondants non-autochtones** (TOP2 : 89 %).

Graphique 124: « Je vis dans un quartier sécuritaire » (%)

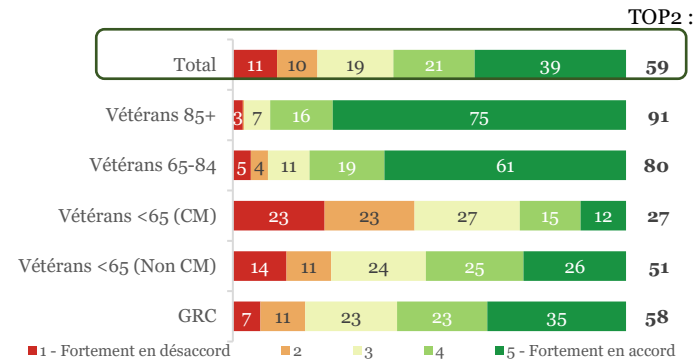


Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.]... « Je vis dans un quartier sécuritaire. »  
 Taille de l'échantillon: 3 371  
 Structure : Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

**Grande variation dans la transition après le service**

- Trois répondants sur cinq (TOP2 : 59 %) s'accordent à dire qu'ils ont bien fait la transition vers la vie civile après le service, ce qui est inférieur à celui de 2020 (TOP2 : 68 %)
- L'accord est le plus faible parmi les **vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas** (TOP2 : 46 %).
- Les répondants plus jeunes ont tendance à être moins en accord que les répondants plus âgés.<sup>40</sup>
- Les répondants **appartenant à des minorités visibles** (TOP2 : 49 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **n'appartenant pas à des minorités visibles** (TOP2 : 61 %).
- Les répondants **autochtones** (TOP2 : 41 %) sont moins susceptibles d'être en accord que les répondants **non-autochtones** (TOP2 : 61 %).

Graphique 125: « J'ai bien réussi ma transition du service militaire à la vie après le service » (%)



Question: [Explication de l'échelle à 5 points pour mesurer l'accord avec l'énoncé.] ... J'ai bien réussi ma transition du service militaire à la vie après le service.  
 Taille de l'échantillon: 2 303  
 Structure : Les répondants qui sont des vétérans, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

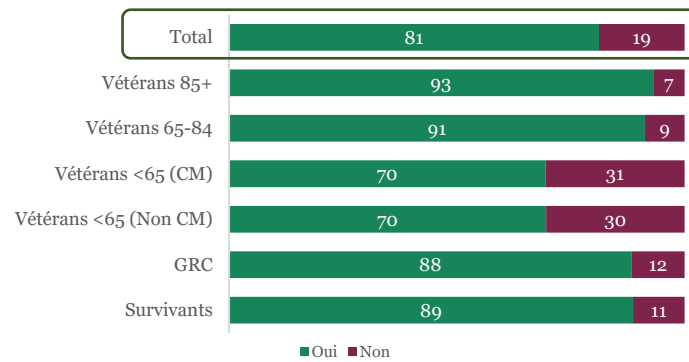
<sup>40</sup> Les répondants de 18 à 49 ans sont moins susceptibles d'être en accord que ceux de 50 ans et plus, bien que les répondants de 50 à 59 ans sont moins susceptibles d'être en accord que ceux de 60 ans et plus, que ceux de 60 à 69 ans sont moins susceptibles d'être en accord que ceux de 70 ans et plus, et que ceux de 70 à 79 ans sont moins susceptibles d'être en accord que ceux de 80 ans et plus.



### La grande majorité ont un médecin de famille

- Quatre répondants sur cinq (81 %) affirment avoir un médecin de famille.
- Les **vétérans de moins de 65 ans** sont moins susceptibles de dire qu'ils ont un médecin de famille (TOP2 : 70 %).

Graphique 126: Avez-vous un médecin de famille? (%)

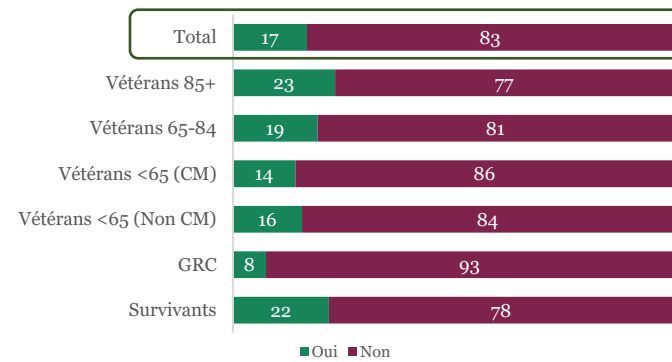


Question: À l'égard de votre santé...Avez-vous un médecin de famille?  
 Taille de l'échantillon: 3 384  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

### La plupart n'ont pas d'infirmière praticienne

- Seulement un répondant sur sept (17 %) a une infirmière praticienne.
- La **GRC** (8 %) représentent la strate la moins susceptible d'avoir une infirmière praticienne.

Graphique 127: Avez-vous une infirmière praticienne ? (%)



Question: Avez-vous une infirmière praticienne ?  
 Taille de l'échantillon: 3 308  
 Structure: Tous les répondants, excluant « Ne sais pas » et « Préfère ne pas répondre »

---

# Annexes

## Taille de l'échantillon et méthodes d'échantillonnage

Forum Research a mené une étude quantitative auprès de 3 427 clients d'ACC de 18 ans et plus. La base d'échantillonnage utilisait un fichier 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 (répartis entre ceux avec ou sans gestion de cas), la GRC et les Survivants. Toutes ces personnes étaient soit bénéficiaires de prestations, soit avaient demandé une prestation au cours des 12 derniers mois. Cela comprenait les vétérans qui avaient demandé des avantages au cours des 12 mois précédents, mais qui avaient été refusés ou qui attendaient toujours une décision.

Strate	Complété
Vétérans 85+	437
Vétérans 65-84	608
Vétérans <65 (CM)	617
Vétérans <65 (Non CM)	870
Survivants	355
GRC	540
<b>Total</b>	<b>3 427</b>

La méthode de collecte de l'enquête était l'ITAO (Interview Téléphonique Assisté par Ordinateur) et l'IWAO (Interview Web Assistée par Ordinateur) en utilisant un fichier échantillon fourni par les ACC. 37 entrevues de prétest ont été menées du 24 au 29 mai 2022 (21 en anglais et 16 en français).

Pour garantir la validité des données tout au long du processus de recherche, tous les intervieweurs ont été formés spécifiquement sur le questionnaire et ont dû lire les questions exactement telles qu'elles apparaissaient. Un minimum de 10% de toutes les entrevues ont été évaluées à des fins d'assurance-qualité.

## Date de la collecte de données

La collecte de données, incluant le prétest, a été effectuée entre le 24 mai et le 17 août 2022.

## Discussion sur le biais de non-réponse potentielle

Pour examiner et identifier tout biais de non-réponse potentielle, nous avons examiné les résultats de notre étude par rapport aux paramètres démographiques tels que le sexe et l'âge.

Comme indiqué ci-dessous, l'échantillon de répondants (pondéré et non pondéré) correspond de très près au fichier d'échantillon des deux variables examinées (sexe et âge). Par conséquent, on peut supposer que le biais de non-réponse n'a pas d'incidence significative sur l'ensemble de données qui en résulte.

