



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Explorer les perceptions, les expériences et les comportements liés à Mon dossier ACC 2025

Rapport final

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : CW2374798

Valeur du contrat : 64 969,35 \$ (incluant les taxes applicables)

Date d'attribution du contrat : 2024-09-19

Date de présentation du rapport : 2025-03-31

Numéro d'enregistrement : POR 042-24

Pour obtenir plus d'information au sujet du présent rapport, prière de communiquer avec Anciens Combattants Canada à l'adresse : commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Explorer les perceptions, les expériences et les comportements liés à Mon dossier ACC 2025

Rapport final

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne non probabiliste réalisé entre le 14 et le 24 janvier 2025 auprès de 755 utilisateurs de Mon dossier ACC et de deux groupes de discussion en mode virtuel, également menés auprès d'utilisateurs de Mon dossier ACC. Les groupes de discussion se sont déroulés en anglais et en français le 25 février 2025.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès d'Anciens Combattants Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, prière de communiquer avec Anciens Combattants Canada à l'adresse courriel :

vac.information.acc@canada.ca

Numéro de catalogue : V49-9/2025F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-76673-7

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 042-24) :

- V49-9/2025E-PDF
- 978-0-660-76672-0

Also available in English under the title : *Exploring perceptions, behaviours, and experiences in relation to My VAC Account 2025*

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Anciens Combattants, 2025.

Table des matières

Sommaire	1
Introduction.....	5
Contexte et objectifs.....	5
Méthodologie.....	5
Notes à l'intention des lecteurs	6
Constatations détaillées	8
1. Perceptions concernant le processus d'inscription	8
2. Utilisation générale de Mon dossier ACC.....	13
3. Utilisation de la fonction « Faire le suivi de vos demandes » et perceptions connexes.....	17
4. Utilisation et impressions des messages sécurisés	23
5. Évaluations globales de Mon dossier ACC	28
6. Futures orientations.....	37
7. Comparaison des résultats du sondage : 2017 à 2025	40
Annexe	42
1. Spécifications techniques.....	42
2. Profil des participants à la recherche.....	43
3. Instruments de recherche	46

Liste des diagrammes

Diagramme 1 : Méthode d'inscription.....	8
Diagramme 2 : Points de vue concernant la facilité du processus A2F	9
Diagramme 3 : Méthode préférée pour recevoir des codes d'authentification à usage unique	9
Diagramme 4 : Mesure dans laquelle il était facile de s'inscrire à Mon dossier ACC.....	10
Diagramme 5 : Raisons pour lesquelles le processus d'inscription était difficile	11
Diagramme 6 : Accord avec l'énoncé selon lequel les étapes requises pour l'inscription sont justifiées.....	11
Diagramme 7 : Source ayant fait connaître Mon dossier ACC	13
Diagramme 8 : Fréquence d'utilisation de Mon dossier ACC.....	14
Diagramme 9 : Utilisation des fonctions de Mon dossier ACC	15
Diagramme 10 : Utilité de la fonction « Faire le suivi de vos demandes ».....	17
Diagramme 11 : Raisons de l'inutilité de la fonction « Faire le suivi de vos demandes »	18
Diagramme 12 : Renseignements supplémentaires concernant la fonction « Faire le suivi de vos demandes »	19
Diagramme 13 : Raison(s) de ne pas utiliser la fonction « Faire le suivi de vos demandes »	20
Diagramme 14 : Utilisation des messages sécurisés au cours des 12 derniers mois	23
Diagramme 15 : Fréquence des communications avec ACC au moyen de messages sécurisés	24
Diagramme 16 : Délai d'attente pour recevoir une réponse par message sécurisé	25
Diagramme 17 : Satisfaction à l'égard du système de messages sécurisés	26
Diagramme 18 : Pourcentage de répondants ayant de la difficulté à utiliser les messages sécurisés	26
Diagramme 19 : Suggestions pour l'amélioration des messages sécurisés.....	27
Diagramme 20 : Expérience concernant l'accès à l'information dans Mon dossier ACC	28
Diagramme 21 : Raison(s) expliquant le fait de ne pas trouver les renseignements nécessaires....	29
Diagramme 22 : Perceptions concernant l'information dans Mon dossier ACC	30
Diagramme 23 : Perceptions concernant les différents aspects de Mon dossier ACC.....	32
Diagramme 24 : Satisfaction générale à l'égard de Mon dossier ACC	34
Diagramme 25 : Raison de l'insatisfaction concernant Mon dossier ACC.....	35
Diagramme 26 : Section sur les nouvelles et les notifications	37

Sommaire

Anciens Combattants Canada (ACC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) d'effectuer une recherche comportant un volet quantitatif et un volet qualitatif auprès de personnes qui utilisent Mon dossier ACC, la plateforme en ligne sécurisée du Ministère.

But et objectifs de la recherche

Le but de la présente recherche sur l'opinion publique (ROP) était d'explorer les perceptions, les expériences et les comportements des personnes qui utilisent Mon dossier ACC afin d'évaluer la fonctionnalité et l'accessibilité du mécanisme de prestation de services en ligne. De plus, la recherche a été conçue pour recueillir de l'information à l'appui des améliorations apportées à Mon dossier ACC, y compris des renseignements pour aider le Ministère à mesurer les progrès réalisés depuis la dernière ROP menée en février 2021. Les résultats des volets quantitatif et qualitatif contribueront à orienter l'avenir de Mon dossier ACC, ce qui permettra au Ministère d'établir la priorité des futures améliorations.

Méthodologie

Un sondage en ligne non probabiliste a été mené auprès des utilisateurs de Mon dossier ACC. Les répondants ont été recrutés au moyen d'annonces publiées dans Mon dossier ACC et sur le site Web principal du Ministère et les médias sociaux (c.-à-d. Facebook, X et LinkedIn). Il a fallu en moyenne 13 minutes pour répondre au sondage. En tout, 755 sondages ont été remplis entre le 14 et le 24 janvier 2025. Dans le cas des sondages qui utilisent des échantillons de commodité, comme celui-ci, les résultats ne peuvent pas être généralisés à la population cible et aucune estimation de l'erreur d'échantillonnage ne peut être calculée, car l'échantillon se fonde sur les personnes qui ont répondu elles-mêmes à l'invitation de participer.

