



Compréhension par les vétérans de l'information sur les programmes et des conditions d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et au Programme de prestations d'invalidité sur veterans.gc.ca

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW2300408

Valeur du contrat : 59 861,75 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution des services : 2023-04-12

Date de livraison : 2024-01-23

Numéro d'enregistrement : POR 001-23

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

This report is also available in English.

Compréhension par les vétérans de l'information sur les programmes et des conditions d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et au Programme de prestations d'invalidité sur veterans.gc.ca

Préparé à l'intention d'Anciens Combattants Canada par Nanos Research

Janvier 2024

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite d'Anciens Combattants Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada à l'adresse commsrecherche@veterans.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du Canada, représenté par le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement Canada, 2024.

Numéro de catalogue : V49-21/2024E-PDF

Numéro international standardisé du livre (ISBN) : 978-0-660-70300-8

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 001-23)

Numéro de catalogue : V49-21/2024F-PDF (rapport en anglais)

ISBN : 978-0-660-70301-5

Résumé

A. Contexte et objectifs

Anciens Combattants Canada (ACC) a retenu les services de Nanos Research pour mener des groupes de discussion en ligne auprès de vétérans non-clients ainsi que de membres de la famille et d'aidants de vétérans non-clients¹. L'objectif de la recherche était de permettre à ACC d'évaluer la compréhension et les perceptions des vétérans non-clients, de leur famille et des aidants concernant le contenu du site Web pour deux des programmes et services les plus utilisés d'ACC. L'étude vise également à cibler – en ce qui a trait à l'information sur les programmes et les critères d'admissibilité – les obstacles possibles pour les nouveaux clients et les clients potentiels.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- Comprendre le niveau de clarté des informations perçus par les vétérans sur le site Web d'ACC concernant les deux programmes d'ACC les plus utilisés ([Programme pour l'autonomie des anciens combattants](#) et [Prestations d'invalidité](#));
- Clarifier la compréhension par les participants des informations qui leur ont été présentées pour les deux programmes mentionnés précédemment;
- Cibler les obstacles perçus par les participants en ce qui a trait aux informations sur ces programmes contenues dans les pages Web d'ACC qui leur ont été présentées;
- Améliorer les méthodes actuelles de sensibilisation et de communication auprès des vétérans non-clients, de leur famille et de leurs aidants qui pourraient bénéficier des programmes et des services d'ACC, mais qui ne savent pas qu'ils y ont droit.

L'objectif général de la recherche était d'aider ACC à prendre des décisions sur la façon d'atteindre l'ensemble de la communauté des vétérans au Canada, de communiquer avec elle et de mieux l'informer.

B. Méthodologie

Nanos a mené 10 groupes de discussion en ligne auxquels ont participé des Canadiens qui ont servi dans les forces armées canadiennes, des membres de leur famille et leurs aidants, âgés de 18 ans et plus, qui n'ont pas reçu de prestations dans le passé ou qui n'en reçoivent pas à l'heure actuelle. Les séances des groupes de discussion se sont tenues entre le 5 et le 13 décembre 2023. Deux (2) des séances de discussion se sont déroulées en français et huit (8), en anglais.

Voici la composition des groupes :

Vétérans non-clients

- 2 groupes de vétérans de l'ouest du Canada (ANG)

¹Les non-clients sont ceux qui n'ont pas eu recours aux services d'ACC.

- 2 groupes de vétérans du Canada atlantique (ANG)
- 2 groupes de vétérans de l'Ontario (ANG)
- 1 groupe de vétérans du Québec (FR)

Membres de la famille/aidants

- 2 groupes avec des membres de la famille/aidants (ANG)
- 1 groupe avec les membres de la famille/aidants (FR)

Pour l'ensemble des groupes, 83 participants ont été recrutés et 63 ont participé. Les participants ont reçu une rétribution de 100 \$. Les séances de discussion duraient environ 90 minutes.

Le contenu du site Web **n'a pas** été montré aux participants avant les groupes de discussion. Avant de discuter d'une page Web, le modérateur a montré la page Web en question aux participants au moyen d'un partage d'écran. Ces derniers ont ensuite reçu le lien Web par l'intermédiaire du groupe de clavardage et ont eu cinq (5) minutes pour examiner le contenu avant d'en discuter en groupe. Ce processus a été répété pour les contenus Web présentés dans les modules B et C.

L'étude des groupes de discussion est de nature qualitative et directionnelle et ne doit pas être utilisée pour estimer la proportion numérique, ou le nombre d'individus dans la population qui ont une opinion particulière. Elle permet à ACC d'évaluer les points de vue et de recueillir des informations approfondies auprès de communautés d'intérêts particulières.

