



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

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.

Canada

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

Table des matières

Résumé	Error! Bookmark not defined.
A. Contexte et objectifs	Error! Bookmark not defined.
B. Méthodologie.....	Error! Bookmark not defined.
C. Valeur du contrat	Error! Bookmark not defined.
D. Déclaration de neutralité politique et coordonnées.....	Error! Bookmark not defined.
E. Constatations clés	Error! Bookmark not defined.
À propos de ce rapport	Error! Bookmark not defined.
Résultats détaillés	Error! Bookmark not defined.
Annexe A : Méthodologie	30
Annexe B : Pages Web présentées	33
Annexe C : Guide de discussion qualitatif	43

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.

À propos de ce rapport

Ce rapport commence par un résumé des principaux résultats et conclusions, suivi d'une analyse détaillée des résultats qualitatifs.

Les détails de la méthodologie et des caractéristiques de l'échantillon figurent à l'annexe A. L'instrument final de l'enquête se trouve à l'annexe B.

Les lecteurs doivent noter que la recherche sur les groupes de discussion est de nature qualitative et directionnelle et qu'elle ne doit pas être utilisée pour estimer la proportion numérique ou le nombre d'individus dans la population qui ont une opinion particulière.

Résultats détaillés

Module A : Différents sites Web d'ACC

Connaissance des sites Web d'ACC

Q - Connaissez-vous des sites Internet d'Anciens Combattants Canada (ACC)? Si oui, lesquels? D'autres sites?

Q – [SI PLUS D'UN SITE WEB EST MENTIONNÉ] Quelles sont, selon vous, les différences entre les fonctions de ces sites Web d'ACC, ou y en a-t-il à votre avis?

Q - [SI VETERANS.GC.CA N'EST PAS MENTIONNÉ] Avez-vous déjà entendu parler de veterans.gc.ca?

Q - [SI MON COMPTE ACC N'EST PAS MENTIONNÉ] Avez-vous déjà entendu parler de Mon dossier ACC?

Q - [PROMPT Quel est, selon vous, le site Web principal d'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 aussi entendu parler de Mon dossier ACC.

Famille/aidants

La plupart des membres de la famille et des aidants ont dit qu'ils connaissaient les sites Web d'ACC, mentionnant souvent veterans.gc.ca comme étant le site Web particulier qu'ils connaissaient. Quelques-uns ont indiqué qu'ils savaient qu'il existait, mais qu'ils ne l'avaient jamais visité, tandis que quelques participants ont dit ne pas être au courant de l'existence de sites Web particuliers. Un participant a indiqué avoir entendu parler d'ACC, mais pas d'un site Web.

Lorsqu'on leur demande précisément s'ils connaissent le site veterans.gc.ca, quelques participants disent qu'ils ne le connaissent pas, ou qu'ils ne le connaissaient pas bien, mais qu'ils en ont déjà entendu parler. Un participant a aussi mentionné ne pas en avoir entendu parler, mais ne pas être surpris qu'il en existe un et en avoir déjà entendu parler à la radio ou à la télévision.

En ce qui concerne l'existence de Mon dossier ACC, les participants ont souvent dit qu'ils en avaient entendu parler, mais 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, et un participant a mentionné que d'après le nom, on peut supposer qu'il est semblable à Mon dossier ARC ou à Service Canada.

Lorsqu'on leur a demandé quel était le site Web principal d'ACC, les participants ont le plus souvent répondu qu'ils croyaient qu'il s'agissait de veterans.gc.ca, ou qu'il s'agissait d'un site dont le nom faisait précisément référence aux vétérans. Une personne a également mentionné qu'elle pensait que veterans.gc.ca était destiné à l'éducation générale du public et que Mon dossier ACC était destiné aux utilisateurs (les personnes qui reçoivent déjà des avantages d'ACC). Quelques participants ont dit qu'ils n'étaient pas sûrs.

Vétérans

Parmi les vétérans qui ont participé à la discussion, presque tous ont dit qu'ils connaissaient les sites Web d'ACC, mentionnant souvent qu'ils connaissaient « le site Web principal » ou veterans.gc.ca. Une minorité a dit ne pas connaître un site Web, ou avoir anticipé qu'il en existait un, mais n'avoir jamais eu le besoin de le visiter.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient entendu parler de veterans.gc.ca, la plupart des participants ont affirmé qu'ils en avaient entendu parler, bien que quelques-uns aient indiqué qu'ils n'avaient jamais visité le site. Quelques participants ont affirmé connaître des collègues qui avaient soumis des demandes sur le site, ou en avoir entendu parler simplement parce qu'ils étaient généralement au courant des sites Web des ministères.

En ce qui concerne l'existence de Mon dossier ACC, un certain nombre de participants ont dit qu'ils en avaient déjà entendu parler. Des participants ont dit en avoir entendu parler sur les réseaux sociaux d'ACC sur LinkedIn, dans les nouvelles et par l'intermédiaire d'une recherche sur Internet. Une personne a indiqué être en voie d'obtenir une libération médicale des Forces armées canadiennes (FAC), et donc qu'elle a été en contact avec un certain nombre de ressources et d'applications d'ACC. Quelques-uns n'étaient pas sûrs de la façon dont ils avaient appris l'existence de Mon dossier ACC.

Les participants ont le plus souvent dit qu'ils pensaient que veterans.gc.ca était le site Web principal d'ACC.

Visiter les sites Web d'ACC

*Q - Avant aujourd'hui, avez-vous consulté l'un des sites Web d'Anciens Combattants Canada pour obtenir des informations?
Q – [SI OUI] Comment avez-vous connu le ou les sites Web?*

Quelques participants ont déclaré avoir visité les sites Internet d'ACC par le passé, après en avoir entendu parler par le bouche-à-oreille, lors de conférences, à l'école ou en faisant des recherches en ligne.

Famille/aidants

Quelques participants, membres de la famille/aidants ont déclaré avoir visité les sites Web d'ACC pour obtenir de l'information dans le passé, ou qu'ils n'en étaient pas certains. Une personne a déclaré avoir visité le site au nom de quelqu'un d'autre, et une autre a dit avoir visité le site pour accéder aux sites Web de la Légion locale. La plupart des membres de la famille ou aidants ont dit qu'ils n'avaient jamais visité un site Web d'ACC auparavant.

Lorsqu'on leur a demandé comment ils avaient appris de l'existence du site Web, les participants ont mentionné la Légion royale canadienne, les conférences auxquelles ils ont assisté ou l'école. Une personne a affirmé être l'aidant d'un vétéran et que l'aidant précédent de ce vétéran l'avait aiguillée vers le site comme ressource en matière de santé mentale.

Vétérans

Quelques participants ont dit avoir déjà visité les sites Web d'ACC. Une personne a déclaré avoir un compte Mon dossier ACC, et d'autres ont dit avoir consulté les sites Web d'ACC pour voir ce qui était disponible, mais ne pas les avoir utilisés pour accéder à des services. Une personne a aussi mentionné avoir été aiguillée par un ami, et d'autres ont indiqué avoir fait des recherches en ligne.

Module B : Essai de la page 1 – Page du Programme de prestations d’invalidité

[POLL] Q - A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre ce qu’est le programme, tel qu’il est décrit dans la section « À propos du programme »?

Q - Pourquoi?

Compréhension de la section « À propos du programme »	Vétérans (n=38)	Famille/aidants (n=21)
Facile	25	15
Plutôt facile	12	6
Plutôt difficile	1	-
Difficile	-	-
Pas certain	-	-

Famille/aidants

Dans l’ensemble, tous les membres de la famille/aidants ont déclaré avoir trouvé facile ou plutôt facile de comprendre la section « À propos du programme » de la page « Programme de prestations d’invalidité ». Lorsqu’on leur a demandé pourquoi ils étaient de cet avis, les participants ont mentionné les points suivants :

- les informations présentées sont simples et concises, et les descriptions sont utiles;
- elle est facile à comprendre, mais ils ont déjà des connaissances générales sur le sujet ou une éducation formelle importante, l’un d’entre eux se demandant si tout le monde comprendrait le mot « reconnaissance »;
- elle est facile à comprendre, mais c’est la responsabilité de l’individu de trouver l’information;
- une personne a mentionné l’utilisation de liens rapides.