De plus, deux groupes de discussion en mode virtuel ont été organisés avec des utilisateurs de Mon dossier ACC le 25 février 2025. Les groupes de discussion ont duré deux heures, et un groupe s'est tenu dans chaque langue officielle. Tous les participants aux groupes de discussion ont reçu une rétribution de 125 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Les participants ont été recrutés au moyen d'un avis dans Mon dossier ACC et dans les médias sociaux du Ministère. Afin de maximiser le nombre d'utilisateurs de Mon dossier ACC recrutés, des listes d'envoi de parties prenantes ont également été utilisées pour faire connaître l'étude. À l'instar du sondage en ligne, les résultats des groupes de discussion ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population, mais ils permettent de mettre en lumière des opinions détaillées sur les questions explorées dans le cadre de cette recherche et complètent les résultats plus généraux du sondage.

Principales constatations¹

La moitié des répondants ont utilisé un partenaire de connexion pour s'inscrire et ont trouvé l'inscription facile.

Cinquante-deux pour cent des utilisateurs de Mon dossier ACC ont déclaré s'être inscrits au service en ligne à l'aide d'un partenaire de connexion (46 % ont utilisé CléGC). Comparativement à 2021, les répondants sont plus nombreux à utiliser un partenaire de connexion plutôt que CléGC

¹ Ce sont les résultats du sondage, à moins d'indication contraire.

en 2025. La plupart des utilisateurs de Mon dossier ACC qui se sont servi de CléGC ont trouvé le processus d'authentification à deux facteurs assez facile (34 %) ou très facile (41 %) et ont convenu que les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert (75 %). Dans l'ensemble, les participants aux groupes de discussion ont eu une bonne impression du processus d'inscription; bon nombre d'entre eux ont indiqué que c'était simple et sans problème.

L'utilisation de Mon dossier ACC varie, mais la moitié des répondants s'en servent au moins chaque semaine.

Environ la moitié des utilisateurs de Mon dossier ACC se servent de leur compte au moins une fois par semaine, dont 6 % tous les jours, 20 % plusieurs fois par semaine et 28 % environ une fois par semaine. La majorité des répondants ont utilisé Mon dossier ACC pour demander des prestations et des services en ligne (91 %), faire le suivi de leurs demandes (88 %), recevoir de la correspondance d'ACC (84 %), télécharger des documents à l'appui de leur demande (84 %), consulter un sommaire de leurs prestations (83 %) ou communiquer avec ACC au moyen des messages sécurisés (83 %).

La plupart des répondants au sondage ont trouvé que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » était à tout le moins quelque peu utile.

Parmi les répondants au sondage qui ont utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes », la plupart (88 %) ont trouvé l'outil au moins quelque peu utile : 57 % ont dit qu'il les avait aidés à connaître l'état de leur demande et 31 % ont dit qu'il l'avait fait en partie. Parmi les personnes qui n'ont pas trouvé la section « Faire le suivi de vos demandes » utile, le tiers (32 %) ont mentionné les longs délais d'attente ou les estimations inexactes du délai d'attente. Lorsqu'on leur a demandé ce qui pourrait améliorer la fonction « Faire le suivi de vos demandes », près de quatre répondants sur 10 (39 %) ont suggéré qu'ACC établisse un échéancier ou fournisse une estimation du délai pour chaque étape du processus. Deux répondants sur 10 (20 %) aimeraient avoir une idée claire de l'état d'avancement de leur demande, par exemple grâce à une barre de progression.

Tous les participants aux groupes de discussion connaissaient la fonction « Faire le suivi de vos demandes » dans Mon dossier ACC, et la plupart l'ont utilisée pour vérifier l'état d'une demande en ligne. Ceux qui l'ont utilisée ont à maintes reprises indiqué qu'elle est facile à utiliser et qu'elle répond efficacement à leurs besoins. Près de la moitié des participants ont communiqué avec ACC par téléphone ou par message sécurisé pour effectuer un suivi après avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes ». Ils l'ont fait notamment pour savoir pourquoi le processus prenait plus de temps que prévu, pour recevoir des informations plus précises ou pour obtenir des explications et des éclaircissements sur des termes ou des expressions, en particulier des termes médicaux.

La majorité des répondants étaient satisfaits de leur expérience des messages sécurisés.

Parmi les répondants qui ont utilisé les messages sécurisés au cours des 12 derniers mois, 40 % ont attendu un ou deux jours ouvrables et 42 % ont patienté entre trois et cinq jours ouvrables pour obtenir une réponse. Les délais d'attente réels sont généralement conformes aux attentes des répondants. Quarante-trois pour cent pensaient devoir attendre un ou deux jours ouvrables pour obtenir une réponse (comparativement à 40 % qui ont obtenu une réponse dans ce délai),

tandis que 36 % s'attendaient à devoir patienter entre trois et cinq jours ouvrables (comparativement à 42 % qui l'ont fait). De plus, près de sept personnes sur 10 (68 %) étaient satisfaites ou très satisfaites de leur expérience d'utilisation des messages sécurisés et très peu (9 %) ont éprouvé des difficultés.

La plupart des répondants sont satisfaits de leur expérience globale par rapport à Mon dossier ACC, mais la plateforme pourrait être améliorée.

Les trois quarts (75 %) des utilisateurs de Mon dossier ACC étaient généralement satisfaits de leur expérience d'utilisation de Mon dossier ACC; 34 % étaient très satisfaits. Les taux de satisfaction sont demeurés relativement stables depuis le sondage de référence de 2017, alors que 71 % se disaient satisfaits. Au cours des années suivantes, le taux de satisfaction a atteint 75 % en 2019, est revenu à 71 % en 2021, puis est remonté à 75 % encore une fois en 2025.

En ce qui concerne l'information disponible dans Mon dossier ACC, les deux tiers des répondants ont convenu qu'elle est facile à trouver (65 %) et à comprendre (64 %). Les perceptions quant à la facilité de trouver et de comprendre l'information sont demeurées pratiquement inchangées depuis le sondage de 2021. Une plus petite majorité (57 %, ce qui représente une hausse comparativement à 41 % en 2021) a déclaré que les informations étaient suffisamment détaillées. Les répondants étaient moins susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel les renseignements contenus dans Mon dossier ACC comprennent des ressources externes utiles : 45 % étaient d'accord pour dire que c'était le cas (il s'agit d'une baisse par rapport à 51 % en 2021).

Pour ce qui est d'autres aspects de Mon dossier ACC, les impressions étaient généralement positives, bien que légèrement moins favorables que celles du sondage de suivi de 2021. Quarante-deux pour cent des répondants estiment que leurs renseignements personnels sont protégés dans Mon dossier ACC, 64 % (ce qui représente une baisse comparativement à 68 % en 2021) peuvent échanger avec le Ministère par l'entremise de Mon dossier ACC et 52 % (soit une diminution comparativement à 58 % en 2021) aiment les mises à jour apportées à Mon dossier ACC au cours de la dernière année. Les répondants au sondage étaient moins susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel Mon dossier ACC est visuellement attrayant (49 %, ce qui représente une baisse par rapport à 58 % en 2021).