---

<b>Caractéristiques</b>	<b>Taille de l'échantillon non pondéré (n)</b>	<b>Proportion non pondérée (%)</b>	<b>Proportion pondérée (%)</b>	<b>Proportion de l'échantillon (%)</b>
<b>Sexe</b>				
Homme	2501	73.0	69.0	68.7
Femme	903	26.3	30.0	30.3
Autre (Inconnu)	23	0.7	1.0	1.1

Caractéristiques	Taille de l'échantillon non pondéré (n)	Proportion non pondérée (%)	Proportion pondérée (%)	Proportion de l'échantillon (%)
<b>Âge</b>				
18-24	12	0.4	0.3	0.3
25-29	28	0.8	1.4	1.0
30-34	87	2.5	3.8	2.9
35-39	140	4.1	5.8	4.4
40-44	223	6.5	6.4	5.0
45-49	228	6.7	6.7	5.0
50-54	299	8.7	8.9	6.4
55-59	411	12.0	11.2	7.9
60-64	372	10.9	9.3	6.5
65-69	282	8.2	6.3	6.4
70-74	244	7.1	6.2	6.8
75-79	228	6.7	6.7	7.1
80-84	244	7.1	7.3	7.8
85-89	381	11.1	7.1	13.0
90-94	150	4.4	6.8	9.9
95-99	98	2.9	5.8	9.1

100+	0	0.0	0.0	0.6
------	---	-----	-----	-----

### Procédures de pondération et marge d'erreur

Pour les résultats globaux comprenant les six strates (par exemple, «70% de tous les répondants sont en accord» ou «50% de tous les hommes sont en accord»), les données sont pondérées par âge, sexe et strates en fonction des paramètres de la population du fichier échantillon fourni par les ACC. Les paramètres de la population sont les suivants :

Âge	Proportion (%)
18-19	0.0
20-24	0.3
25-29	1.4
30-34	3.8
35-39	5.8
40-44	6.4
45-49	6.7
50-54	8.9
55-59	11.2
60-64	9.3
65-69	6.3
70-74	6.2
75-79	6.7
80-84	7.3
85-89	7.1
90-94	6.8
95-99	5.4
100+	0.4

---

<b>Sexe</b>	<b>Proportion (%)</b>
Homme	69.0
Femme	30.0
Autre (Inconnu)	1.0

<b>Strate</b>	<b>Proportion (%)</b>
Vétérans 85+	7.0
Vétérans 65-84	16.7
Vétérans <65 (CM)	11.1
Vétérans <65 (Non CM)	33.4
GRC	11.4
Survivants	20.4

Pour les résultats ventilés par strates (par exemple, «20% des vétérans de 85 ans et plus sont en accord»), les données sont pondérées en utilisant les proportions d'âge et de sexe à l'intérieur de chaque strate. Les proportions, tirées du fichier échantillon, sont les suivantes:

Âge	Vétérans 85+	Vétérans 65-84	Vétérans <65 (CM)	Vétérans <65 (Non CM)	GRC	Survivants
18-19			0.0	0.0	0.0	0.1
20-24			0.6	0.5	0.0	0.4
25-29			3.2	2.7	0.8	0.2
30-34			10.0	6.7	3.3	0.4
35-39			14.8	9.5	7.9	0.4
40-44			14.5	10.2	10.8	0.6
45-49			13.1	11.3	11.7	0.7
50-54			16.5	16.6	11.7	0.9
55-59			17.5	22.8	11.4	1.6
60-64			9.8	19.7	10.3	2.3
65-69		26.7			10.6	3.0
70-74		23.5			9.9	5.5
75-79		25.1			5.6	9.4
80-84		24.7			3.4	13.4
85-89	47.0				1.7	17.9
90-94	21.6				0.5	25.6
95-99	29.4				0.0	16.5
100+	2.0				0.0	1.0



Sexe	Vétérans 85+	Vétérans 65-84	Vétérans <65 (CM)	Vétérans <65 (Non CM)	GRC	Survivants
Homme	91.1	94.2	79.9	84.4	81.4	2.6
Femme	8.3	5.1	20.1	15.4	18.6	93.8
Autre (Inconnu)	0.6	0.7	0.1	0.2	0.0	3.6

La marge d'erreur (avec un intervalle de confiance de 95 %) pour l'ensemble des répondants est de  $\pm 1,7\%$ . Pour les six strates susmentionnées, les marges d'erreur sont de  $\pm 4,6\%$  pour les vétérans de 85 ans et plus, de  $\pm 3,9\%$  pour les vétérans de 65 à 84 ans, de  $\pm 3,9\%$  pour les vétérans de moins de 65 ans avec gestion de cas,  $\pm 2,4\%$  pour les vétérans de moins de 65 ans sans gestion de cas,  $\pm 4,1\%$  pour la GRC,  $\pm 5,2\%$  pour les survivants.

## Taux de réponse (non pondéré) – ITAO

Le taux de réponse moyen des répondants ITAO était de 26%.

Disposition	Vétérans 85+	Vétérans 65-84	Vétérans <65 CM	Vétérans <65 Non CM	GRC	Survivants	TOTAL
<b>(A) Total des numéros composés</b>	6362	6019	3977	5518	3165	7345	32386
<b>(B) Invalide</b>	<b>735</b>	<b>417</b>	<b>425</b>	<b>654</b>	<b>234</b>	<b>1193</b>	<b>3658</b>
B1) Pas en service	608	335	289	454	159	935	2780
B2) Entreprises/ Non résidentiel	121	75	122	188	70	248	824
B5) Doubleton	6	7	14	12	5	10	54
<b>(C) Non résolus</b>	<b>791</b>	<b>1117</b>	<b>505</b>	<b>1093</b>	<b>657</b>	<b>933</b>	<b>5096</b>
C1) Pas de réponse	765	1091	483	1071	648	909	4967
C2) Ligne occupée	15	24	21	20	8	18	106
C3) Pas de service	11	2	1	2	1	6	23
<b>(D) Unités admissibles non répondantes</b>	<b>3073</b>	<b>3643</b>	<b>1970</b>	<b>2618</b>	<b>1797</b>	<b>3042</b>	<b>16143</b>
D1) Incapable, maladie, problème de langue	467	80	5	10	12	453	1027
D2) Répondant sélectionné pas disponible	1446	2366	1234	1762	1186	1212	9206
D3) Refus du foyer	35	37	105	51	19	81	328
D4) Refus du répondant	575	903	283	416	389	384	2950
D5) Refus sur cellulaire	11	6	1	9	1	25	53
D6) Répondant qualifié, abandon	539	251	342	370	190	887	2579
<b>(E) Admissibles - Unités répondants</b>	<b>1763</b>	<b>842</b>	<b>1077</b>	<b>1153</b>	<b>477</b>	<b>2177</b>	<b>7489</b>
E1) Disqualification - langue	577	76	11	21	23	505	1213
E2) Non éligible	895	411	710	664	321	1268	4269
E3) Questionnaires complétés	291	355	356	468	133	404	2007
<b>Taux de réponse estimé (E/(C+D+E))</b>	<b>31%</b>	<b>15%</b>	<b>30%</b>	<b>24%</b>	<b>16%</b>	<b>35%</b>	<b>26%</b>

### Taux de réponse (non pondéré) – IWAO

Le taux de réponse moyen des répondants IWAO était de 56%.