Vétérans

Presque tous les vétérans qui ont participé à la discussion ont trouvé la section « À propos du programme » facile ou plutôt facile à comprendre, bien qu’une personne ait dit qu’elle l’avait trouvée plutôt difficile à comprendre.

De nombreux participants ont déclaré avoir trouvé toute la page « Prestations d’invalidité » directe et simple, en soulignant les points suivants :

- l’information est organisée de manière logique et facile à lire;
- le fait que les informations générales soient clairement énoncées dès le départ, y compris le fait que les prestations d’invalidité sont exonérées d’impôt, et qu’il soit possible de se plonger dans les détails au fur et à mesure de la lecture du document;
- les informations étaient présentées de manière plus claire que sur les sites Web gouvernementaux habituels, où ils se perdent dans des liens interminables.

En ce qui concerne les problèmes potentiels, des participants ont soulevé les points suivants :

- la page elle-même est claire, mais elle est difficile à trouver et il serait facile de la manquer si l'on ne savait pas ce que l'on cherchait;
- les vétérans plus âgés (comme ceux de la Seconde Guerre mondiale) ne trouveraient probablement pas une page ou un document en ligne très utile.

[POLL] Q - A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre les conditions pour être admissible à ce programme ?

Q – Pourquoi ?

Compréhension des critères d'admissibilité	Vétérans (n=39)	Famille/aidants (n=23)
Facile	20	15
Plutôt facile	12	8
Plutôt difficile	4	-
Difficile	1	-
Pas certain	2	-

Famille/aidants

Encore une fois, tous les membres de la famille/aidants ont estimé qu'il était facile ou plutôt facile de comprendre les critères d'admissibilité, en soulignant les points suivants :

- les informations sont claires et simples, même s'ils ne connaissaient pas le programme;
- les liens fournis pour clarifier ou définir certains termes sont appréciés;
- la mise en page est appréciée, y compris l'utilisation de puces et les informations importantes en gras;
- Une personne a également suggéré ce qui suit :
- la section « Si vous être admissible » devrait constituer une section à part entière;
- l'ajout d'une question distincte sur les avantages.

Vétérans

Bien que la plupart des vétérans aient déclaré qu'il était facile ou plutôt facile de comprendre ce qu'ils devaient faire pour être admissibles au programme, certains participants ont trouvé cela plutôt difficile ou difficile et quelques-uns étaient incertains.

La plupart des participants ont déclaré qu'ils trouvaient les informations directes et clairement présentées, et qu'elles étaient concises et faciles à lire. Cependant, les participants ont exprimé quelques inquiétudes :

- principalement, ils ont trouvé l'information (y compris la définition du mot « vétéran ») déroutante et vague, et qu'il fallait plus de définitions et des liens vers plus d'informations;
- quelques participants ont noté qu'après avoir lu la section « Êtes-vous admissible? », ils n'étaient pas certains de correspondre à la définition d'un « vétéran » telle qu'elle est décrite sur la page, et ont dit que le terme devait être mieux défini;
- quelques participants ont noté que, bien que l'information elle-même soit claire, ils s'attendent à avoir des problèmes d'interprétation de certains des critères lorsqu'ils feraient une demande de services, bien que cela ne soit pas lié à leurs impressions sur la page elle-même.

[POLL] Q - A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre comment présenter une demande dans le cadre de ce programme ?

Q – Pourquoi avez-vous cette opinion?

Comprendre comme présenter une demande dans le cadre du programme	Vétérans (n=40)	Famille/aidants (n=22)
Facile	20	17
Plutôt facile	13	5
Plutôt difficile	3	-
Difficile	1	-
Pas certain	3	-

Famille/aidants

Une fois de plus, tous les membres de la famille/aidants ont estimé qu'il était plutôt facile de comprendre comment présenter une demande dans le cadre du programme, la plupart d'entre eux déclarant qu'ils avaient trouvé l'information claire, simple et directe. Les participants ont mentionné positivement les points suivants :

- la manière dont les informations sont présentées séparément et incluent le lien direct vers la demande;
- il existe une autre possibilité de recevoir l'information en personne;
- le numéro de téléphone à appeler est bien visible;
- il est convivial d'avoir toutes les informations sur une seule page et que ces informations sont moins déroutantes que sur d'autres sites gouvernementaux.

Quelques membres de la famille/aidants ont indiqué avoir eu des difficultés avec la page Web et ont mentionné les difficultés et les suggestions suivantes :

- le défilement de l'écran est un défi pour les personnes qui consultent le site sur leur téléphone portable;
- amélioration de la page Web « Prestations d'invalidité » afin d'apporter des précisions sur le formulaire guidé;
- l'ouverture de la page Web dans un nouvel onglet lorsqu'ils cliquent sur « Comment présenter une demande »;
- déplacer le paragraphe qui indique qu'ils peuvent recevoir de l'aide avant le reste du formulaire.

Vétérans

Bien que la plupart des vétérans aient trouvé qu'il était facile ou plutôt facile de comprendre comment faire une demande de prestations d'invalidité, il y a encore quelques personnes qui ont trouvé que c'était plutôt difficile ou difficile, et quelques-unes qui n'étaient pas certaines.

Les participants ont relevé les points positifs suivants :

- l'utilisation d'un langage simple;

- l'inclusion d'un certain nombre d'options différentes quant à la manière de présenter une demande;
- il est facile de comprendre comment obtenir de l'aide pour présenter sa demande, au besoin;
- le processus serait facile si l'on utilisait le formulaire guidé.

Certaines préoccupations ont été exprimées concernant les critères d'admissibilité, notamment la perception qu'il est difficile de prouver que leur invalidité est liée à leur service. Certains ont indiqué qu'ils ne présenteraient probablement pas de demande pour cette raison.

En ce qui concerne les autres problèmes liés à la page Web « Prestations d'invalidité », les vétérans ont mentionné les points suivants :

- les documents nécessaires à la présentation de leur demande doivent être clairement énumérés;
- ils étaient inquiets de découvrir qu'il leur manquait des informations plus tard au cours du processus de demande, plutôt qu'au début du processus de demande;
- il n'était pas clair pour un vétéran s'il devait d'abord faire une demande d'ouverture pour un compte Mon dossier ACC;
- ceux qui sont familiers avec les sites Web et les formulaires du gouvernement n'auront probablement aucun problème, mais d'autres pourraient trouver cela déroutant, en particulier ceux qui ont des difficultés à lire;
- le format est similaire à celui du site Web et des formulaires de l'ARC, de sorte qu'il pense que la plupart des personnes seraient en mesure de le comprendre.

[POLL] Q - A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité » ?

Q - Pourquoi avez-vous cette opinion?

Compréhension de la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité »	Vétérans (n=39)	Famille/aidants (n=23)
Facile	12	13
Plutôt facile	6	9
Plutôt difficile	7	1
Difficile	2	-
Pas certain	2	-

Famille/aidants

Presque tous les participants ont estimé qu'il était facile ou plutôt facile de comprendre la section relative au paiement correctif de la pension d'invalidité, sauf une personne qui a trouvé cela plutôt difficile.

Les commentaires qui suivent leur notation sont les suivants :

- il était clairement indiqué où trouver de l'aide, de sorte que même si quelqu'un avait des problèmes, il savait comment les résoudre;
- le numéro de téléphone devrait être en gras;

- le langage est plus complexe à comprendre et certaines informations sont redondantes, mais dans l'ensemble, il est facile à comprendre;
- les termes utilisés sont plus ambigus dans la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité » que dans les autres sections de la page, et la formulation du terme « paiement correctif » n'est pas claire et pourrait impliquer qu'ils doivent rembourser cet argent au ministère;
- cette section est moins facile à comprendre que les autres, en particulier la partie concernant les paiements automatiques.

Vétérans

Les avis sont partagés quant à la facilité de comprendre la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité », les opinions des participants étant partagées entre ceux qui la trouvaient facile ou plutôt facile à comprendre. En outre, un petit groupe était d'avis qu'elle était plutôt difficile à comprendre, et deux personnes ont indiqué qu'elle était difficile à comprendre.

Ceux qui l'ont trouvée facile ou plutôt facile à comprendre ont mentionné les points suivants :

- la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité » est courte et simple;
- l'utilisation de puces est appréciée;
- les informations sur les personnes à contacter pour obtenir de l'aide ont été facilement trouvées, au besoin.