Les participants aux groupes de discussion avaient majoritairement l'impression que Mon dossier ACC est convivial et qu'il répond à leurs besoins et à leurs attentes. Plus précisément, ils estiment que la conception visuelle est intuitive et conviviale; que le texte est facile à lire; qu'il est relativement facile de trouver de l'information et d'accomplir des tâches; et que l'information disponible est claire et facile à comprendre. Les améliorations suggérées pour rendre Mon dossier ACC plus attrayant ou plus convivial concernaient principalement l'accès aux formulaires, plus particulièrement l'amélioration de l'accès, la réduction du nombre d'étapes ou de questions incitatives requises pour obtenir un formulaire et la simplification du processus d'ouverture automatique des pièces jointes en format PDF, comme les relevés T4.

Déclaration de neutralité politique

En ma qualité de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, je certifie par la présente que les produits livrés sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada

en matière de neutralité politique qui sont décrites dans la Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement du Canada et dans la Directive sur la gestion des communications. Plus particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions de l'électorat ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de son dirigeant.

Signature :



Alethea Woods, présidente, Phoenix Strategic Perspectives Inc.

La valeur du contrat s'élevait à 64 969,35 \$ (incluant les taxes applicables).

Introduction

Anciens Combattants Canada (ACC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives (SPI) d'effectuer une recherche sur l'opinion publique (ROP) comportant un volet quantitatif et un volet qualitatif auprès des vétérans et d'autres utilisateurs de Mon dossier ACC.

Contexte et objectifs

Mon dossier ACC est une application Web sécurisée et authentifiée qui permet aux utilisateurs d'obtenir des services d'ACC en tout temps, peu importe où ils se trouvent. Grâce à Mon dossier ACC, les anciens combattants et les autres utilisateurs de la plateforme peuvent effectuer la majorité de leurs tâches avec le Ministère en ligne. Ils peuvent utiliser le navigateur des avantages pour en savoir plus sur les avantages et les services d'ACC qui sont pertinents pour eux. Ils peuvent aussi présenter une demande en ligne pour obtenir des avantages et des services d'ACC, télécharger des documents à l'appui des demandes, faire le suivi de leurs demandes, recevoir de la correspondance en ligne (formulaires et lettres), consulter un sommaire de leurs prestations d'ACC, s'inscrire au dépôt direct ou modifier leurs renseignements bancaires, mettre à jour leurs coordonnées et communiquer avec ACC au moyen de messages sécurisés.

À mesure que le Ministère améliore son mode de prestation de services en ligne, le nombre d'utilisateurs inscrits à Mon dossier ACC continue de croître. Depuis la fin de la dernière ROP portant sur Mon dossier ACC en 2021, le nombre de vétérans et de familles qui utilisent cette plateforme en ligne a augmenté de 62 %, passant de 117 000 à environ 189 212 utilisateurs. Des améliorations ont également été apportées à la plateforme en 2023, notamment une refonte visuelle majeure de l'application Web.

En raison du nombre croissant d'utilisateurs et des modifications apportées à Mon dossier ACC, le Ministère doit absolument recueillir des commentaires sur l'expérience des utilisateurs de Mon dossier. Le Ministère a commandé une ROP afin d'explorer les perceptions, les comportements et les expériences des utilisateurs lorsqu'ils se servent de Mon dossier ACC. Il voulait ainsi évaluer la fonctionnalité et l'accessibilité du mode de prestation de services en ligne.

De plus, la recherche a été conçue pour recueillir des renseignements à l'appui des améliorations apportées à Mon dossier ACC, y compris des renseignements pour aider le Ministère à mesurer les progrès réalisés depuis la dernière ROP menée en février 2021. Les résultats des volets quantitatif et qualitatif serviront à orienter l'avenir de Mon dossier ACC et permettra au Ministère d'établir la priorité des futures améliorations.

Méthodologie

La ROP comprenait un volet quantitatif et un volet qualitatif :

- **Volet quantitatif** : Un sondage non probabiliste a été mené en ligne auprès des utilisateurs de Mon dossier ACC. Les répondants ont été recrutés au moyen d'annonces publiées dans Mon dossier ACC, sur le site Web principal du Ministère et dans les médias sociaux. Il a fallu en moyenne 13 minutes pour répondre au sondage. En tout, 755 sondages ont été remplis entre le 14 et le 24 janvier 2025. Le taux d'achèvement s'élève à 73 %.
- **Volet qualitatif** : Deux groupes de discussion en mode virtuel ont été organisés à la suite du sondage : un groupe s'est tenu en anglais et un groupe avait lieu en français. Les participants

ont été recrutés par l'entremise de Mon dossier ACC, des médias sociaux d'ACC et d'un courriel de parties prenantes. Les participants comprenaient des membres retraités et actifs des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que des membres de la famille d'anciens combattants et de membres retraités de la GRC. Tous les participants aux groupes de discussion ont reçu une rétribution de 125 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Les deux groupes ont été menés le 25 février 2025.

De plus amples renseignements sur la méthodologie se trouvent dans l'annexe, sous la section [Spécifications techniques](#).

Notes à l'intention des lecteurs

- Le rapport est organisé par thème, et les résultats du sondage en ligne et des groupes de discussion en mode virtuel sont intégrés dans chaque section (le cas échéant). Pour aider le lecteur à faire clairement la distinction entre les résultats quantitatifs et les résultats qualitatifs, les constatations du sondage sont présentées en premier, suivies des constatations des groupes de discussion.
- En ce qui concerne les constatations du **sondage** :
 - Tous les résultats du rapport sont exprimés en pourcentage, sauf indication contraire. Les pourcentages peuvent ne pas toujours correspondre à 100 % en raison de l'arrondissement ou des mentions multiples.
 - Sous chaque diagramme du rapport, les lecteurs peuvent trouver le libellé de la question, le nombre de répondants et la population à laquelle la question a été posée.
 - Comme nous l'avons mentionné, le nombre total de répondants au sondage est de 755. Cependant, le nombre de répondants change parfois dans le rapport parce que des questions ont été posées à des sous-échantillons de la population sondée. Par conséquent, les lecteurs doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils interprètent les résultats reposant sur un plus petit nombre de répondants.
 - Ce rapport présente les écarts dans les réponses selon certains segments ou sous-groupes de l'échantillon du sondage. Les segments comprennent notamment l'âge, la région, le type de personnes et la fréquence d'utilisation de Mon dossier ACC. Ces différences sont présentées dans un encadré pour les distinguer des principaux résultats. Si les écarts entre les sous-groupes ne sont pas abordés pour certaines questions, on peut supposer qu'il n'y a pas de différences significatives dignes de mention. Seules les différences entre les sous-groupes qui sont statistiquement significatives au niveau de confiance de 95 % et qui se rapportent à un sous-groupe d'au moins 20 personnes, ou celles qui font ressortir une tendance, sont décrites dans le rapport.
 - Lorsque c'est pertinent, on fait référence aux constatations du sondage de référence mené à 2017, tout comme aux sondages de suivi réalisés en 2019 et en 2021.
 - Un ensemble complet de données tabulées est disponible sous pli séparé.
- En ce qui concerne les constatations des **groupes de discussion** :
 - La recherche qualitative est conçue pour révéler un large éventail d'opinions et d'interprétations plutôt que pour mesurer le pourcentage de la population cible qui a