Disposition	Vétérans 85+	Vétérans 65-84	Vétérans <65 CM	Vétérans <65 Non CM	GRC	Survivants	TOTAL
<b>(A) Total des tentatives</b>	238	383	575	720	369	251	2536
<b>(C) Non résolus</b>	<b>74</b>	<b>108</b>	<b>276</b>	<b>286</b>	<b>133</b>	<b>91</b>	<b>968</b>
C1) Pas de réponse	74	108	276	286	133	91	968
<b>(D) Unités admissibles non répondantes</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>143</b>
D6) Répondant qualifié, abandon	18	21	34	32	14	24	143
<b>(E) Admissibles - Unités répondants</b>	<b>146</b>	<b>254</b>	<b>265</b>	<b>402</b>	<b>222</b>	<b>136</b>	<b>1420</b>
E3) Questionnaires complétés	146	253	261	402	222	136	1420
<b>Taux de réponse estimé (E/(C+D+E))</b>	<b>61%</b>	<b>66%</b>	<b>46%</b>	<b>56%</b>	<b>60%</b>	<b>54%</b>	<b>56%</b>

## Instrument de recherche

### QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

**REMARQUE** : La conversation se déroulera dans la langue parlée privilégiée indiquée dans le dossier de l'échantillon [LANGUE PARLÉE].

INTRO1. Bonjour/Hello, mon nom est \_\_\_\_\_ et je vous appelle de Forum Research Inc. au nom d'Anciens Combattants Canada.

S1. Pourrais-je parler avec [NOM]?

1 = Disponible -> continuer

2 = Non disponible

#### SI NON DISPONIBLE :

- Confirmer les coordonnées

- Tenter de programmer un rappel

- Demander à la personne si elle souhaite remplir le sondage en ligne et, dans l'affirmative, prendre en note son adresse de courriel : « Si ce moment ne vous convient pas, je peux prendre votre courriel et vous envoyer une version du sondage en ligne que vous pourrez remplir quand vous aurez le temps. »

\*Courriel :

Préfèreriez-vous continuer en anglais ou en français?

1 – Anglais

2 – Français

S2. Comment allez-vous aujourd'hui?

#### (Attendez la réponse)

INTRO2. Au nom d'Anciens Combattants Canada, nous appelons les clients pour participer au sondage national auprès des clients d'Anciens Combattants Canada 2022. Anciens Combattants Canada essaie toujours d'améliorer ses services et vos commentaires seraient extrêmement utiles. Si vous acceptez de participer, vos commentaires seront entièrement volontaires, totalement anonymes et confidentiels, et votre participation n'aura aucun effet sur les avantages ou services que vous recevez.

*Pour vérifier la légitimité de ce sondage ou pour obtenir plus de renseignements sur les objectifs du sondage et l'utilisation des résultats, veuillez communiquer avec le Réseau national des centres de contact d'Anciens Combattants Canada au numéro sans frais 1-866-522-2022, ou avec la chargée de projet **Jacqueline Smith**, gestionnaire principale des opérations, Unité des renseignements opérationnels.*

613-217-4231

[jacqueline.smith@veterans.gc.ca](mailto:jacqueline.smith@veterans.gc.ca)

Ce sondage devrait prendre environ 25 minutes et peut être effectué dans la langue officielle de votre choix.

Veuillez prendre note que cet appel peut être enregistré à des fins de contrôle de qualité et de formation.

S3. Est-ce que je vous ai rejoint aujourd'hui sur un téléphone fixe ou un téléphone cellulaire? **[Note à l'enquêteur : Cette question aide à identifier les personnes qui conduisent en utilisant un téléphone portable.]**

1 = Téléphone fixe

2 = Téléphone cellulaire

S4. [SI S3=2] Pouvez-vous me parler en toute sécurité maintenant?

1=Oui

2=Non -> Programmer un rappel ou demander à la personne si elle souhaite remplir le sondage en ligne et, dans l'affirmative, prendre en note son adresse de courriel : « Si ce moment ne vous convient pas, je peux prendre votre courriel et vous envoyer une version du sondage en ligne que vous pourrez remplir quand vous aurez le temps. »

\*Courriel :

S4. Puis-je commencer le sondage maintenant?

1 – Oui [Continuer]

2 – Non, pas pour le moment [Tenter de programmer un rappel]

3 – Non, préfère ne pas répondre [Compter comme refus ferme ou souple]

S5. Excellent! Vous pouvez répondre au sondage par téléphone avec moi ou en ligne. Comment voulez-vous poursuivre le sondage?

1 – Téléphone [Continuer]

2 – En ligne

Quelle est votre courriel?\* Courriel :

\*Si on vous demande la raison pour laquelle le courriel est nécessaire, répondez : « Nous avons besoin de votre courriel pour pouvoir vous envoyer le lien du sondage. » [Note à l'enquêteur : répétez le courriel pour confirmer les détails].

---

[Si le répondant demande comment nous avons obtenu leur numéro : « Anciens Combattants Canada a fourni à Forum Research Inc. une liste de clients pour les besoins de ce sondage uniquement. Votre participation est volontaire et n'aura aucun effet sur les avantages ou services que vous recevez. »]

[Si la personne demande si les résultats seront publiés : « Les résultats seront affichés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada dans un délai de six mois. »]

<b>Questions préliminaires</b>		
Script : Pour le reste du sondage, je vais utiliser l'abréviation « ACC » pour désigner Anciens Combattants Canada. Veuillez prendre note que cet appel peut être enregistré à des fins de contrôle de qualité et de formation.		
OP_Q01	Avez-vous eu des contacts avec ACC au cours des 12 derniers mois? 1 : Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre	Oui/Non
OP_Q02	<b>[SI OP_Q01=1]</b> Au cours des 12 derniers mois, quels moyens avez-vous utilisés pour contacter ACC ? 1 : En personne à un point de service d'ACC 2 : Par téléphone 3 : Par lettre/courrier 4 : Par courriel 5 : Par le biais de Mon dossier ACC 6 : En personne chez moi 50 : Autre, veuillez préciser _____ [Zone de texte]	Oui/Non pour chaque moyen
OP_Q04 *Partie du concept CO	En général, quelle est votre méthode préférée de contact avec ACC? 1 : En personne à un point de service d'ACC 2 : Par téléphone 3 : Par lettre/courrier 4 : Par courriel 5 : Par le biais de Mon dossier ACC 6 : En personne chez moi 50 : Autre, veuillez préciser _____ [Zone de texte] 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre	Réponse ouverte, codée à partir de la liste
OP_Q05	Avez-vous demandé un service ou un avantage au cours des 12 derniers mois? Oui ou non. Réponses : 1 : Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre	Oui/Non
OP_Q06	<b>[SI OP_Q05 = 1]</b> Quelle partie du processus de demande pourrait être améliorée? [MULTI-SÉLECTION] <Veuillez sélectionner une seule réponse dans la liste> 1 : Simplification des formulaires 2 : Accès à l'information nécessaire pour présenter sa demande 3 : La fréquence des mises à jour de l'état de la demande 4 : Explications plus claires en ce qui concerne les décisions 5 : Autre 6 : Rien à améliorer 98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE] 99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	