D'autres vétérans ont trouvé cette section déroutante, notamment :

- un vétéran a dû relire l'information plusieurs fois pour la comprendre et a suggéré d'ajouter des précisions;
- d'autres ont mentionné que la section n'explique pas ce que sont les paiements correctifs et comment ils pourraient avoir un impact sur leur famille;
- certains ont mentionné qu'ils étaient incertains de la manière de savoir s'ils étaient admissibles ou non;
- un participant a mentionné que cette section ressemblait à une exigence légale provenant d'un procès.

Voici quelques suggestions :

- ajouter des hyperliens pour définir et expliquer les définitions;
- mieux indiquer les dossiers ou les documents qui pourraient être nécessaires pour faire une demande;
- déplacer la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité » après/au-dessous des renseignements supplémentaires.

[POLL] Q - Est-il probable, plutôt probable, plutôt improbable ou improbable que vous cliquiez sur le lien « Renseignements supplémentaires » pour obtenir plus d'informations sur le programme?

Q - Pourquoi avez-vous cette opinion?

Probabilité de cliquer sur « Renseignements supplémentaires »	Vétérans (n=39)	Famille/aidants (n=22)
Probable	20	14
Plutôt probable	11	6
Plutôt improbable	4	2
Improbable	3	-
Pas certain	1	-

Famille/aidants

La plupart des membres de la famille/aidants ont déclaré qu'il était probable ou plutôt probable qu'ils cliquent sur les liens « Renseignements supplémentaires ». Deux personnes ont indiqué qu'il était plutôt improbable qu'ils le fassent.

De plus, ils ont mentionné les points suivants :

- ils cliqueraient sur le lien s'ils étaient confus ou s'ils avaient besoin de plus d'informations;
- certains ont indiqué qu'ils se contenteraient probablement de cliquer sur les liens situés plus haut dans la page qui les dirigent vers l'endroit où ils doivent se rendre;
- quelques participants ont déclaré qu'ils cliqueraient sur le lien pour en savoir plus, mais ils ont ajouté que ce ne serait peut-être pas le cas pour tout le monde, en particulier pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale.;
- une personne recommande d'ajouter également le lien à la section « Êtes-vous admissible? »;
- une personne qui a indiqué ne pas être très susceptible de cliquer sur ces liens a dit qu'elle n'avait pas vraiment l'impression d'avoir besoin d'informations supplémentaires et qu'elle était encore moins susceptible de cliquer sur ces liens si elle avait déjà fait une demande d'assistance plus tôt.

Vétérans

La plupart des vétérans ont déclaré qu'il était probable ou plutôt probable qu'ils cliquent sur le lien pour obtenir des informations supplémentaires. Quelques-uns ont dit qu'il était plutôt improbable ou improbable qu'ils le fassent.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils ne cliqueraient pas sur les liens « Renseignements supplémentaires », les réponses suivantes ont été données :

- certains participants ont déclaré qu'ils trouvaient la quantité d'informations trop importante et qu'ils seraient plus susceptibles d'appeler ou de visiter un bureau régional pour demander de l'aide sur la manière de présenter une demande, plutôt que d'essayer de trouver une solution par eux-mêmes;

- quelques participants ont déclaré qu'ils cliqueraient sur des renseignements supplémentaires s'ils savaient qu'ils étaient admissibles à un programme, s'ils estimaient avoir besoin de plus d'informations et s'ils voulaient comprendre quelles sont les conditions requises;
- une personne a indiqué qu'elle obtiendrait toute l'information possible avant de présenter sa demande;
- une autre personne a affirmé que l'emplacement des liens était clair et invitant pour toute personne ayant besoin de plus d'informations.

Ceux qui ont déclaré qu'ils ne le feraient probablement pas ont donné les explications suivantes :

- ils ne présentent pas de demande et n'en ont donc pas besoin;
- un autre vétéran a déclaré qu'il préférerait lire davantage d'informations susceptibles de répondre à ses questions plutôt que d'appeler pour obtenir de l'aide et « rester en attente »;
- un participant a déclaré avoir trouvé déroutant le fait qu'en cliquant sur le lien, il accédait à une page différente contenant des informations différentes.

Q – Quelles informations, le cas échéant, pensez-vous qu'il manque sur cette page?

Famille/aidants

Les membres de la famille et les aidants ont fait quelques suggestions concernant l'ajout de renseignements supplémentaires, notamment :

- indiquer les prestations disponibles pour chaque type d'invalidité et énumérer les formulaires requis pour chacune d'elles;
- les participants ont formulé des suggestions quant à la présentation de cette section, y compris :
 - o augmenter la taille de police;
 - o rendre les coordonnées plus faciles à trouver;
 - o ajouter les dates de paiement;
 - o ajouter des informations sur la manière de demander une révision ministérielle et faire en sorte que ces informations se trouvent facilement sur la page.

Un certain nombre de participants ont déclaré qu'ils étaient incertains de ce qu'ils recommanderaient, pour les raisons suivantes :

- les informations ne s'appliquaient pas à eux à ce moment-là, et ils n'auraient pas su ce qu'il manquait s'ils n'avaient pas fait la demande;
- la page était claire et concise et l'ajout d'informations supplémentaires risquait d'alourdir la page et de nuire à sa clarté et à sa concision.

Vétérans

En ce qui concerne les informations manquantes sur la page Web du programme « Prestations d'invalidité », les vétérans ont suggéré un certain nombre d'éléments à ajouter, notamment :

- où et comment prouver leur invalidité;
- un moyen rapide et facile de s'assurer qu'ils sont admissibles avant d'entamer le processus, par exemple un clavardage en direct ou une personne à qui ils peuvent parler;
- comment ces informations s'appliquent aux membres retraités ou actifs de la GRC;
- des exemples de demandes de prestations présentant quelques types de cas plus ou moins complexes;
- les délais du processus de présentation de demandes;

- la clarification de la section relative aux paiements correctifs;
- plus d'informations dans les descriptions des programmes.

Q – *Quelles recommandations, le cas échéant, auriez-vous pour améliorer la clarté des informations figurant sur cette page Web? D'autres idées?*

Famille/aidants

Les membres des familles et les aidants ont formulé un certain nombre de recommandations pour améliorer la clarté des informations figurant sur la page, notamment la mise en évidence des ressources et des coordonnées pour obtenir de l'aide, avec de nombreuses recommandations sur la manière de procéder :

- ajout de la façon de joindre ACC dans la section des liens rapides;
- mettre les coordonnées en haut de la page d'accueil;
- mettre les coordonnées au bas de la page pour ceux qui sont moins familiers avec Internet;
- une fenêtre contextuelle avec les coordonnées qui suit lorsqu'une personne fait défiler la page.

Commentaires sur la clarté et la mise en forme :

- moins de défilement pour atteindre les informations clés, telles que les dates de paiement;
- une version mobile du site avec une mise en page plus conviviale;
- des parenthèses qui indiquent [CLIQUEZ ICI] à côté des hyperliens, car le participant n'a pas réalisé qu'il y avait des hyperliens;
- une boîte de survol sur les liens qui contiennent/ouvrent ces informations dans un nouvel onglet afin d'encombrer la page;
- le site Web est complet et bien fait tel quel;
- l'approche et la mise en page leur rappellent la page Mon dossier de l'ARC.

Les participants ont suggéré d'ajouter les informations suivantes :

- un court texte clarifiant les outils;
- une section « Comment bénéficier des prestations » ou « Comment présenter une demande » dans la section des liens rapides.

Vétérans

Les vétérans ont formulé des recommandations visant à améliorer la clarté de la page « Prestations d'invalidité », un certain nombre de participants ont mentionné la nécessité de clarifier les critères d'admissibilité aux prestations, y compris l'ajout d'une liste d'exemples de problèmes de santé et l'ajout de définitions pour les termes afin que les utilisateurs du site Web puissent facilement déterminer s'ils sont admissibles.

Les autres recommandations sont les suivantes :

- des en-têtes plus clairs afin de mieux comprendre ce que sont les sections;
- l'ajout d'un bouton « retour au début de la page »;
- permettre aux utilisateurs de revenir à l'endroit où ils se trouvaient après avoir cliqué sur un lien afin qu'ils ne perdent pas leur place;
- clarifier plus en détail quels sont les critères d'admissibilité, y compris une liste d'exemples de conditions médicales incluses;
- fournir une liste complète des documents dont ils auront besoin avant de commencer.