une opinion donnée. Les résultats de ces groupes de discussion donnent une indication des points de vue des participants concernant les questions explorées, mais ils ne peuvent pas être quantifiés ou généralisés à l'ensemble des utilisateurs de Mon dossier ACC.

- Les instruments de recherche se trouvent dans l'[annexe](#), tout comme de plus amples renseignements sur les spécifications techniques de la recherche.

Constatations détaillées

1. Perceptions concernant le processus d'inscription

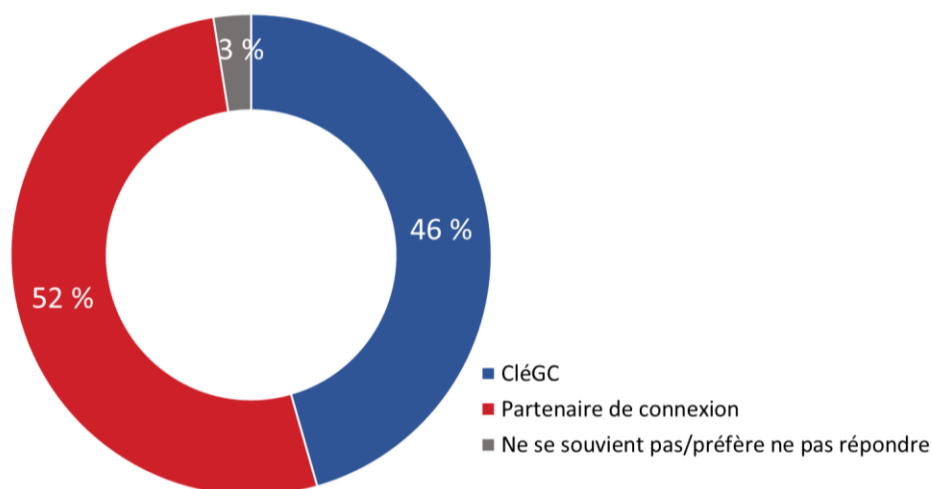
Cette section traite de l'expérience des utilisateurs de Mon dossier ACC par rapport au processus d'inscription. Les constatations du sondage sont présentées en premier, suivies des constatations des groupes de discussion.

1.1 Constatations du sondage

La moitié des répondants utilisent un partenaire de connexion pour s'inscrire à Mon dossier ACC

Cinquante-deux pour cent des personnes sondées ont déclaré s'être inscrites à Mon dossier ACC à l'aide d'un partenaire de connexion, tandis que 46 % ont utilisé CléGC (3 % ne se souvenaient pas comment elles s'étaient inscrites à Mon dossier ACC). L'utilisation d'un partenaire de connexion pour s'inscrire à Mon dossier ACC a augmenté depuis le sondage de référence mené en 2017, passant de 36 % à 52 % en 2025.

Diagramme 1 : Méthode d'inscription



Base de référence : n=755; tous les répondants.

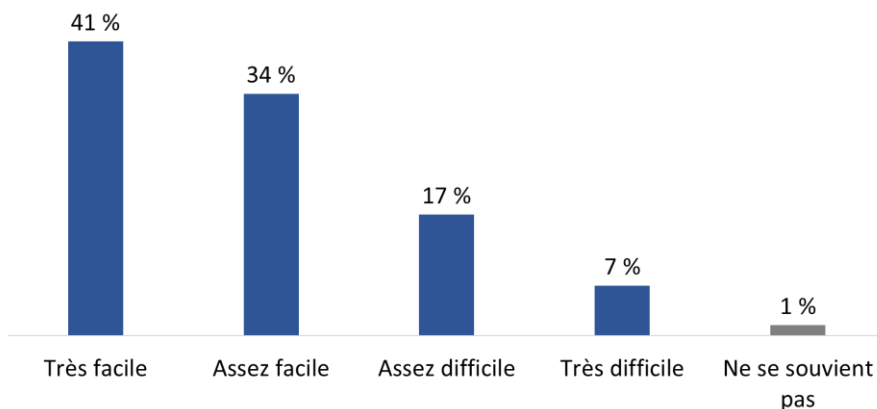
Q8. Lors de votre inscription à Mon dossier ACC, qu'avez-vous utilisé?

La probabilité de s'inscrire à Mon dossier ACC au moyen de CléGC augmente avec l'âge, passant de 23 % chez les répondants de 18 à 39 ans à 53 % chez les personnes de 60 ans et plus. Les répondants du Québec (57 %) étaient plus susceptibles que ceux de l'Ontario (37 %) de s'être inscrits à l'aide de CléGC. De plus, les membres retraités de la GRC (55 %) étaient plus susceptibles que les membres actifs de la GRC (28 %) de s'être inscrits au moyen de CléGC.

La plupart des répondants ayant utilisé CléGC pour s'inscrire ont trouvé facile le processus d'authentification à deux facteurs

Parmi les répondants qui ont utilisé CléGC pour s'inscrire à Mon dossier ACC (n=344), les trois quarts (75 %) ont trouvé le processus d'authentification à deux facteurs (A2F) à tout le moins assez facile. Plus précisément, 41 % ont dit que c'était très facile et 34 % ont dit que c'était assez facile. En revanche, le quart (24 %) ont déclaré que le processus A2F de CléGC était assez difficile ou très difficile.