OP_Q07	Avez-vous reçu une lettre d'ACC au cours des 12 derniers mois? Oui ou non. Réponses : 1 : Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre	Oui/Non
<b>50 secondes pour les questions préliminaires</b>		

<b>Méthode de contact utilisée et satisfaction par rapport aux communications</b>								
	<p>Script : Pour chaque question suivante, je vais vous lire un énoncé. En utilisant une échelle de 1 à 5 ou a indiqué que vous n'êtes « pas du tout d'accord » et 5 indique que vous êtes « tout à fait d'accord », veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec l'énoncé en nous indiquant une valeur entre 1 et 5 (note à l'enquêteur : n'hésitez pas à rappeler au répondant à n'importe quel moment que 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord)</p> <p>&lt;Note à l'enquêteur : assurez-vous que le répondant comprenne l'échelle à utiliser/donnez plus d'explications si nécessaire&gt;</p> <p>Si vous ne savez pas ce que la question vous demande, vous pouvez dire "je ne sais pas". Commençons.</p>							
		Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
CO_Q01	Communiquer avec ACC a été facile.							
CO_Q02	La communication avec ACC a été fournie rapidement.							
CO_Q03	<b>[SI OP_Q05=1]</b> Il était facile de soumettre à ACC les informations requises pour ma demande.							
	Script : Mon dossier ACC vous permet de faire affaire en ligne avec Anciens Combattants Canada en toute sécurité.							
CO_Q05	<b>[SI CO_Q04 = 1]</b> Avez-vous utilisé Mon dossier ACC? 1 :Oui 2 : Non 3 : Ne sais pas 4 : Préfère ne pas répondre	Oui/Non						
CO_Q06	<b>[SI CO_Q05 = 1]</b> Lorsque vous avez utilisé Mon dossier ACC, était-ce un bon moyen de connaître... [Randomiser les réponses 1 à 4] [Échelle=Oui/Non] 1. Les avantages et services d'ACC 2. L'état de mes demandes 3. Les nouvelles d'ACC 4. La communication par messagerie sécurisée avec ACC	Oui/Non/Ne sais pas/Préfère ne pas répondre						



CO_Q07	<p><b>[SI CO_Q05 = 2]</b> Pourquoi n'utilisez-vous pas Mon dossier ACC?</p> <p>Répliques :</p> <p>1 : Je ne suis pas inscrit à Mon dossier ACC</p> <p>2 : Je ne connaissais pas Mon dossier ACC avant maintenant</p> <p>3 : Manque d'intérêt</p> <p>4 : Aucun besoin</p> <p>5 : Pas clair sur les avantages d'utiliser Mon dossier ACC</p> <p>6 : Manque d'accès (ordinateur/internet)</p> <p>7 : Complexité de la technologie</p> <p>8 : Préoccupations en ce qui concerne la sécurité/confidentialité</p> <p>9 : Je préfère les méthodes traditionnelles (par exemple, téléphone ou courrier)</p> <p>10 : J'ai perdu mon mot de passe</p> <p>11 : J'ai perdu mon identifiant</p> <p>50 : Autre [Zone de texte]</p> <p>98 : Ne sais pas</p> <p>99 : Préfère ne pas répondre</p>	< Réponse ouverte> (question multi-réponse)
	<b>Durée : 1 minute 24 secondes pour les méthodes de contact/communication</b>	

Satisfaction par rapport à l'expérience du service fourni par ACC								
Expérience du service fourni par ACC								
	Script : Pour chacune des questions ci-dessous, utilisez la même échelle de notation que celle décrite précédemment : 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait en accord, afin d'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en pas d'accord avec chaque énoncé.	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
XP_Q12	Au cours des 12 derniers mois, le service d'ACC s'est amélioré.							
XP_Q02	<b>[SI OP_Q05=1]</b> Dans l'ensemble, le processus de demande était facile.							
XP_Q01	<b>[SI OP_Q05=1]</b> Dans l'ensemble, les informations dont j'avais besoin pour demander un service ou un avantage auquel je suis admissible étaient faciles à trouver.							
XP_Q03	<b>[SI OP_Q02 = 3]</b> La dernière lettre que j'ai reçue d'ACC était facile à comprendre.							
XP_Q04	Dans l'ensemble, le personnel d'ACC a fourni un service satisfaisant.							
XP_Q05	Le personnel d'ACC connaissait bien les programmes et les services au sujet desquels je me renseignais.							
XP_Q06	Le personnel d'ACC était compétent pour répondre à ma demande.							

XP_Q07	Le traitement par le personnel d'ACC était exceptionnel.							
XP_Q08	Je ne me suis pas senti respecté par le personnel d'ACC.							
XP_Q09	Le personnel d'ACC n'a pas répondu à mes besoins.							
XP_Q10	J'ai dû attendre trop longtemps pour parler à quelqu'un dans un bureau d'ACC.							
XP_Q11	Le personnel d'ACC a communiqué avec moi dans la langue officielle de mon choix.							
XP_Q13	J'ai obtenu un service ou un avantage en temps opportun.							
NEW MAF	Je comprends les services et les avantages offerts par Anciens Combattants Canada.							
		Très insatisfait 1	2	3	4	Très satisfait 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
XP_Q14PIP	Script : Nous voudrions maintenant vous demander si vous êtes satisfait de la qualité du service que vous avez reçu. Vous pouvez dire, très insatisfait, insatisfait, ni satisfait ni insatisfait, satisfait ou très satisfait.  <Note aux intervieweurs: la qualité de la prestation des services signifie la qualité globale de tous les services reçus au cours des 12 derniers mois.>  Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité de la prestation des services?							
NEW	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité des programmes et des services offerts par ACC ?							
	Durée : 2 minutes 40 secondes – y compris le temps requis pour expliquer l'échelle							

Satisfaction par rapport aux services et aux programmes											
Gestion de cas											
<b>Script :</b> Un gestionnaire de cas aide les vétérans et les anciens membres de la GRC à fixer des objectifs et à trouver les services nécessaires pour surmonter les défis dans leur vie.											
	<p><b>Contexte :</b> Ces questions seront liées au fichier de données des clients et seuls les clients qui ont un plan d'action depuis 90 jours ou plus pourront répondre à ces questions.</p> <p><b>SI [GC] = '0' poser les questions SP_Q02 à SP_Q15</b></p> <p><b>De l'échantillon :</b></p> <table border="1"> <tr> <td>GC</td> <td>En gestion de cas</td> <td>O ou blanc</td> </tr> </table>	GC	En gestion de cas	O ou blanc							
GC	En gestion de cas	O ou blanc									
SP_Q02	<p>Avez-vous actuellement un gestionnaire de cas qui travaille avec vous pour obtenir des services?</p> <p>1 : Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre</p>										
	<p><b>[SI SP_Q02 = 1]</b> Poser les questions SP_Q03 à SP_Q16</p>										
	<p>Script : Pour les énoncés suivants, nous allons à nouveau vous demander d'utiliser l'échelle où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes?</p>	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99			
SP_Q03	On m'a assigné un gestionnaire de cas dans un délai raisonnable.										
SP_Q04	Je ne suis pas satisfait des relations de travail que j'ai avec mon gestionnaire de cas actuel.										
SP_Q05	Les objectifs de mon plan d'intervention ne reflètent pas mes besoins.										
SP_Q06	J'ai participé à l'élaboration de mes objectifs pour mon plan d'intervention.										
SP_Q07	J'ai eu l'occasion d'impliquer ma famille et d'autres gens qui me soutiennent dans l'élaboration de mon plan d'intervention.										