Module C : Essai de la Page 2 – Page du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

[POLL] Q – A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre ce qu'est le programme, tel qu'il est décrit dans la section « À propos du programme »?

Q – Pourquoi?

Compréhension de la section « À propos du programme »	Vétérans (n=39)	Famille/aidants (n=22)
Facile	24	16
Plutôt facile	13	4
Plutôt difficile	-	2
Difficile	1	-
Pas certain	1	-

Famille/aidants

Une majorité de membres de la famille et d'aidants ont trouvé que la section « À propos du programme » de la page du Programme pour l'autonomie des anciens combattants était facile ou plutôt facile à comprendre. Seules deux personnes la trouvaient plutôt difficile à comprendre.

Ceux qui l'ont trouvée facile ou plutôt facile à comprendre ont déclaré que :

- l'information comprend des exemples clairs de ce qui est offert;
- le langage est simple.

Quelques inquiétudes ont été soulevées concernant le processus de présentation de demandes et les informations disponibles uniquement en ligne :

- une personne a indiqué que le programme semblait s'adresser aux vétérans plus âgés qui peuvent avoir des difficultés à utiliser Internet;
- une personne se demande si les formulaires peuvent être envoyés par la poste ou non;
- une personne a souligné que le troisième paragraphe faisait référence à un autre programme (« indemnité pour douleur et souffrance »), ce qui est déroutant et sans rapport avec ce programme;
- une personne a suggéré que la section des liens rapides soit suivie sur le côté pour trouver rapidement les informations dont on a besoin, ce qui rendrait la page plus accessible;
- une autre personne a suggéré de mettre en gras la note au bas de la section « À propos du programme » ou de l'accentuer d'une manière ou d'une autre pour qu'elle ressorte et ne se confonde pas avec le reste du texte.

Vétérans

La majorité des vétérans ont trouvé la section « À propos du programme » facile ou plutôt facile à comprendre. Un participant a trouvé qu'elle était difficile à comprendre, et un autre était incertain.

Les commentaires positifs comprenaient les suivants :

- un certain nombre de participants ont déclaré que le langage était clair et simple, et que le format était similaire à celui de la page précédente, avec laquelle ils étaient désormais familiers;
- une personne a apprécié la courte introduction au programme et la possibilité d'en lire davantage sur celui-ci si souhaité.

Les participants ont fait deux suggestions pour améliorer la section « À propos du programme » de la page Web du Programme pour l'autonomie des anciens combattants :

- ajouter une description détaillée de ce qui est disponible pour les différentes provinces;
- clarifier ce que l'on entend par le fait que le programme est destiné à « travailler avec » d'autres programmes.

[POLL] Q – A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre les conditions pour être admissible à ce programme?

Q – Pourquoi avez-vous cette opinion?

Compréhension des conditions pour être admissible au programme	Vétérans (n=37)	Famille/aidants (n=23)
Facile	19	11
Plutôt facile	13	10
Plutôt difficile	3	2
Difficile	1	-
Pas certain	1	-

Famille/aidants

Presque tous les membres de la famille et les aidants ont déclaré qu'ils avaient trouvé facile ou plutôt facile de comprendre les conditions à remplir pour être admissible au « Programme pour l'autonomie des anciens combattants », bien qu'ils aient fait part de certains commentaires :

- une personne a indiqué que la section « Êtes-vous admissible? » contenait des définitions qui n'étaient pas présentes sur la page « Programme pour l'autonomie des anciens combattants », mais qui étaient présentes dans la même section de la page « Prestations d'invalidité »;
- les participants ont exprimé leur inquiétude quant au fait qu'un vétérán âgé puisse avoir des difficultés à les comprendre et à accéder à Internet;
- une personne se demande si ces conditions pouvaient être imprimées ou envoyées par la poste.

Vétérans

La plupart des vétérans ont déclaré que les informations contenues dans la section « Êtes-vous admissible? » :

- vont droit au but;
- sont faciles à comprendre;
- sont rédigées dans un langage simple.

Quelques participants ont suggéré d'ajouter plus d'informations à la section, notamment :

- ajouter des liens avec les détails nécessaires à la présentation de la demande ou les définitions des différents termes;
- expliquer les différences éventuelles entre les provinces;
- dissiper toute confusion sur les critères relatifs à un lit réservé et sur l'incidence que cela aurait sur leur admissibilité.

[POLL] Q - A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre comment présenter une demande dans le cadre de ce programme?

Q - Pourquoi avez-vous cette opinion?

Compréhension de la manière de présenter une demande dans le cadre du programme	Vétérans (n=40)	Famille/aidants (n=23)
Facile	22	19
Plutôt facile	13	4
Plutôt difficile	3	-
Difficile	1	-
Pas certain	1	-

Famille/aidants

Tous les membres de la famille et les aidants qui ont participé à la discussion ont déclaré avoir trouvé facile ou plutôt facile de comprendre comment présenter une demande dans le cadre du programme, précisant qu'ils n'avaient pas grand-chose à ajouter et que, dans l'ensemble, ils avaient trouvé le processus simple. Voici quelques-uns des commentaires :

- les autres sections devraient s'inspirer de la présente section;
- une personne a indiqué qu'il manque dans cette section une référence à la Légion royale canadienne, qui avait été incluse ailleurs, et qu'elle ne sait pas si on peut s'adresser à elle pour obtenir de l'aide.

Vétérans

Presque tous les vétérans ont déclaré qu'il était facile ou plutôt facile de comprendre comment faire une demande dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, en mentionnant les points suivants :

- l'utilisation d'un langage simple et d'informations directes;
- le gros bouton permet de trouver facilement où ils peuvent présenter une demande;
- les coordonnées sont utiles.

Les autres commentaires comprenaient :

- un vétéran a mentionné aimer le fait qu'il y ait des options par la poste et en personne;
- un vétéran a dit souhaiter recevoir le formulaire de demande par la poste, au lieu de le chercher en ligne;

- on souhaite voir des exemples montrant comment fonctionne le processus et à quoi ressemble le processus de présentation d'une demande;
- mettre à la disposition des utilisateurs de Mon dossier ACC une sorte de guide du processus de présentation d'une demande;
- une section décrivant la documentation exacte requise;
- une personne a mentionné qu'il existe des politiques pour le programme très claires et recommande de lier ces documents sur la page;
- un vétéran a indiqué qu'il était facile et évident de cliquer sur le bouton pour faire une demande, mais les informations qui pourraient être fournies ou nécessaires par la suite ne sont pas claires. Bien qu'il soit indiqué que vous pouvez contacter le bureau pour obtenir de l'aide, il n'est pas précisé quelle aide il peut vous fournir;
- une autre personne a indiqué que la page Web « Prestations d'invalidité » mentionnait précédemment qu'il fallait s'adresser à la Légion royale canadienne ou aux Amputés de guerre du Canada pour obtenir de l'aide, mais que cette information n'est pas répétée sur la page Web du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Elle se demande donc si la Légion saurait comment les aider à présenter une demande dans le cadre de ce programme.

[POLL] Q - Est-il probable, plutôt probable, plutôt improbable ou improbable que vous cliquiez sur le lien « Renseignements supplémentaires » pour obtenir plus d'informations sur le programme?

Q - Pourquoi avez-vous cette opinion?

Probabilité de cliquer sur le lien « Renseignements supplémentaires »	Vétérans (n=39)	Famille/aidants (n=22)
Probable	23	15
Plutôt probable	13	4
Plutôt improbable	3	3
Improbable	-	-
Pas certain	-	-

Famille/aidants

La majorité des membres de la famille et des aidants ont déclaré qu'il serait probable ou plutôt probable qu'ils cliquent sur le lien « Renseignements supplémentaires » pour obtenir plus d'informations sur le programme. Les commentaires comprennent les suivants :

- bien que cette section contienne de nombreuses informations, il serait bon d'y ajouter la possibilité d'en savoir plus sur l'étendue de la couverture;
- l'ajout d'une explication de la signification de l'acronyme VIP et d'une liste des lieux où les formulaires de demande peuvent être obtenus en personne;
- une personne a mentionné ne pas avoir trouvé les renseignements supplémentaires utiles ou nécessaires;

- une autre a indiqué que les liens devraient être déplacés plus près du haut de la page où les différents services sont énumérés.