Diagramme 2 : Points de vue concernant la facilité du processus A2F



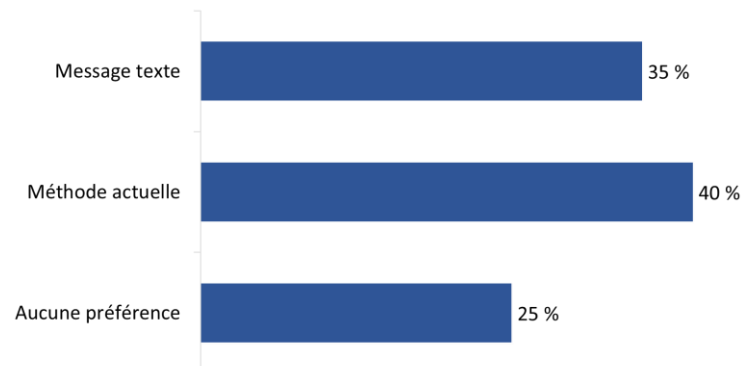
Base de référence : n=344; répondants s'étant inscrits à Mon dossier ACC à l'aide de CléGC.

Q9. Dans quelle mesure était-il facile ou difficile d'utiliser le processus d'authentification à deux facteurs (A2F) pour la CléGC?

Environ un tiers des répondants sont intéressés à recevoir les codes à usage unique par message texte

Parmi les répondants qui se sont inscrits à Mon dossier ACC au moyen de CléGC (n=344), environ le tiers (35 %) ont dit qu'ils préféreraient recevoir les codes d'authentification à usage unique par message texte, si c'était possible. Les autres préfèrent le processus actuel de connexion à deux facteurs, c'est-à-dire l'envoi des codes d'authentification à usage unique par courriel ou par l'entremise d'une application sur leur téléphone (40 %), tandis qu'un quart n'ont aucune préférence.

Diagramme 3 : Méthode préférée pour recevoir des codes d'authentification à usage unique



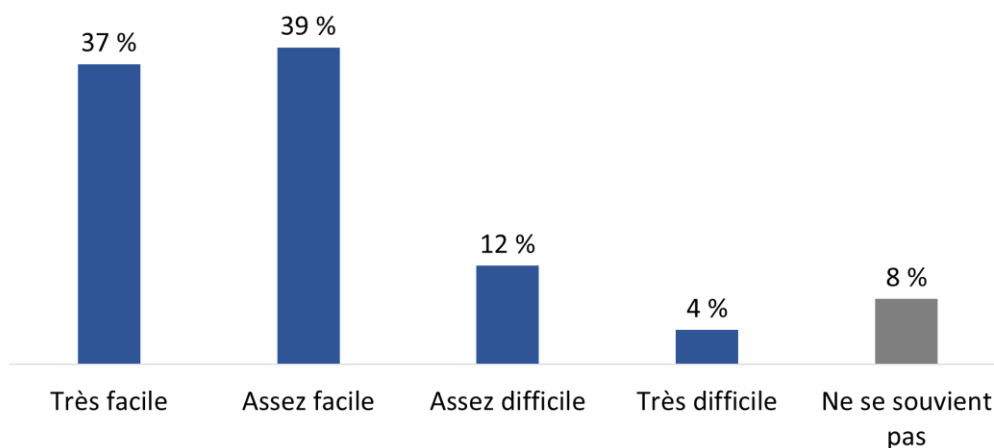
Base de référence : n=344; répondants s'étant inscrits à Mon dossier ACC à l'aide de CléGC.

Q10. Dans le cadre du processus de connexion à deux facteurs, des codes d'authentification à usage unique vous sont envoyés par courriel ou par l'entremise d'une application sur votre téléphone. S'il était possible de recevoir ces codes par message texte, préféreriez-vous cette méthode?

Les trois quarts des répondants ont trouvé facile de s'inscrire à Mon dossier ACC

Parmi les répondants qui se sont souvenus de leur inscription à Mon dossier ACC (n=736), les trois quarts (76 %) ont trouvé le processus à tout le moins assez facile. Plus précisément, 37 % l'ont décrit comme étant très facile, tandis que 39 % l'ont trouvé assez facile. En revanche, 16 % ont indiqué qu'il était assez difficile ou très difficile de s'inscrire à Mon dossier ACC. Huit pour cent ne se souvenaient pas s'il avait été facile ou difficile de s'inscrire. Les perceptions à l'égard du processus d'inscription n'ont pas changé depuis le sondage de 2021, année où 75 % des répondants avaient trouvé l'inscription assez facile ou très facile.

Diagramme 4 : Mesure dans laquelle il était facile de s'inscrire à Mon dossier ACC



Base de référence : n=736; répondants se souvenant de leur inscription à Mon dossier ACC.

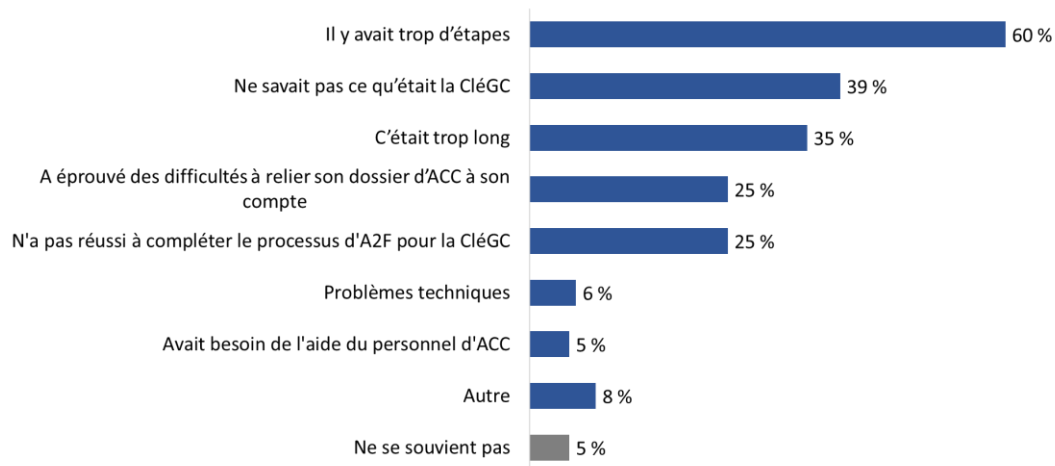
Q11. De manière générale, dans quelle mesure était-il facile ou difficile de s'inscrire à Mon dossier ACC?

Les hommes étaient plus susceptibles que les femmes d'avoir trouvé le processus d'inscription à Mon dossier ACC très facile (39 % contre 27 %). De plus, les répondants qui utilisent Mon dossier ACC plus d'une fois par semaine (47 %) étaient plus susceptibles de dire que le processus était très facile comparativement à ceux qui utilisent le service une fois par semaine (33 %) ou moins d'une fois par mois (31 %).