SP_Q08	J'ai eu des contacts réguliers avec mon gestionnaire de cas pour savoir si j'atteignais mes objectifs.							
SP_Q09	J'ai été satisfait de mes progrès dans la réalisation de mes objectifs.							
SP_Q10	En travaillant avec mon gestionnaire de cas, je me suis mieux renseigné sur la façon d'accéder aux programmes et services d'ACC dont j'avais besoin.							
SP_Q11	Mon gestionnaire de cas m'a informé des services et soutiens offerts dans ma communauté qui pourraient m'aider.							
SP_Q12	Mon gestionnaire de cas a répondu à mes appels dans un délai raisonnable.							
SP_Q13	Les objectifs de mon plan d'intervention étaient pertinents et utiles.							
SP_Q14	Les services de gestion de cas m'ont été bénéfiques.							
SP_Q15	Grâce aux services de gestion de cas, ma vie s'est améliorée.							
SP_Q16	Dans l'ensemble, je suis satisfait des services de gestion de cas.							
	<b>Durée : 1 minute 52 secondes pour la gestion de cas</b>							

### Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

	Script : Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou PAAC offre des fonds pour l'entretien ménager, l'entretien du terrain et d'autres services de soutien à domicile qui aident les bénéficiaires admissibles à maintenir leur autonomie à la maison. Cet ensemble de questions portent sur ce programme.										
	<p><b>Contexte</b> : Seuls les clients qui ont été bénéficiaires du PAAC pendant 90 jours ou plus répondront aux questions ci-dessous.  <b>SI [statut du PAAC] = « Reçoit des avantages »,</b>  poser les questions VI_Q02 à VI_Q07</p> <p>De l'échantillon :</p> <table border="1"> <tr> <td>Statut du PAAC</td> <td>Statut du compte PAAC</td> <td>Reçoit des avantages, Expiré, Fermé</td> </tr> </table>	Statut du PAAC	Statut du compte PAAC	Reçoit des avantages, Expiré, Fermé	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
Statut du PAAC	Statut du compte PAAC	Reçoit des avantages, Expiré, Fermé									
VI_Q02	Je compte sur les services du PAAC pour m'aider à rester chez moi et dans ma communauté.										
VI_Q03	J'ai pu trouver des fournisseurs de services pour m'aider avec les services du PAAC dont j'ai besoin.										
VI_Q04	Le PAAC répond à mes besoins.										
VI_Q05	Le PAAC a été bénéfique pour moi.										
VI_Q07	Dans l'ensemble, je suis satisfait du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.										
	<b>Durée : 47 secondes pour le PAAC</b>										

Programme des avantages médicaux											
	<p>Script : Les avantages et les services de soins de santé offerts aux bénéficiaires admissibles sont payés par le Programme des avantages médicaux d'ACC.</p> <p>&lt;&lt;Note à l'enquêteur : Si vous êtes admissible au Programme des avantages médicaux, vous recevrez une carte de soins de santé d'ACC.</p> <p>Cette carte de soins de santé couvre des services tels que les soins à domicile ou les services hospitaliers, les soins infirmiers, les rendez-vous avec des spécialistes (comme les physiothérapeutes, les audiologistes, et les fournisseurs de soins de santé mentale), l'équipement médical, les prothèses, et les ordonnances.</p> <p>L'étendue de votre couverture dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment de votre qualification, de vos besoins en matière de santé, et de votre situation personnelle.</p> <p>&gt;&gt;</p>										
	<p>Contexte : Seuls les clients qui ont droit aux avantages du traitement répondront aux questions ci-dessous.</p> <p><b>SI [TRTMNT] = 'O',</b> poser les questions TR_Q02 à TR_Q06</p> <p>De l'échantillon :</p> <table border="1" data-bbox="280 1171 774 1331"> <tr> <td>TRTMNT</td> <td>Utilisation des avantages médicaux au cours des 12 derniers mois</td> <td>O ou blanc</td> </tr> </table>	TRTMNT	Utilisation des avantages médicaux au cours des 12 derniers mois	O ou blanc	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
TRTMNT	Utilisation des avantages médicaux au cours des 12 derniers mois	O ou blanc									
	<p>Script : De retour à notre échelle à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord</p>										
TR_Q02	Le temps nécessaire pour obtenir le remboursement des avantages et des services médicaux était raisonnable.										
TR_Q03	Le programme des avantages médicaux répond à mes besoins.										
TR_Q04	<p>Avez-vous eu accès aux avantages médicaux dont vous aviez besoin?</p> <p>1. Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE] 99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]</p>										

TR_Q05	<p><b>[SI TR_Q04 = 2]</b> Pourquoi n'avez-vous pas eu accès aux avantages dont vous aviez besoin?                  Répliques :                  a. Le temps d'attente pour accéder aux avantages médicaux est trop long                  b. Aucun fournisseur de soins de santé ne se trouve près de chez moi                  c. J'ai dû payer de ma poche                  d. Le fournisseur n'accepte pas ma carte d'identité                  e. Mauvais service du fournisseur                  f. Les avantages et/ou les services n'ont pas été approuvés par ACC                  g. Autre [Zone de texte]</p>	< MULTI-SÉLECTION >									
	Script : De retour à notre échelle à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord										
TR_Q06	Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme des avantages médicaux.										
	<b>Durée : 1 minute 29 secondes pour le Programme des avantages médicaux</b>										

Programme de prestations d'invalidité	
	<p>Script : Le Programme de prestations d'invalidité compense les effets économiques et non économiques des invalidités, des blessures graves et des décès liés au service.</p> <p>&lt;&lt;Note à l'enquêteur :                  Une prestation d'invalidité est un paiement financier non imposable visant à favoriser votre bien-être.</p> <p>Le montant que vous recevez dépend de la mesure dans laquelle votre état est lié à votre service (droit) et de la gravité de votre état, y compris son incidence sur votre qualité de vie (évaluation).</p> <p>&gt;&gt;</p>
	<p>Contexte : Les répliques suivantes seront posées aux clients qui reçoivent des prestations d'invalidité.</p> <p><b>SI [Statut PI] = « En cours de paiement » ou « Droit uniquement »,</b> poser les questions DB_Q02 à DB_Q04</p> <p>De l'échantillon :</p>

	Statut PI	Statut du compte du Programme de prestations d'invalidité	En cours de paiement, Suspendu, Terminé, Droit uniquement							
	Script : Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord			Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
DB_Q02PIP	Les prestations d'invalidité que je reçois d'ACC reconnaissent mon invalidité liée au service.									
DB_Q03PIP	Les prestations d'invalidité que je reçois d'ACC compensent les effets de mon invalidité liée au service.									
DB_Q04	Dans l'ensemble, je suis satisfait du Programme de prestations d'invalidité.									
	<b>Durée : 34 secondes - Programme de prestations d'invalidité</b>									