Vétérans

La plupart des vétérans ont dit qu'il serait probable ou plutôt probable qu'ils cliquent sur les liens de la section « Renseignements supplémentaires » pour obtenir plus d'informations sur le programme. Un petit nombre d'entre eux ont dit qu'il n'était pas du tout probable qu'ils le fassent.

Les vétérans ont formulé les commentaires suivants concernant la section « Renseignements supplémentaires » :

- une personne a dit que si toutes les exigences étaient fournies dès le départ, on n'aurait pas besoin de plus d'informations;
- une autre personne a dit que même si elle estimait que la page contenait suffisamment d'informations, elle cliquerait quand même sur le lien pour voir ce qu'il y avait d'autre;
- une personne a dit qu'elle serait en mesure de transmettre l'information à son parent (qui est un vétéran), donc plus il y a d'informations, mieux c'est;
- un vétéran a mentionné que la section ne comprend que ce qui a déjà été couvert et trouve que la formulation est vague et ambiguë, et qu'il recommande d'ajouter plus de détails;
- un participant a déclaré que la section « En savoir plus » ne comprend que ce qui a déjà été couvert, qu'il trouve le langage vague et ambigu et recommande d'ajouter plus de détails.

Les participants ont mentionné quelques éléments qu'ils souhaiteraient voir être ajoutés en tant que renseignements supplémentaires, notamment :

- le montant maximal payable, afin qu'ils sachent qu'il vaut la peine de faire une demande;
- des informations sur les demandes de services de livraison de repas ou d'entretien ménager;
- une description de la durée moyenne de la procédure de demande et d'approbation.

Q - Quelles informations, le cas échéant, pensez-vous qu'il manque sur cette page?

Famille/aidants

Les membres de la famille et les aidants ont recommandé les ajouts suivants :

- les numéros de téléphone et les adresses à contacter;
- une section décrivant la portée du programme;
- des informations claires sur la disponibilité du programme en dehors des grandes villes.

Vétérans

Les vétérans ont mentionné un certain nombre de points à clarifier ou à ajouter, notamment :

- un moyen de déterminer plus facilement et plus rapidement si les vétérans, les membres de leur famille et les aidants peuvent bénéficier du programme;

- il serait utile d'avoir des informations sur ce qu'il faut faire et où il faut aller si l'on refuse de les admettre au Programme pour l'autonomie des anciens combattants;
- s'il existe une autre mesure qu'ils peuvent prendre ou une personne qu'ils peuvent contacter pour obtenir de l'aide si l'accès au programme leur est refusé.

Q - Quelles recommandations, le cas échéant, auriez-vous pour améliorer la clarté des informations figurant sur cette page Web? D'autres idées?

Famille/aidants

Les membres des familles et les aidants ont présenté quelques recommandations pour améliorer la page Web, notamment :

- augmenter la taille de la police;
- inclure des images ou des graphiques pour séparer le texte;
- ajouter une section de coordonnées comprenant des numéros de téléphone pour obtenir de l'aide et du soutien psychologique;
- indiquer clairement les dates de paiement en haut de la page.

Un participant a déclaré qu'il n'avait aucune suggestion, mais qu'il appréciait la section « Foire aux questions ».

Vétérans

Les vétérans ont généralement trouvé la page claire et directe. Quelques-uns ont indiqué qu'ils trouvaient cette page plus claire et plus concrète que la page précédente, qui contient une liste d'informations plus courte avant celle-ci qu'ils trouvaient plus facile à comprendre, mais qu'ils avaient des recommandations pour améliorer les choses, notamment :

- adapter la tonalité de l'information pour qu'elle soit moins clinique/bureaucratique et plus accueillante afin de montrer aux lecteurs qu'ils sont appréciés, en particulier lorsqu'il s'agit d'indiquer les coordonnées pour obtenir de l'aide;
- ajouter un arbre d'information ou un index avec des liens vers les sections importantes et une liste des pages et des sections qui peuvent être consultées;
- ajouter des détails sur les services disponibles dans chaque ville;
- ajouter de la couleur et de l'intérêt visuel;
- indiquer clairement les conditions et les critères à remplir pour bénéficier du programme, par exemple si le salaire influe ou non sur l'admissibilité;
- ajouter une autre page pour les personnes qui remplissent la demande au nom de quelqu'un d'autre;
- mieux expliquer ce qu'est un prestataire de soins de santé dans la section, afin d'éviter de devoir cliquer sur le lien et de quitter la page pour obtenir une définition.

Annexe A : Méthodologie

La méthodologie qualitative

Nanos a organisé 10 groupes de discussion en ligne auxquels ont participé des Canadiens qui ont servi dans les forces armées canadiennes ainsi que des membres de la famille et des aidants de vétérans, âgés de 18 ans et plus, entre le 5 et le 13 décembre 2023.

Les participants qualifiés répondaient aux critères suivants :

- Servir actuellement — ou avoir déjà servi — dans les forces armées canadiennes OU avoir un membre de la famille ou être l'aidant d'une personne qui a servi dans les forces armées canadiennes.
- Ne pas avoir eu personnellement recours aux services ou aux avantages d'ACC (non-client)
- Le membre de leur famille ou la personne dont ils s'occupent n'a reçu aucun service ou avantage d'ACC (non-client)

La configuration des groupes était la suivante :

Vétérans non-clients

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

Membres de la famille/aidants

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

Huit (8) des séances de discussion se sont déroulées en anglais et deux (2), en français. Chaque séance a duré jusqu'à 90 minutes.

Les séances se sont tenues comme suit :

Date et heure	Source	Région	Langue
5 décembre 2023 à 17 h 45 HE	Famille/aidants	Canada	FR
5 décembre 2023 à 19 h 30 HE	Famille/aidants	Canada	ANG
6 décembre 2023 à 17 h 30 HE	Vétérans	Atlantic	ANG
6 décembre 2023 à 19 h 15 HE	Vétérans	Atlantic	ANG
7 décembre 2023 à 17 h 30 HE	Vétérans	Ontario	ANG
7 décembre 2023 à 19 h 15 HE	Vétérans	Ontario	ANG
12 décembre 2023 à 18 h 30 HE	Vétérans	Ouest du Canada	ANG
12 décembre 2023 à 20 h 15 HE	Vétérans	Ouest du Canada	ANG
13 décembre 2023 à 17 h 30 HE	Famille/aidants	Canada	ANG

Chaque groupe comptait entre 4 et 11 participants (nombre cible de 7 à 9), l'objectif étant de recruter 11 personnes par groupe, bien que cela n'ait pas toujours été possible en raison du faible taux d'incidence. Au total, 63 participants ont assisté aux groupes de discussion sur un total de 83 personnes recrutées.

Le recrutement

Nanos Research a élaboré le questionnaire de recrutement et l'a soumis à ACC pour examen avant de le finaliser. Les participants ont fait l'objet d'un triage pour s'assurer qu'ils avaient l'âge requis (18 ans et plus), qu'ils étaient des vétérans non-clients, des membres de la famille et des aidants de vétérans non-clients, et qu'ils n'avaient jamais eu recours aux services d'ACC auparavant.

Les participants ont également fait l'objet d'un triage de façon à ce que les groupes comprennent un mélange de personnes de différents genres, ayant différents niveaux d'éducation et de tous les âges, qui sont à l'aise d'exprimer leurs opinions devant d'autres personnes. Les exclusions habituelles des groupes de discussion étaient en place (recherche en marketing, médias, emploi au sein du gouvernement fédéral et participation récente à des groupes de discussion). Tous les participants ont reçu 100 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

Les participants ont été recrutés principalement par l'intermédiaire du panel de probabilités en ligne de Nanos, d'une campagne de sensibilisation d'ACC auprès de ses partenaires/intervenants et d'une campagne de promotion sur les comptes de médias sociaux d'ACC. Seules les personnes qualifiées ont été invitées à participer aux discussions de groupe. Pour l'ensemble des groupes, 83 participants ont été recrutés et 63 ont participé aux discussions.

Toutes les séances de discussion ont fait l'objet d'un enregistrement vidéo et audio destiné uniquement à l'analyse ultérieure par l'équipe de recherche. Au cours du processus de recrutement, les participants ont donné leur accord pour un tel enregistrement et ont reçu des garanties d'anonymat.