Beaucoup de répondants disent que le processus d'inscription a été difficile en raison du nombre d'étapes

Parmi les répondants qui ont trouvé le processus d'inscription à Mon dossier ACC difficile (n=120), 60 % ont dit que le principal défi était le nombre d'étapes. De plus, 39 % ont dit qu'ils ne connaissaient pas CléGC, tandis que 35 % ont trouvé le processus trop long. Un quart d'entre eux ont eu de la difficulté à lier leur dossier ACC à leur compte ou à compléter le processus A2F de CléGC. Une plus faible proportion a mentionné avoir éprouvé des problèmes techniques (6 %) ou avoir eu besoin de l'aide du personnel d'ACC (5 %).

Diagramme 5 : Raisons pour lesquelles le processus d'inscription était difficile



Base de référence : n=120; répondants se souvenant de leur inscription à Mon dossier ACC et qui ont trouvé le processus difficile.

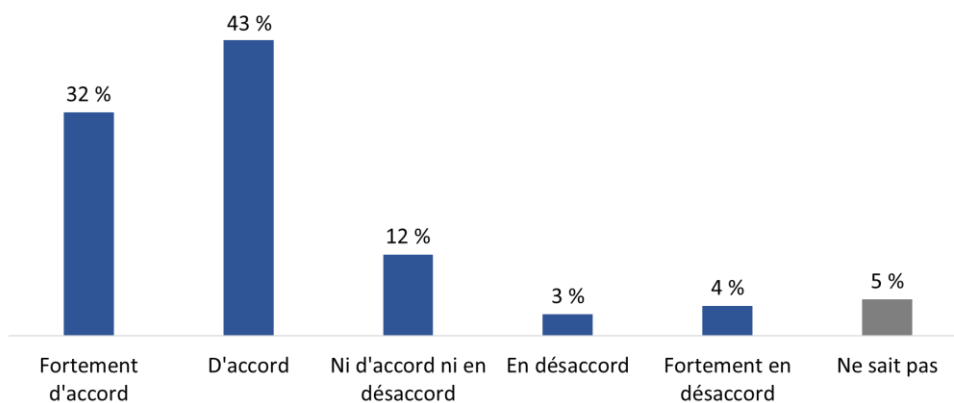
Q12. Pourquoi était-ce difficile de s'inscrire à Mon dossier ACC? [Plusieurs réponses acceptées]

Les trois quarts des répondants estiment que les étapes d'inscription justifient le niveau de sécurité offert

Les trois quarts des répondants estiment que les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert; 32 % étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé. Un nombre relativement faible (7 %) de répondants étaient en désaccord. Les perceptions générales des utilisateurs de Mon dossier ACC se sont légèrement détériorées depuis 2021, alors que 80 % des répondants trouvaient que les étapes d'inscription étaient justifiées. Cependant, les résultats de cette année correspondent davantage à ceux des années précédentes : 76 % en 2017 et 70 % en 2019.

Diagramme 6 : Accord avec l'énoncé selon lequel les étapes requises pour l'inscription sont justifiées

D'accord/en désaccord : « Les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert ».



Base de référence : n=755; tous les répondants

Q13. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : « Les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert ».

1.2 Constatations des groupes de discussion

Dans l'ensemble, les participants aux groupes de discussion ont eu une bonne impression du processus d'inscription; bon nombre de participants ont mentionné qu'il était simple et sans problème. Les participants ont indiqué que le processus prenait environ 10 à 15 minutes et personne n'a exprimé de difficultés à lier ses renseignements personnels détenus par ACC à son compte dans Mon dossier ACC.

La seule suggestion pour améliorer le processus d'inscription était de proposer aux nouveaux utilisateurs de Mon dossier ACC l'accès à un gestionnaire de cas pour les guider tout au long du processus. Bien que le processus d'inscription soit perçu comme étant généralement facile, les participants ont fait remarquer que les vétérans plus âgés pourraient avoir besoin d'aide s'ils ont une expérience limitée des ordinateurs et de la technologie en ligne.

2. Utilisation générale de Mon dossier ACC

Cette section du rapport porte sur l'utilisation de Mon dossier ACC par les répondants. Les constatations du sondage sont présentées en premier, suivies des constatations des groupes de discussion.

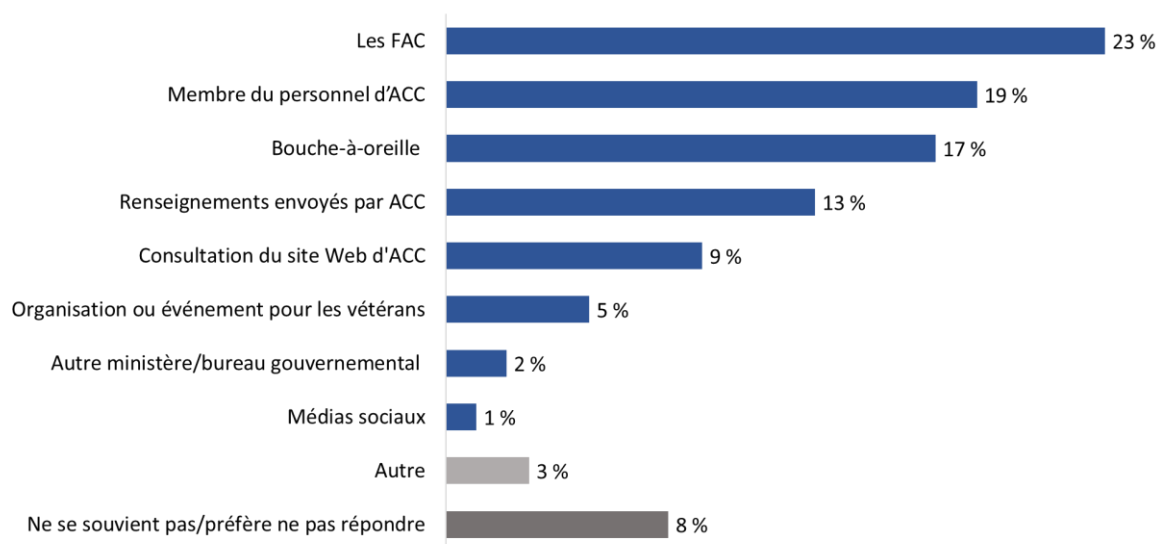
2.1 Constatations du sondage

Les utilisateurs de Mon dossier ACC ont entendu parler du service en ligne grâce à diverses sources

Environ le quart (23 %) des utilisateurs de Mon dossier ACC ont entendu parler du service en ligne pour la première fois par l'entremise des Forces armées canadiennes (FAC). Par ailleurs, des proportions semblables de répondants ont mentionné un membre du personnel d'ACC (19 %) ou le bouche-à-oreille, comme un ami ou un collègue (17 %), tandis que 13 % ont indiqué qu'ils avaient reçu l'information du personnel d'ACC. La liste complète des sources est présentée dans le diagramme 7.