Pour connaître la méthodologie détaillée, y compris le profil des participants, voir l'annexe A. Pour obtenir les captures d'écran des pages Web montrées aux participants, voir l'annexe B.

C. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 59 861,75 \$ (TVH incluse).

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat de TPSGC : CW2300408

Date du contrat d'origine : 2023-03-29

Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter Anciens Combattants Canada à l'adresse veterans.gc.ca.

D. Déclaration de neutralité politique et coordonnées

Cette attestation doit accompagner le rapport final soumis au chargé de projet.

Je certifie, en tant que représentant de Nanos Research, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'identité fédérale et la Directive sur la gestion des communications du gouvernement du Canada. Plus précisément, les éléments livrables n'incluent pas d'informations sur les intentions de vote, les

préférences des partis politiques, la position des partis auprès de l'électorat ou les évaluations de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Nik Nanos
Scientifique en chef des données et Président
Nanos Research
nik@nanos.co
613234-4666, poste 237

E. Constatations clés

Connaissance et utilisation de veterans.gc.ca et de Mon dossier ACC

- Dans l'ensemble, la plupart des participants connaissaient les sites Web d'ACC, le site veterans.gc.ca étant mentionné le plus souvent. Lorsqu'on leur a posé des questions précises, les participants ont généralement dit qu'ils avaient déjà entendu parler de veterans.gc.ca, et beaucoup avaient également entendu parler de Mon dossier ACC, bien que quelques-uns aient indiqué qu'ils n'avaient jamais visité le site.
- À la demande du modérateur, environ la moitié des participants des groupes de familles et d'aidants ont dit avoir entendu parler de Mon dossier ACC, mais ont précisé qu'ils ne le connaissaient pas très bien ou qu'ils en avaient entendu parler il y a plusieurs années. Quelques-uns ont indiqué qu'ils n'en avaient jamais entendu parler, l'un d'eux indiquant que son nom ressemble à Mon dossier ARC ou Service Canada. Parmi les vétérans, la plupart ont dit avoir déjà entendu parler de Mon dossier ACC, par l'intermédiaire d'ACC, dans les nouvelles, sur les réseaux sociaux ou sur Internet. Un participant a mentionné LinkedIn et un autre a mentionné l'avoir trouvé par une recherche sur Internet ou une publicité.
- Les participants des deux volets ont le plus souvent dit qu'ils pensaient que veterans.gc.ca était le site Web principal d'ACC, et un seul participant dans chaque volet a dit qu'il croyait que Mon dossier ACC était une page plus spécifique pour les utilisateurs. Quelques participants ont dit avoir visité les sites Web d'ACC auparavant, après en avoir entendu parler par le bouche-à-oreille, lors de conférences, à l'école ou après avoir effectué des recherches en ligne.

Facilité de compréhension de l'information figurant sur les pages Web d'ACC

Page du Programme de prestations d'invalidité

- La plupart des membres de la famille/aidants et des vétérans ont trouvé qu'il était facile ou plutôt facile de comprendre les sections des pages du programme, tous les membres de la famille et les aidants ayant trouvé qu'il était facile ou plutôt facile de comprendre la section « À propos du programme », de comprendre ce qu'il faut pour faire une demande et de comprendre comment faire une demande. Les vétérans ont pour la plupart trouvé la section « À propos du programme » facile à comprendre également. Cependant, ils ont eu quelques difficultés à comprendre la section sur le paiement correctif de la pension d'invalidité, ainsi que les conditions à remplir pour y avoir droit et comment en faire la demande.
- Les participants aux deux volets ont souvent apprécié les informations simples et directes, le langage clair et l'utilisation de liens rapides, qui ont contribué à faciliter leur compréhension. Ils ont également formulé quelques suggestions pour améliorer la compréhension, notamment :
 - définir les termes;
 - énoncer clairement les avantages offerts par le programme;
 - fournir la liste de tous les documents nécessaires pour présenter une demande;

- raccourcir la page (ou fournir un menu de liens en haut de la page) pour éviter d'avoir à faire défiler la page, ce qui peut poser des problèmes sur un téléphone portable.
- Dans les deux volets, il y a eu un peu plus de confusion sur la compréhension de la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité », en particulier parmi les vétérans. Alors qu'un certain nombre de participants ont déclaré que la section était courte et simple et que les puces la rendaient facile à comprendre, d'autres ont dit qu'ils trouvaient qu'elle portait à confusion, en particulier parce qu'elle ne s'applique qu'à un petit groupe de personnes. Ces participants ne savaient pas si quelqu'un saurait qu'il faut consulter cette section ou si elle se trouve au bon endroit. Certains participants ont dit qu'ils avaient dû relire l'information plusieurs fois pour la comprendre et ont suggéré d'ajouter des précisions supplémentaires. D'autres ont mentionné que le document n'explique pas ce que sont les paiements correctifs, comment un paiement correctif pourrait avoir un impact sur leur famille ou comment savoir s'ils sont y admissibles.