Il est à noter que le groupe 9 devait initialement être un groupe anglophone composé de vétérans résidant au Québec. Cependant, après plusieurs semaines d'efforts de recrutement, il n'y avait pas de participants qualifiés pour ce groupe. Nanos et ACC ont donc décidé de modifier le profil du groupe pour en faire un troisième groupe de familles/aidants en anglais, qui comprendrait des personnes de partout au Canada.

La modération

Sarah Lafleur, modératrice, a dirigé six séances de groupes de discussion. Levy Muhizi, modérateur intermédiaire, a dirigé quatre séances de groupes de discussion.

Tous les travaux de recherche qualitative ont été menés conformément aux normes professionnelles et à la législation gouvernementale applicable (par exemple, LPRPDE).

Profil des participants

Profil	Nombre de participants
Genre	Nombre
Hommes	42
Femmes	21
Âge	Nombre
18 à 34 ans	8
35 à 54 ans	16
55 ans et plus	39
Revenu	Nombre
Moins de 20 000 \$	3
20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$	4
40 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$	8
60 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$	7
80 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$	8
100 000 \$ à un peu moins de 120 000 \$	10
120 000 \$ à un peu moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	15
Préfère ne pas répondre	2
Profil	Nombre
Vétéran	40
Membre de la famille/aidant	23

Annexe B : Pages Web présentées

PAGE DU PROGRAMME DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ

À propos du programme

[English](#)



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Recherche sur veterans.gc.ca



MENU ▾

Mon dossier ACC

[Accueil](#) > [Programmes et services financiers](#) > [Indemnité en cas de maladie ou de blessure](#) > [Prestations d'invalidité](#)

Prestations d'invalidité

[Partagez cette page](#)

Liens rapides

[À propos du programme](#)

[Êtes-vous admissible?](#)

[Comment présenter une demande](#)

[Paiement correctif de la pension
d'invalidité](#)

[Renseignements supplémentaires](#)

[Foire aux questions](#)

Avez-vous une maladie ou blessure liée à votre service? Le programme de prestations d'invalidité est une reconnaissance financière des conséquences que cette blessure ou maladie liée au service a sur votre vie.

À propos du programme

Une prestation d'invalidité est un paiement financier non imposable qui vise à favoriser votre bien-être.

Le montant que vous recevez dans le cadre de cette prestation dépend de la mesure dans laquelle votre invalidité est liée à votre service (admissibilité) et de la gravité de votre état, notamment son effet sur votre qualité de vie (évaluation).

Les conditions à remplir pour être admissible

Êtes-vous admissible?

Vous devez faire une demande de **prestations d'invalidité** si vous êtes :

- membre ou vétéran des Forces armées canadiennes (FAC);
- vous avez servi ou servez dans la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ;
- vétéran de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée (comprend la marine marchande);
- un civil ayant servi pendant la Seconde Guerre mondiale.

Pour recevoir une prestation d'invalidité, vous devez :

1. avoir reçu un diagnostic à l'appui de votre affection ou invalidité;
2. être capable de montrer le lien entre votre affection ou invalidité et votre service.

Si vous êtes admissible à une prestation d'invalidité, vous recevrez l'une des indemnités suivantes :

1. **Indemnité pour douleur et souffrance** – une prestation mensuelle à vie ou un montant forfaitaire – le choix vous appartient
 - Voir des [taux d'indemnité pour douleur et souffrance](#).
 - Consultez [toutes les questions et réponses](#) liées à l'indemnité pour douleur et souffrance.

ou

2. **Pension d'invalidité** * - une prestation mensuelle à vie. Si vous avez des personnes à charge (p. ex. conjoint, conjoint de fait et/ou enfants), votre montant mensuel sera plus élevé.
Voir des [taux de pension d'invalidité](#).

* Une pension d'invalidité est versée si vous avez servi dans les FAC pendant la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée. En ce qui concerne tout autre service dans les FAC, une pension d'invalidité est versée si les demandes ont été présentées avant le 1er avril 2006.

Comment présenter une demande

Comment présenter une demande

Présenter une demande en ligne

Présentez une demande en ligne par l'entremise de Mon dossier ACC, qui facilite le processus de demande au moyen d'un formulaire Web guidé. Ouvrez une session dans Mon dossier ACC ou inscrivez-vous à Mon dossier ACC.

 [Mon dossier ACC](#)

Présenter une demande par la poste ou en personne

Téléchargez le formulaire de demande, puis déposez-le à un [bureau d'ACC](#), [bureau de Service Canada](#) ou [centre de transition des FAC](#). Vous pouvez également poster votre formulaire dûment rempli à l'adresse indiquée sur celui-ci.

 [Aller au formulaire](#)

Obtenir de l'aide pour présenter une demande

Le personnel d'un [bureau d'ACC](#), [bureau de Service Canada](#) ou [centre de transition des FAC](#) peut vous aider ou appelez nous au 1 866 522 2022. Les agents d'entraide de [La Légion royale canadienne](#) ou les [Amputés de guerre du Canada](#) peuvent aussi vous aider. Par exemple, ils peuvent vous aider à obtenir l'information que vous devez joindre à votre demande. Cette aide vous est offerte gratuitement.

Paielements correctifs

Paielement correctif de la pension d'invalidité

Si vous avez reçu des prestations d'ACC entre 2003 et 2010 en vertu de la Loi sur les pensions, vous pourriez recevoir un paiement correctif en raison d'une différence dans nos calculs. **Même si la plupart des paiements sont automatiques**, veuillez [communiquer avec nous](#) au 1-866-522-2022 si :

- Vous ne recevez plus de prestations d'ACC, ou
- Vous représentez la succession d'un bénéficiaire décédé.

Si vous êtes légalement autorisé à hériter des biens de la succession d'un bénéficiaire décédé, vous [pourriez recevoir un paiement correctif](#) si vous êtes admissible.

Renseignements supplémentaires

La trousse de demande : apprenez-en plus sur tous les éléments qui composent une demande de prestation d'invalidité.

Comment nous révisons une demande de prestations d'invalidité : apprenez-en plus sur la façon dont votre demande de prestations d'invalidité est révisée par le Ministère et, en particulier, par l'arbitre – un décideur qualifié à l'égard des demandes de prestations d'invalidité.

Paiement correctif de la pension d'invalidité - Si vous êtes légalement autorisé à hériter des biens d'un bénéficiaire de prestations décédé, vous pouvez présenter une demande de paiement correctif.

Dates des versements mensuel pour 2024

- 30 janvier
- 28 février
- 27 mars
- 29 avril
- 30 mai
- 27 juin
- 30 juillet
- 29 août
- 26 septembre
- 30 octobre
- 28 novembre
- 23 décembre

Révisions et appels

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision prise concernant votre demande de prestations d'invalidité, vous pouvez demander une révision ministérielle. Apprenez-en plus sur [les révisions et les appels](#).

Réévaluation

Si l'invalidité pour laquelle vous recevez des avantages d'ACC empire et que vous avez des preuves médicales pour établir que votre état a changé, vous pouvez demander une réévaluation. Si la réévaluation confirme que votre état s'est détérioré, vos prestations d'invalidité seront rajustées en conséquence – sauf si vous recevez déjà l'évaluation maximale. Pour demander une réévaluation, la première chose à faire est de [nous appeler ou de vous rendre au bureau d'ACC de votre région](#).

Outils pour la prise de décisions

Lignes directrices sur l'admissibilité : Ces lignes directrices présentent des descriptions médicales et scientifiques de blessures et maladies connues liées au service.

Table des invalidités : Ce tableau aide le décideur à évaluer le degré de déficience ainsi que les répercussions de cette déficience sur votre qualité de vie.

Programmes connexes

Indemnité pour blessure grave : Versement unique pour reconnaître l'effet immédiat des blessures ou maladies les plus graves et traumatiques liées au service.

Services de réadaptation : Services visant à améliorer votre santé et à vous adapter à la vie après le service.

Allocation pour vêtements : Versements mensuels si vous avez besoin de vêtements neufs ou spéciaux en raison de vos problèmes de santé.

Avantages médicaux : Protection en matière de services médicaux et de services liés à la santé.

Prestations aux survivants : Soutien financier ou dédommagement aux survivants d'un bénéficiaire de pension d'invalidité ou d'un membre ou vétéran décédé en service ou à la suite d'une blessure ou maladie liée au service.