En 2025, les FAC ont délogé le personnel d'ACC, c'est-à-dire que la plus grande proportion de répondants avaient entendu parler de Mon dossier grâce aux FAC. Depuis que le sondage de référence a été mené en 2017, un membre du personnel d'ACC était la source la plus souvent mentionnée lorsqu'on posait cette question.

Diagramme 7 : Source ayant fait connaître Mon dossier ACC



Base de référence : n=755; tous les répondants.

Q6. Comment avez-vous entendu parler de Mon dossier ACC la première fois?

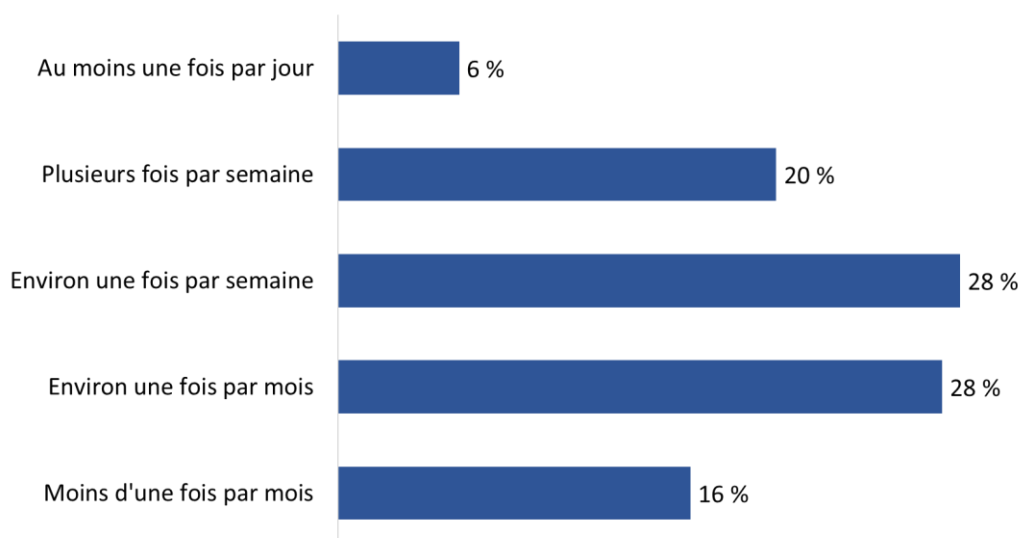
Les répondants âgés de 18 à 39 ans étaient plus susceptibles que les répondants âgés de 60 ans et plus d'avoir entendu parler de Mon dossier ACC pour la première fois grâce aux FAC (37 % comparativement à 16 %) et au bouche-à-oreille (également 37 % comparativement à 16 %).

Environ la moitié des répondants utilisent Mon dossier ACC chaque semaine

En raison de la conception du sondage, tous les répondants étaient des utilisateurs inscrits de Mon dossier ACC et 98 % avaient utilisé Mon dossier ACC au cours des douze derniers mois (n=740).

Lorsqu'on leur a demandé à quelle fréquence ils utilisaient Mon dossier ACC, près de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils le faisaient chaque semaine, soit plusieurs fois par semaine (20 %) ou environ une fois par semaine (28 %). Peu d'entre eux (6 %) utilisent leur compte tous les jours. En revanche, 28 % utilisent Mon dossier ACC environ une fois par mois et 16 % le font moins d'une fois par mois.

Diagramme 8 : Fréquence d'utilisation de Mon dossier ACC



Base de référence : n=740; répondants ayant utilisé Mon dossier ACC au cours des 12 derniers mois; personnes ayant répondu « je ne sais pas » ou qui préféraient ne pas répondre : 2 %.

Q3. En moyenne, à quelle fréquence diriez-vous que vous utilisez Mon dossier ACC?

La moitié des répondants ou plus ont utilisé la plupart des fonctions de Mon dossier ACC

On a demandé aux répondants quelles fonctions ils avaient utilisées dans Mon dossier ACC. À l'instar de 2021, la majorité des utilisateurs de Mon dossier ACC se sont servis de la plupart des fonctions. Les demandes en ligne pour obtenir des prestations et des services d'ACC (91 %) et le suivi de leurs demandes (88 %) arrivent toutefois en tête de liste. Ensuite, environ huit Canadiens sur 10 ont reçu de la correspondance d'ACC dans la boîte de réception de leur compte (84 %), téléchargé des documents à l'appui de leur demande (84 %), consulté un sommaire de leurs prestations (83 %) et communiqué avec le personnel d'ACC au moyen de messages sécurisés (83 %). De plus, les deux tiers ont utilisé Mon dossier ACC pour mettre à jour leurs renseignements personnels (68 %) ou s'inscrire au dépôt direct (67 %).

Il est à noter que les téléchargements de documents ont augmenté de manière constante, passant de 63 % en 2017 à 73 % en 2019, à 79 % en 2021 et à 84 % en 2025.

La liste complète des fonctions utilisées dans Mon dossier ACC se trouve dans le diagramme 9.

Diagramme 9 : Utilisation des fonctions de Mon dossier ACC



Base de référence : n=755; tous les répondants. [Plusieurs réponses acceptées].

Q7. Parmi les fonctions suivantes, laquelle ou lesquelles avez-vous utilisée(s) dans Mon dossier ACC?

Les répondants qui utilisent Mon dossier ACC plus d'une fois par semaine étaient beaucoup plus susceptibles de faire ce qui suit :

- communiquer directement avec le personnel d'ACC au moyen de messages sécurisés (93 %);
- télécharger des documents à l'appui de leurs demandes (92 %);
- mettre à jour leurs renseignements personnels (75 %);
- communiquer avec le Bureau de services juridiques des pensions (53 %);
- utiliser le navigateur des avantages (50 %);
- modifier leurs préférences en matière de communications (46 %).

Les membres retraités des FAC (à l'exclusion des anciens combattants) étaient beaucoup plus susceptibles que les membres actifs des FAC d'avoir consulté un sommaire de leurs prestations (86 % contre 68 %) et d'avoir reçu de la correspondance du Ministère (86 % contre 72 %).