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle								
	<p>Script : Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC fournit des services tels que la réadaptation médicale et psychosociale pour aider les vétérans à se réinsérer dans la vie après le service.</p> <p>&lt;&lt;Note à l'enquêteur : Les services de réadaptation peuvent améliorer votre santé et vous aider à vous adapter à la vie à la maison, dans votre communauté ou au travail. En fonction de votre situation et de vos besoins, il peut s'agir de traitements et de thérapies visant à surmonter ou faire face à une maladie ou une blessure liée au service.&gt;&gt;</p>							
	<p>Contexte : The répliques suivantes seront posées aux clients recevant des services de réadaptation pendant 90 jours ou plus..</p> <p><b>SI [Réadaptation] = « 0 »</b> OU <b>SI [Réadaptation professionnelle] = « Active »</b> <b>OU « En cours de paiement »</b></p> <p>Poser les questions RE_Q02 à RE_Q12</p> <p>De l'échantillon :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Réadaptation</th> <th>Indicateur de réadaptation</th> <th>0 ou blanc</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Réadaptation professionnelle</td> <td>Réadaptation professionnelle</td> <td>Aiguillé Actif Inactif En cours</td> </tr> </tbody> </table>		Réadaptation	Indicateur de réadaptation	0 ou blanc	Réadaptation professionnelle	Réadaptation professionnelle	Aiguillé Actif Inactif En cours
Réadaptation	Indicateur de réadaptation	0 ou blanc						
Réadaptation professionnelle	Réadaptation professionnelle	Aiguillé Actif Inactif En cours						

RE_Q02	À quel(s) volet(s) du programme de réadaptation d'ACC avez-vous participé? Répliques : a) Réadaptation médicale b) Réhabilitation psychosociale c) Réadaptation professionnelle	<Réponse ouverte, peut avoir plus d'une réponse>  Si Ne sais pas ou Préfère ne pas répondre, passer à la section suivante						
		Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
RE_Q03	Script : Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord : Ma participation au programme de réadaptation d'ACC m'a aidé à améliorer ma qualité de vie.							
RE_Q04	Ma participation au programme de réadaptation m'a aidé à entrer sur le marché du travail ou à retourner à mon activité principale.							
RE_Q05	Ma participation au programme de réadaptation a été bénéfique pour ma famille ou d'autres personnes qui me soutiennent.							
RE_Q06	Ma participation au programme de réadaptation a été bénéfique pour moi.							
RE_Q07	Le niveau de participation attendu au programme de réadaptation était raisonnable.							
RE_Q08	J'ai essayé de suivre mon plan de réadaptation.							
	Script : Les obstacles font référence à la présence d'un problème de santé physique ou mentale temporaire ou permanent qui limite ou empêche le client de jouer son rôle de manière raisonnable sur le lieu de travail, à la maison ou dans la communauté.							
RE_Q09	Depuis que je participe au programme de réadaptation d'ACC, mes obstacles ont diminué. [Note à l'enquêteur : si le répondant a besoin d'un rappel de l'échelle «Veuillez utiliser un nombre compris entre 1 et 5, où 1 est pas du tout d'accord et 5 est tout à fait d'accord.»]							
RE_Q10	<b>[SI RE_Q09 =1 or 2]</b> Dans quel contexte l'un de vos obstacles s'est-il aggravé? 1 : À la maison 2 : Au travail 3 : Dans la communauté 4 : Mes obstacles ne se sont pas aggravés 5 : Autre [Zone de texte] 98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE] 99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	<Réponse sélectionnée, sélectionnez plus d'une réponse>						



RE_Q11	<b>[SI RE_Q09 =4 or 5]</b> Dans quel contexte l'un de vos obstacles s'est-il amélioré? 1 : À la maison 2 : Au travail 3 : Dans la communauté 4 : Il n'y a pas eu d'amélioration 5 : Autre [Zone de texte] 98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE] 99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	<Réponse sélectionnée, sélectionnez plus d'une réponse>						
RE_Q12	Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme de réadaptation professionnelle et de services de réadaptation d'ACC.							
	<b>Durée : 2 minutes 26 secondes pour le Programme de réadaptation</b>							

Pension à vie								
	Script : Le 1 <sup>er</sup> avril 2019, le gouvernement du Canada a lancé le programme <b>Pension à vie</b> . La pension à vie est une combinaison d'avantages qui offrent une reconnaissance, un soutien au revenu et une stabilité aux membres et aux vétérans qui souffrent d'une maladie ou d'une blessure liée au service.							
PE_Q01	Avez-vous reçu des informations d'ACC concernant vos avantages personnels grâce à pension à vie? 1 : Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre							
PE_Q02	Vos avantages ont-ils changé grâce à Pension à vie? 1 : Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE] 99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]							
		Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
PE_Q03	<b>[SI PE_Q02 = 1]</b> Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord J'ai bien compris les modifications apportées à mes prestations personnelles grâce à Pension à vie.							
	<b>Durée : 1 minute pour la Pension à vie</b>							

Bureau de l'ombud des vétérans								
	Script : Le Bureau de l'ombud des vétérans est un organisme indépendant qui veille à ce que les clients d'ACC bénéficient des services et des avantages dont ils ont besoin de manière juste, rapide et efficace.							
VO_Q01	Avant aujourd'hui, connaissiez-vous le Bureau de l'ombud des vétérans? 1 : Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE] 99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]							
VO_Q02	[SI VO_Q01=1] Où avez-vous entendu parler du Bureau de l'ombud des vétérans pour la première fois? Répliques : (Ne pas lire) a. Internet b. Médias sociaux c. Organisme de services aux vétérans d. ACC e. Bouche à oreille F. Journal/Magazine g. Autre							
VO_Q03	[SI VO_Q01=1] Dans quelle mesure connaissez-vous les services du Bureau de l'ombud des vétérans? 1 : Pas du tout familier 2 : Pas très familier 3 : Un peu familier 4 : Très familier 98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE] 99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]							
Commémoration d'ACC								
	Script : Passons maintenant aux <b>initiatives commémoratives d'ACC</b> , qui comprennent : des cérémonies, des ressources d'apprentissage, le financement de projets communautaires, l'entretien des cimetières et des tombes des vétérans.							
	Script : Revenons à notre échelle de réponse à 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
CI_Q02	[SI CI_Q01 = 1] Je suis satisfait de la façon dont les initiatives commémoratives d'ACC rendent hommage à ceux qui ont servi notre pays et préservent la mémoire de leurs réussites et de leurs sacrifices.							
CI_Q03	Que pourrait faire ACC pour s'assurer que davantage de Canadiens sont au courant de ses initiatives commémoratives? Répliques : 1 : Promotion par le biais des médias sociaux 2 : Promotion par le biais d'organisations locales et de groupes communautaires 3 : Promotion dans les écoles 4 : Autre [Zone de texte] 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre							
CI_Q04	[SI CI_Q01 = 1] Dans l'ensemble, j'ai été satisfait des initiatives commémoratives d'ACC.							