Conseils financiers : Si vous recevez un paiement forfaitaire excédant 5 % du maximum actuel, nous pouvons verser jusqu'à 500 \$ pour couvrir les frais liés à l'obtention de conseils professionnels afin de vous aider à gérer votre argent efficacement.

Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance - Paiements mensuels en reconnaissance en raison d'une déficience permanente et grave liée au service militaire, ce qui constitue une entrave à la réinsertion dans la vie après le service.

Soutien dirigé – Parfois des situations de vie peuvent être stressantes. Lorsque vous n'êtes plus capable de composer seul avec les difficultés que vous rencontrez, les services de soutien dirigé peut vous aider, vous et votre famille.

Programmes liés à une pension d'invalidité

Allocation pour soins : Paiements mensuels versés à un bénéficiaire d'une pension d'invalidité dont les besoins en matière de santé nécessitent un soutien aux soins personnels quotidiens.

Allocation d'incapacité exceptionnelle : Paiements mensuels si votre maladie ou blessure a une incidence sur votre qualité de vie.

Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH)

Le CIPH permet de réduire l'impôt sur le revenu que les personnes atteintes d'une déficience physique ou mentale, ou les membres de leur famille qui subviennent à leurs besoins, pourraient avoir à payer. Il vise à compenser une partie des coûts reliés à la déficience. Apprenez-en davantage sur ce crédit d'impôt non remboursable offert par l'Agence du revenu du Canada.

Foire aux questions

Si je présente une demande de prestations et que ma demande est refusée, puis-je faire appel de la décision?

Oui. Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision, vous pouvez demander une révision par écrit. Apprenez-en davantage sur vos options de révision et d'appel.

Comment ma demande de prestations d'invalidité est-elle déterminée?

Apprenez-en plus sur la façon dont nous examinons une demande de prestations d'invalidité.

Y a-t-il des politiques pour ce programme?

Oui. Apprenez-en plus sur les politiques de prestations d'invalidité.

Apprenez-en plus dans la FAQ sur le programme de prestations d'invalidité.



Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Partagez cette page

Liens rapides

[À propos du programme](#)

[Êtes-vous admissible?](#)

[Comment présenter une demande](#)

[Renseignements supplémentaires](#)

[Foire aux questions](#)

Les services de soins à domicile pourraient-ils vous aider à demeurer autonome dans votre propre maison? Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants offre une aide financière annuelle pour couvrir les coûts de ces services.

À propos du programme

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants offre une aide financière annuelle non imposable pour couvrir les coûts des services tels que l'entretien du terrain, l'entretien ménager, la préparation des repas, les soins personnels et les services professionnels de santé et de soutien.

Ce programme ne remplace pas les autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux. L'idée est plutôt de travailler avec ces programmes pour vous aider à répondre à vos besoins.

Remarque: Si vous pensez avoir besoin de ces services, assurez-vous de remplir la demande du Programme pour l'autonomie des anciens combattants au même moment que votre demande d'indemnité pour douleur et souffrance. Si l'approbation est obtenue, vous pourrez avoir accès au soutien le plus tôt possible.

Les conditions à remplir pour être admissible

Êtes-vous admissible?

Vous devriez faire une demande au Programme pour l'autonomie des anciens combattants si vous avez besoin de services à domicile et :

- vous êtes admissible aux prestations d'invalidité, ou
- vous êtes admissible à l'allocation d'ancien combattant, ou
- vous recevez l'indemnité de prisonnier de guerre, ou
- vous êtes admissible pour un lit réservé par contrat (aussi connu comme les lits dans les établissements de soins) dans un établissement de soins de longue durée, mais vous n'y avez pas encore accès.

Comment présenter une demande

Comment présenter une demande

Présenter une demande en ligne

Présentez une demande en ligne par l'entremise de Mon dossier ACC, qui facilite le processus de demande au moyen d'un formulaire Web guidé. Ouvrez une session dans Mon dossier ACC ou inscrivez-vous à Mon dossier ACC.

 [Mon dossier à ACC](#)

Présenter une demande par la poste ou en personne

Téléchargez le formulaire de demande, puis présentez vous à un [bureau d'ACC](#) ou à un [bureau de Service Canada](#) pour nous remettre votre formulaire dûment rempli. Vous pouvez également nous envoyer directement votre formulaire dûment rempli par la poste à l'adresse indiquée sur le formulaire.

 [Aller au formulaire](#)

Obtenir de l'aide pour présenter une demande

Le personnel d'un [bureau d'ACC](#) peut vous aider ou appelez nous au **1-866-522-2022**.

Renseignements supplémentaires

Pour en savoir plus

Services admissibles :

- Services d'entretien du terrain (déneigement, tonte du gazon, etc.)
- Services d'entretien ménager (nettoyage, lessive, préparation des repas, courses, etc.)
- Accès à des services d'alimentation (p. ex. la popote roulante ou la livraison de repas)
- Soins de santé prodigués par des professionnels et soutien (services de soins infirmiers, ergothérapie, évaluations etc.)
- Soins personnels
- Soins de santé ambulatoires (évaluations, diagnostics, activités, et transport pour obtenir ces services)
- Services de transport (transport pour les activités sociales et communautaires)
- Soins de santé de longue durée
- Adaptations au foyer (contribution à des modifications à la résidence principale du vétéran qui sont nécessaires pour permettre au vétéran d'effectuer les activités de la vie quotidienne).

Voir les [taux maximaux versés](#) pour ces services.

[Fournisseurs de services](#) - Apprenez-en davantage au sujet de la prestation des services du PAAC et sur la marche à suivre pour devenir un fournisseur inscrit.

Programmes connexes

[Prestations d'invalidité](#) : Indemnisation qui reconnaît que votre blessure ou maladie découle de votre service militaire.

[Allocation d'ancien combattant](#) : Versements mensuels si votre ménage a un faible revenu.

[Indemnité des prisonniers de guerre](#) : Indemnité mensuelle si vous avez été fait prisonnier ou détenu par les forces ennemies.

[Allocation pour soins](#) : Versements mensuels si vos besoins en matière de santé nécessitent une aide pour assurer vos soins personnels.

[Programme pour l'autonomie des anciens combattants à l'intention des survivants](#) : En tant qu'époux ou conjoint de fait survivant, vous pourriez avoir droit à une aide pour demeurer autonome à la maison.

[Programmes pour l'autonomie des anciens combattants à l'intention des principaux dispensateurs de soins](#) : Vous pourriez avoir droit à de l'aide pour demeurer autonome à la maison.

[Soutien dirigé](#) – Parfois des situations de vie peuvent être stressantes. Lorsque vous n'êtes plus capable de composer seul avec les difficultés que vous rencontrez, les services de soutien dirigé peut vous aider, vous et votre famille.

Foire aux questions

Quelle est la façon la plus rapide de présenter une demande de services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)?

La façon la plus rapide de présenter une demande est en utilisant [Mon dossier ACC](#).

J'habite à l'extérieur du Canada, puis-je continuer à recevoir les services du PAAC?

Malheureusement non. Vous n'y avez droit que lorsque vous êtes au Canada.

Puis-je choisir n'importe quel fournisseur de services?

Vous pouvez obtenir des services du fournisseur de votre choix.

Comment sera calculée ma subvention pour services d'entretien ménager et services d'entretien du terrain?

Le montant de votre subvention pour services d'entretien ménager et services d'entretien du terrain sera calculé en fonction de votre besoin et des tarifs en vigueur pour ces services dans la région où vous habitez, jusqu'au [montant annuel maximal](#). Ces tarifs sont établis d'après le coût de ces services dans l'ensemble du pays et l'indice du marché du travail. Ce tableau national indique les [taux maximaux payables par zone géographique](#).

Qu'est-ce qu'une année de prestations? Mes prestations ont-elles une date de fin?

Nous créons des ententes d'un an, mais cela ne signifie pas que vos prestations cesseront d'être versées après un an. Vos prestations au titre du PAAC continueront de vous être versées aussi longtemps que vous en avez besoin. L'entente d'un an est tout simplement un outil qui nous aide à gérer le soutien qui vous est fourni. Toutefois, si vos besoins en santé ou vos circonstances changent, veuillez communiquer avec nous.

Où puis-je consulter les politiques pour ce programme?

Lisez les politiques du [Programme pour l'autonomie des anciens combattants](#).