Page du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

- Bien qu'il y ait eu moins de consensus sur la compréhension des sections de la page Web du programme, la plupart des participants ont estimé que les pages étaient faciles ou plutôt faciles à comprendre.
- Les participants ont indiqué que les éléments suivants les avaient aidés à comprendre les informations figurant sur la page :
 - le langage simple;
 - le format utilisé;
 - l'inclusion de coordonnées.
- Ils ont aussi fait part de certaines préoccupations, y compris :
 - un manque de clarté au début du texte sur l'admissibilité ou la façon dont le programme fonctionne avec d'autres programmes;
 - la confusion liée à la facilité des critères relatifs aux lits réservés et à l'incidence sur l'admissibilité;
 - la confusion concernant la façon dont les avantages peuvent différer d'une province à l'autre.
- Les participants ont fait des suggestions sur la façon d'améliorer différents aspects de la page, y compris :
 - définir les différents termes;
 - fournir des exemples du processus et de ce à quoi ressemble la présentation d'une demande;
 - ajouter une section décrivant tous les documents nécessaires pour présenter une demande, en précisant l'aide qui peut être apportée;
 - raccourcir la page pour réduire le défilement et la rendre mieux adaptée aux appareils mobiles;
 - s'assurer que le bouton « retour » fonctionne, afin qu'ils ne perdent pas leur place sur la page.

Cibler les lacunes en matière d'information sur les pages Web d'ACC

Page du Programme de prestations d'invalidité

- Dans l'ensemble, les participants des deux groupes ont répété qu'ils trouvaient la page généralement facile à comprendre. Ils ont toutefois proposé quelques informations à ajouter aux pages, notamment :

- les prestations disponibles pour les différents types d'invalidités;
- la preuve de l'invalidité requise et la manière de l'obtenir;
- les formulaires ou documents requis pour le processus de demande de prestations, ainsi que des renseignements supplémentaires dans la description du programme.
- Les vétérans qui ont participé à la discussion ont également suggéré :
 - d'ajouter des délais pour le processus de demande de prestations;
 - de mieux préciser ce que sont les paiements correctifs;
 - de donner des exemples de demandes pour différents types de cas;
 - de donner un moyen de vérifier rapidement s'ils sont admissibles avant d'entamer le processus de demande de prestations (autre que la liste des critères d'admissibilité).

Page du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

- En ce qui concerne les informations manquantes sur la page, les participants ont suggéré les points suivants :
 - ajouter une section décrivant la portée du programme;
 - ajouter des informations supplémentaires et plus claires sur la disponibilité du programme en dehors des grandes villes;
 - donner un moyen de confirmer rapidement et facilement l'admissibilité au programme avant de présenter une demande (en leur nom ou au nom de quelqu'un d'autre);
 - ajouter des informations plus détaillées dans la section « Pour en savoir plus »;
 - fournir des informations sur ce qu'il faut faire ou sur les personnes à contacter si la demande est rejetée.

Recommandations pour améliorer la clarté des informations

Page du Programme de prestations d'invalidité

- Les deux groupes ont formulé un certain nombre de recommandations visant à améliorer la page du programme, notamment :
 - assurer une mise en page adaptée aux téléphones portables (raccourcir la page pour qu'il soit moins nécessaire de la faire défiler, ajouter un bouton « retour en haut de page »);
 - ajouter plus de définitions tout au long de la page et s'assurer que celles-ci sont précises;
 - clarifier les critères d'admissibilité à l'aide d'exemples, y compris une liste de tous les documents nécessaires pour présenter une demande de prestations;
 - indiquer clairement les coordonnées et les numéros de téléphone au début et tout au long de la page;
 - ajouter des liens rapides pour savoir comment demander ou recevoir la prestation et un menu de liens en haut de la page;
 - placer les dates de paiement en haut de la page;
 - veiller à ce que le texte indique clairement les liens hypertextes, car les participants ont trouvé que le simple soulignement était facile à manquer.

Page du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

- Les membres de la famille/aidants et les vétérans ont formulé de nombreuses recommandations pour améliorer la clarté des informations sur la page, en mentionnant le plus souvent les suivantes :
 - définir et clarifier certains termes;
 - ajouter un index des informations ou des liens pour faciliter la navigation dans les sections;
 - énoncer clairement les critères d'admissibilité;
 - fournir plus de détails sur ce qui est disponible dans chaque ville;
 - augmenter la taille des caractères;
 - indiquer clairement les dates de paiement en haut de la page;
 - ajouter plus de couleurs et d'intérêt visuel;
 - adapter le ton de l'information pour qu'il soit plus accueillant et amical et moins clinique ou bureaucratique.