	<b>Durée 41 secondes pour la Commémoration</b>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC								
	Script : Le Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC offre de l'aide financière pour les services de funérailles, d'inhumation et de marquage des tombes de vétérans dont le décès est attribuable à leur service militaire et aux vétérans qui n'ont pas suffisamment d'argent.							
		Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
FB_Q02	Je suis convaincu que les successions de vétérans ont accès à une aide financière dans le cadre du Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC.							
FB_Q03	<b>[SI FB_Q01 = 1]</b> Dans l'ensemble, je suis satisfait du programme qui finance les funérailles et les inhumations des vétérans admissibles.							
	<b>Durée : 39 secondes pour le Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC</b>							

<b>Satisfaction de la vie (bien-être)</b> Contexte : Le cadre de gestion du mieux-être a été développé par Thompson et al. (2016), qui ont identifié 7 domaines de bien-être pour les vétérans. Ces domaines sont représentés dans cette section.								
	Script : Cette prochaine série de questions examine votre satisfaction à l'égard de différents aspects de votre bien-être. Veuillez utiliser l'échelle de réponse : Très insatisfait, insatisfait, ni satisfait ni insatisfait, satisfait, très satisfait.							
WB_Q12	Quelle a été votre activité principale au cours des 12 derniers mois? [NE PAS LIRE] 1 : A travaillé ou dirigé une entreprise 2a : A travaillé dans la régulière 2 : A travaillé dans la force de réserve 3 : Était à la retraite et ne cherchais pas de travail 4 : A fréquenté l'école ou une formation 5 : Recherché du travail 6 : A soigné ou pris soin d'un membre de la famille ou un partenaire 7 : Était handicapé ou handicapé 8 : Autre [Zone de texte] 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre		<Réponse ouverte>					
	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...	Très insatisfait 1	2	3	4	Très satisfait 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
WB_Q02	... votre emploi ou activité principale?							
WB_Q01	... votre vie en général?							

WB_Q03	... vos loisirs?							
WB_Q04	... votre situation financière?							
WB_Q05	... votre bien-être général?							
WB_Q06	... vos relations avec d'autres membres de la famille? (NE PAS LIRE SI PAS NÉCESSAIRE POUR LE CONTEXTE. Note à l'enquêteur : les membres de la famille comprennent le conjoint, les parents, etc.)							
WB_Q07	... vos relations avec des amis?							
WB_Q08	... votre logement?							
WB_Q09	... votre quartier?							
		E	TB	B	P	M	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
WB_Q10	En général, diriez-vous que votre santé est : Échelle : Excellente, Très bonne, Bonne, Passable, Mauvaise, Ne sais pas, Préfère ne pas répondre							
WB_Q11	En général, diriez-vous que votre santé mentale est : Échelle : Excellente, Très bonne, Bonne, Passable, Mauvaise, Ne sais pas, Préfère ne pas répondre							
	<b>Durée : 1 minute 17 secondes pour les domaines du bien-être 2017</b>							
	Script : Les questions suivantes portent sur le bien-être lié à l'emploi ou à d'autres activités significatives dans votre vie. Veuillez utiliser notre échelle à 5 points, où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord.	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	Tout à fait d'accord 5	Ne sais pas 98	Préfère ne pas répondre 99
WB_Q13	J'ai un but dans la vie.							
WB_Q15	Je me décrirais comme étant physiquement actif.							
WB_Q17	J'interagis avec d'autres personnes au moins une fois par jour.							
WB_Q18	Ma foi me donne un sentiment de sécurité.							
WB_Q19	J'appartiens à au moins un groupe communautaire.							
WB_Q20	Je suis heureux de vivre avec la personne ou les personnes avec lesquelles je vis ou je suis heureux de vivre seul.							

WB_Q22	Je me sens souvent triste, déprimé ou sans espoir.										
WB_Q24	J'ai besoin d'aide pour préparer les repas.										
WB_Q26	J'ai des économies mises de côté pour une dépense imprévue.										
WB_Q28	Je déménagerais dans une meilleure maison si je le pouvais.										
WB_Q29	Je vis dans un quartier sécuritaire.										
WB_Q32	<p>Contexte : L'article ci-dessous est destiné aux vétérans.</p> <p><b>[SI Type de client = Vétéran ou vétéran de plein droit]</b></p> <p>De l'échantillon :</p> <table border="1" data-bbox="290 772 657 932"> <tr> <td>Type de client</td> <td>Vétéran, vétéran de plein droit, survivant</td> </tr> </table> <p>J'ai bien réussi ma transition du service militaire à la vie après le service.</p>	Type de client	Vétéran, vétéran de plein droit, survivant								
Type de client	Vétéran, vétéran de plein droit, survivant										
WB_Q33	<p>Avez-vous un médecin de famille?</p> <p>1. Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre</p>										
WB_Q34	<p>Avez-vous une infirmière praticienne?</p> <p>1. Oui 2 : Non 98 : Ne sais pas 99 : Préfère ne pas répondre</p>										
	<b>Durée : 2 minutes 25 secondes pour le bien-être, partie 2</b>										
	<p>Veillez utiliser ce protocole lorsque les réponses d'une personne sont égales aux réponses suivantes : [WBQ01-WBQ09=TI, I] ET [WBQ10-11= Passable ou Mauvais] ET WBQ13-32=1 ou 2 sauf pour les questions à formulation négative WB 14, 21,22,23,34,27,28=4 ou 5] « Comme nous arrivons bientôt à la fin du sondage, j'aimerais vous informer au sujet du Service d'aide d'ACC, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro de téléphone suivant : 1-800-268-7708 ou TTD / TTY 1-800-567-5803. Le Service d'aide d'ACC fournit de l'aide pour des problèmes de santé mentale ou personnels que les vétérans, les membres de la GRC ou les membres de la famille/aidants éprouvent. Il vous offre jusqu'à 20 heures de soutien psychologique pour tout problème donné auquel vous pourriez être confronté. »</p> <p>Note à l'enquêteur : Si la personne demande à obtenir les coordonnées d'une personne-ressource d'ACC et ne présente pas de signes de danger immédiat : lui fournir les coordonnées de la chargée du projet.</p>										