Annexe C : Guide de discussion qualitatif

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p>Introduction</p> <p>Le modérateur ou la modératrice se présente et définit son rôle et le temps de la discussion, et encourage tous les participants à parler.</p> <p>Annonce d'enregistrement audio/vidéo (et présence d'observateurs).</p> <p>Confidentialité.</p> <p>Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse à vos idées en tant que personnes.</p>	<p>Faire en sorte que les participants se sentent à l'aise en expliquant clairement le processus.</p>	<p>2 min</p>
<p>Autoprésentation rapide – passer en revue les fonctionnalités du logiciel (bouton « Levez la main » et « Votez »).</p> <p>Les participants se présentent au groupe (par exemple, leur prénom et leur passe-temps favori).</p> <p>Posez aux participants une question à laquelle ils peuvent répondre par oui ou par non pour tester la fonctionnalité du vote. (Par exemple, boivent-ils du café le matin?)</p>	<p>Préparation des répondants et renforcement des liens du groupe.</p>	<p>5 min</p>
<p>Décrivez l'objectif de la séance.</p> <p>Aujourd'hui, nous allons recueillir vos impressions sur les deux sites Web d'Anciens Combattants du Canada et vérifier la clarté de l'information concernant deux programmes d'ACC. Cette recherche aidera ACC à mieux servir les vétérans, les anciens membres de la GRC, leur famille et les aidants qui n'ont pas reçu d'avantages dans le passé ou aujourd'hui en communiquant plus efficacement avec eux au sujet de ses programmes et de ses services. Encore une fois, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, et nous sommes intéressés par vos opinions personnelles sur les différents sites Web.</p> <p>Il est important de souligner que l'objectif de cette journée est de parler des renseignements sur les programmes et des critères d'admissibilité qui sont disponibles sur le site Web d'ACC pour deux programmes. Le sujet d'aujourd'hui n'est pas la prestation de ces programmes. Notre objectif est uniquement de nous concentrer sur le contenu du site Web afin de déterminer si ACC communique efficacement ou non.</p>	<p>Expliquer le sujet général.</p>	<p>5 min</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p style="text-align: center;">MODULE A : DIFFÉRENTS SITES WEB D'ACC</p> <p>Connaissez-vous des sites Internet d'Anciens Combattants Canada (ACC)? Si oui, lesquels? D'autres sites?</p> <p>[SI PLUS D'UN SITE WEB EST MENTIONNÉ] Quelles sont, selon vous, les différences entre les fonctions de ces sites Web d'ACC, ou y en a-t-il à votre avis?</p> <p>[SI VETERANS.GC.CA N'EST PAS MENTIONNÉ] Avez-vous déjà entendu parler de veterans.gc.ca?</p> <p>[SI MON COMPTE ACC N'EST PAS MENTIONNÉ] Avez-vous déjà entendu parler de Mon dossier ACC?</p> <p>[PROMPT] Quel est, selon vous, le site Web principal d'ACC?</p> <p>Avant aujourd'hui, avez-vous consulté l'un des sites Web d'Anciens Combattants Canada pour obtenir des informations?</p> <p>[SI OUI] Comment avez-vous connu les ou les sites Web?</p>	<p>Recueillir des renseignements généraux.</p>	<p>15 min</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p style="text-align: center;">MODULE B : ESSAI DE LA PAGE 1</p> <p>Comme vous le savez peut-être, ACC possède deux sites Web : veterans.gc.ca, qui sert de centre d'information sur les programmes et les services, en plus de fournir des renseignements historiques et des renseignements sur les activités de commémoration, et Mon dossier ACC, qui sert de plateforme de prestation de services pour demander des avantages et communiquer directement avec le personnel d'ACC.</p> <p>Prenons le temps d'examiner quelques pages Web :</p> <p>[AFFICHER LA PAGE WEB DU PROGRAMME POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES] Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) - Anciens Combattants Canada (veterans.gc.ca)</p> <p>[POLL 1] A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre ce qu'est le programme, tel qu'il est décrit dans la section « À propos de ce programme »?</p>	<p>Ancrer les points de vue avec des scores avant la discussion.</p> <p>Recueillir des renseignements généraux.</p> <p>Le modérateur ouvre le lien à l'écran après avoir lu l'introduction, fait défiler la page Web vers le bas et décrit les sections, donnant aux participants la possibilité de lire rapidement.</p> <p>Faites-leur savoir que vous leur enverrez le lien par la boîte de discussion et qu'ils pourront le</p>	<p>30 min</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p>Pourquoi?</p> <p>[POLL 2] A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre les conditions pour être admissible à ce programme?</p> <p>Pourquoi?</p> <p>[POLL 3] A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre comment poser sa candidature à ce programme?</p> <p>Pourquoi avez-vous cette opinion?</p> <p>(Pour les prestations pour personnes en situation de handicap uniquement) [POLL 4] A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre la section « Paiement correctif de la pension d'invalidité »?</p> <p>Pourquoi avez-vous cette opinion?</p> <p>[POLL 5] Est-il probable, plutôt probable, plutôt improbable ou improbable que vous cliquiez sur le lien « Renseignements supplémentaires » pour obtenir plus d'informations sur le programme?</p> <p>Pourquoi avez-vous cette opinion?</p> <p>Quelles informations, le cas échéant, pensez-vous qu'il manque sur cette page?</p> <p>Quelles recommandations, le cas échéant, auriez-vous pour améliorer la clarté des informations figurant sur cette page Web? D'autres idées?</p>	<p>consulter – collez le lien dans la boîte de discussion.</p> <p>Donnez aux participants environ 5 minutes pour lire (ou moins s'ils finissent tôt) avant de commencer les sondages.</p> <p>Gardez la page Web ouverte pendant les sondages (sauf si cela n'est pas possible avec Zoom).</p> <p>Lancez les sondages une fois à la fois et discutez entre les deux.</p>	

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p style="text-align: center;">MODULE C : ESSAI DE LA PAGE 2</p> <p>Prenons le temps de regarder la page Web suivante :</p> <p>[AFFICHER LA PAGE WEB DU PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS] Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) - Anciens Combattants Canada (veterans.gc.ca)</p> <p>[POLL 1] A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre ce qu'est le programme, tel qu'il est décrit dans la</p>	<p>Ancrer les points de vue avec des scores avant la discussion.</p> <p>Recueillir des renseignements généraux.</p>	<p>30 min</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p>section « À propos du programme »?</p> <p>Pourquoi?</p> <p>[POLL 2] A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre les conditions pour être admissible à ce programme?</p> <p>Pourquoi avez-vous cette opinion?</p> <p>[POLL 3] A-t-il été facile, plutôt facile, plutôt difficile ou difficile de comprendre comment poser sa candidature à ce programme?</p> <p>Pourquoi avez-vous cette opinion?</p> <p>[POLL 4] Est-il probable, plutôt probable, plutôt improbable ou improbable que vous cliquiez sur le lien « informations complémentaires » pour obtenir plus d'informations sur le programme?</p> <p>Pourquoi avez-vous cette opinion?</p> <p>Quelles informations, le cas échéant, pensez-vous qu'il manque sur cette page?</p> <p>Quelles recommandations, le cas échéant, auriez-vous pour améliorer la clarté des informations figurant sur cette page Web? D'autres idées?</p>	<p>Le modérateur ouvre le lien à l'écran après avoir lu l'introduction, fait défiler la page Web vers le bas et décrit les sections, donnant aux participants la possibilité de lire rapidement.</p> <p>Faites-leur savoir que vous leur enverrez le lien par la boîte de discussion et qu'ils pourront le consulter – collez le lien dans la boîte de discussion.</p> <p>Donnez aux participants environ 5 minutes pour lire (ou moins s'ils finissent tôt) avant de commencer les sondages.</p> <p>Gardez la page Web ouverte pendant les sondages (sauf si cela n'est pas possible avec Zoom).</p> <p>Lancez les sondages une fois à la fois et discutez entre les deux.</p>	

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p style="text-align: center;">MODULE E : CONCLUSION</p> <p><u>Vérifier avec les observateurs s'il y a des questions de suivi ou des clarifications à apporter.</u></p> <p>Questions de suivi pour les participants, si nécessaire.</p> <p>Remercier tout le monde. Expliquer comment les récompenses seront envoyées.</p>	<p>Établir que les objectifs ont été atteints.</p>	3 min