	« Si vous voulez plus de renseignements sur l'aide que ACC pourrait vous apporter, veuillez contacter la chargée de projet <b>Jacqueline Smith, gestionnaire principale des opérations par intérim, Unité des renseignements opérationnels au 613-217-4231 ou à l'adresse <a href="mailto:jacqueline.smith@veterans.gc.ca">jacqueline.smith@veterans.gc.ca</a>.</b> »	
	Script : Nous avons presque terminé. Ces dernières questions seront utilisées pour décrire les caractéristiques démographiques de nos clients et ne servent qu'à des fins statistiques.	
<b>Questions démographiques</b>		
DE_Q01	<p>Contexte : Puisque le sexe biologique est connu à partir du dossier du client, nous ne demandons que l'identification du genre. Les catégories pour le genre ont été tirées du cadre de l'ACS et de Statistique Canada.</p> <p>Note à l'enquêteur : L'identité sexuelle est un sentiment interne et profond d'être un homme, une femme, les deux, ou aucun des deux. Il peut s'agir du même sexe que celui de la personne à la naissance ou d'un sexe différent. Il existe trois catégories de genre : masculin, féminin et diversifié.</p> <p>Quel est votre genre?  1 : Homme  2 : Femme  3 : Un autre genre  98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE]  99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]</p>	<Réponse sélectionnée>
DE_Q01B	<p><b>[SI DE_Q01A=3]</b>  À quel genre vous identifiez-vous?</p>	<Réponse ouverte>
DE_Q02	<p>Vous considérez-vous comme un membre d'une minorité visible?  1 : Oui  2 : Non  98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE]  99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]</p>	<Réponse sélectionnée>
DE_Q03	<p>Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire un membre d'une Première Nation, un Métis ou un Inuit?  1 : Non, pas une personne autochtone  2 : Oui, membre d'une Première nation (p. Ex., Indien de l'Amérique du Nord)  3 : Oui, un Métis  4 : Oui, un Inuit  98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE]  99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]</p>	<Réponse ouverte>
DE_Q04	<p>Quel est le plus haut niveau, certificat ou diplôme que vous avez obtenu?  Prompts (Ne lisez pas sauf si requis et la personne ne fournit pas de réponse.) :  1. Niveau inférieur à un diplôme d'études secondaires ou à son équivalent</p>	<Réponse ouverte>

	<p>2 : Diplôme d'études secondaires ou un certificat d'équivalence d'études secondaires</p> <p>3 : Certificat ou diplôme professionnel</p> <p>4 : Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement d'enseignement non universitaire (autre qu'un certificat ou un diplôme professionnel)</p> <p>5 : Certificat ou diplôme universitaire de niveau inférieur à un baccalauréat</p> <p>6 : Baccalauréat (par exemple, BA, BSC, LLB)</p> <p>7 : Certificat ou diplôme universitaire de niveau supérieur à un baccalauréat</p> <p>98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE]</p> <p>99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]</p>	
DE_Q05	Y compris vous-même, combien de personnes vivent habituellement dans votre foyer? [RÉPONSE NUMÉRIQUE]	<Réponse ouverte>
	<p>Note à l'enquêteur : Le revenu du foyer d'une personne est un autre indicateur de bien-être. Lorsque le revenu est comparé au revenu moyen canadien, cela nous donne une idée de la façon dont nos clients et leur famille se portent.</p> <p>En vous rappelant que toutes vos réponses resteront confidentielles, pourriez-vous me dire quelle est votre meilleure estimation du revenu total de votre foyer reçu par tous les membres du foyer, de toutes les sources, après impôts, au cours de l'année se terminant le 31 décembre 2021?</p> <p>*(Si nécessaire seulement, lire : Les revenus peuvent provenir de diverses sources, comme le travail, les investissements, les pensions ou le gouvernement. Des exemples suivent : l'assurance-emploi, l'aide sociale, la prestation fiscale pour enfants et d'autres revenus tels que les pensions alimentaires pour enfants, les pensions alimentaires et les revenus locatifs.)</p>	
DE_Q06	<p>Note à l'enquêteur : Si le répondant est incertain ou hésitant, posez les questions ci-dessous. Sinon, répondez simplement aux trois questions suivantes en fonction de la réponse qui vous a été fourni précédemment par le répondant :</p> <p>Est-ce moins de 50 000 \$ ou au moins 50 000 \$?</p> <p>1. Moins de 50 000 \$</p> <p>2 : 50 000 \$ ou plus</p> <p>98 : Ne sais pas [NE PAS LIRE]</p> <p>99 : Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]</p>	
DE_Q07	<p><b>[SI DE_Q06 = 1]</b></p> <p>Est-ce?</p> <p>1 : 10 000 \$ ou moins</p> <p>2 : De 10 000 à 20 000 \$</p> <p>3 : De 20 000 à 30 000 \$</p> <p>4 : De 30 000 à 40 000 \$</p> <p>5 : De 40 000 à 50 000 \$</p> <p>98 : Ne sais pas</p> <p>99 : Préfère ne pas répondre</p>	
DE_Q08	<p><b>[SI DE_Q06 = 2]</b></p> <p>Est-ce?</p> <p>1 : De 50 000 à 60 000 \$</p>	

	<p>2 : De 60 000 à 70 000 \$  3 : De 70 000 à 80 000 \$  4 : De 90 000 à 100 000 \$  5 : 100 000 \$ ou plus  98 : Ne sais pas  99 : Préfère ne pas répondre</p>
	<b>Durée : 1 minute 25 secondes pour les questions démographiques</b>
	<b>Questions de clôture</b>
	<p>Script : Afin d'aider ACC à améliorer ses programmes et services, nous aimerions faire concorder les renseignements de votre sondage avec d'autres renseignements qu'ACC possède dans votre dossier. Ces renseignements sont protégés par la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>, sont confidentiels et seront conservés sur les serveurs sécurisés d'ACC. Ces renseignements n'auront aucun effet sur vos avantages ou services et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche.</p> <p><i>Note à l'enquêteur : lire si nécessaire : Une fois de plus, les renseignements que vous avez fournis resteront confidentiels. Vous ne serez pas identifié dans les résultats fournis à ACC et vos réponses n'auront aucun effet sur les avantages ou les services que vous recevez. L'information ne sera pas enregistrée dans vos notes ou votre dossier de client.</i></p>
CL_Q01	<p>Pour une analyse plus approfondie au sein d'ACC, avons-nous votre permission pour partager les données confidentielles de votre sondage ?</p> <p><i>Note à l'enquêteur : lire si nécessaire : « Si vous répondez non à cette analyse approfondie, ACC n'aura pas accès à vos données directement, et vos données anonymes ne seront incluses que dans les totaux agrégés du rapport de Forum Research Inc. »</i></p> <p>&lt; réponse ouverte &gt;</p> <p>Réponses :</p> <p>1 : Oui  2 : Non  98 : Ne sais pas  99 : Préfère ne pas répondre</p>
CL_Q02	<p>Êtes-vous intéressé à participer à des projets similaires menés par ACC à l'avenir ? Par exemple, des groupes de discussion ou des entretiens.</p> <p>&lt; réponse ouverte &gt;</p> <p>Réponses :</p> <p>1 : Oui  2 : Non  98 : Ne sais pas  99 : Préfère ne pas répondre</p>
	<b>Durée : 48 secondes pour les questions de clôture</b>

Script de clôture : Merci beaucoup d'avoir répondu à notre sondage. Vos renseignements aideront ACC à mieux aider les vétérans et leur famille. Merci encore et merci pour votre service au Canada. Passez une bonne journée. Au revoir.

Si nécessaire : Pour vérifier la légitimité de ce sondage ou pour obtenir de plus amples renseignements sur les objectifs du sondage et l'utilisation des résultats, veuillez communiquer avec le Réseau national des centres de contact d'Anciens Combattants Canada au numéro sans frais 1-866-522-2122. La chargée de projet est Jacqueline Smith, gestionnaire principale des opérations par intérim, Unité des renseignements opérationnels. Vous pouvez la joindre au 613-217-4231 ou par courriel à l'adresse [jacqueline.smith@veterans.gc.ca](mailto:jacqueline.smith@veterans.gc.ca).





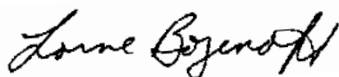
---

# 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