2.2 Constatations des groupes de discussion

Les participants aux groupes de discussion utilisent Mon dossier ACC de diverses façons, mais le plus souvent pour demander des prestations, faire le suivi des demandes et communiquer avec ACC, y compris avec un gestionnaire de cas. Parmi les autres utilisations, mentionnons le téléchargement de documents, la mise à jour des renseignements personnels, l'accès aux renseignements sur les prestations d'invalidité et d'autres prestations, le suivi du dépôt des prestations dans leur compte bancaire et le fait de se tenir au courant des affaires d'ACC et des questions touchant les vétérans, par exemple par l'intermédiaire du bulletin *Salut!*.

La fréquence à laquelle les participants aux groupes de discussion accèdent à Mon dossier ACC varie, allant de quelques fois par semaine à environ une fois par mois. Certains participants ont mentionné que leur fréquence d'utilisation varie selon les circonstances, comme la réception

d'une notification d'ACC concernant une mise à jour (dans un tel cas, ils se connectent plus fréquemment). Outre la page d'accueil, décrite par certains participants comme étant importante parce qu'elle constitue la porte d'entrée vers tous les services, les fonctions particulières suivantes de Mon dossier ACC sont jugées les plus importantes :

- Demande de prestations et de services
- Suivi des demandes
- Téléchargement de documents
- Suivi/confirmation de la réception des paiements de prestations
- Communications/messagerie
- Mise à jour de renseignements personnels
- Liens vers des plateformes qui fournissent des services supplémentaires/de l'information aux vétérans

Personne n'a fait mention d'un service qui ne devrait pas être offert par l'entremise de Mon dossier ACC, bien que certains aient précisé que certaines choses sont abordées plus efficacement en tête-à-tête, par exemple avec un gestionnaire de cas.

Seuls quelques participants ont dit avoir éprouvé des problèmes lors de l'utilisation de leur compte Mon dossier ACC au cours de la dernière année environ. Les problèmes comprenaient la réception de messages d'erreur, tels que des messages d'erreur 404, et des problèmes techniques avec le processus A2F, qui ont été rapidement résolus. De tels problèmes se sont produits aussi récemment qu'au cours du mois dernier (c.-à-d. janvier 2025).

3. Utilisation de la fonction « Faire le suivi de vos demandes » et perceptions connexes

Cette section du rapport porte sur l'utilisation de la fonction « Faire le suivi de vos demandes » par les répondants et les perceptions de ces derniers à l'égard de la fonction. Les constatations du sondage sont présentées en premier, suivies des constatations des groupes de discussion.

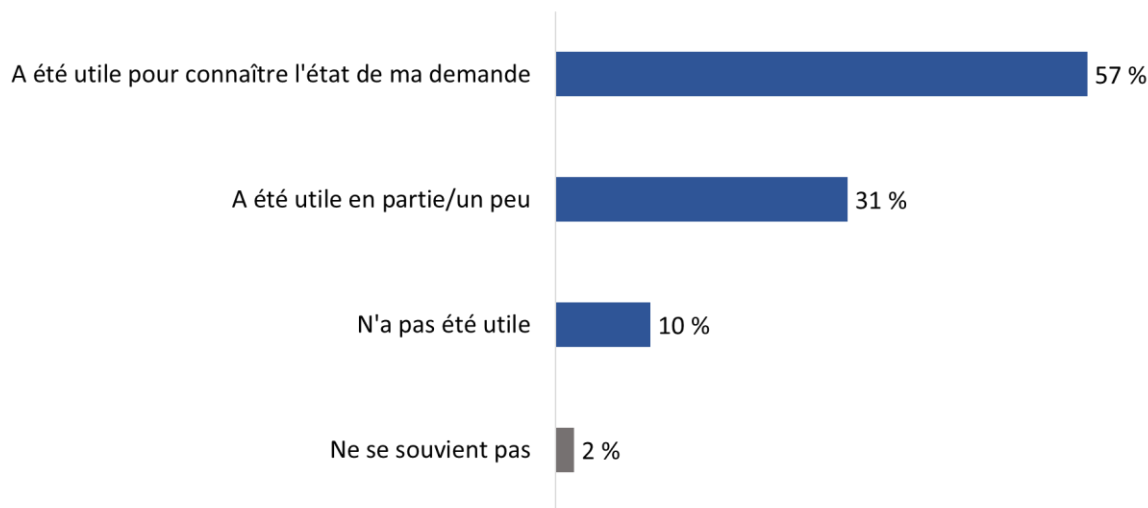
3.1 Résultats du sondage

La plupart des répondants ont utilisé la fonction « Faire le suivi de vos applications » et l'ont trouvée à tout le moins un peu utile

Près de neuf répondants sur dix (88 %) ont déclaré avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » dans Mon dossier ACC pour surveiller l'état de leurs demandes. Après être passée de 85 % à 91 % entre 2017 et 2019, la fréquence d'utilisation de cette fonction n'a pas changé depuis 2021, alors que 90 % des répondants avaient déclaré utiliser la fonction.

On a demandé aux répondants qui ont utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » (n=662) si celle-ci les avait aidés à connaître l'état de leur demande. La majorité d'entre eux ont trouvé l'outil à tout le moins un peu utile : 57 % ont déclaré qu'il les avait aidés à faire le suivi de leur demande, tandis que 31 % ont déclaré qu'il était partiellement utile. Seulement 10 % ont déclaré que l'outil ne les avait pas aidés à connaître l'état de leur demande (et 2 % ne s'en souvenaient pas).

Diagramme 10 : Utilité de la fonction « Faire le suivi de vos demandes »



Base de référence : n=662; répondants ayant utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes ».
Q24. La fonction « Faire le suivi de vos demandes » vous a-t-elle été utile pour connaître l'état de votre demande?

La probabilité de dire que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » les avait aidés à connaître l'état de leur demande augmente avec l'âge, passant de 39 % chez les répondants de 18 à 39 ans à 66 % chez les personnes de 60 ans et plus.

Les délais d'attente sont la principale raison pour laquelle la fonction « Faire le suivi de vos demandes » n'est pas considérée comme utile

On a demandé aux répondants ayant indiqué que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » ne les avait pas aidés à connaître l'état de leur demande pourquoi ils étaient de cet avis. Onze pour cent n'ont pas fourni de raison. Parmi ceux qui l'ont fait (n=244), le tiers (32 %) ont souligné les longs délais d'attente et les estimations inexactes du délai d'attente. Par ailleurs, un nombre similaire de personnes ont indiqué que l'état n'est jamais à jour ou qu'il n'est pas clair (19 %) et que la plateforme Mon dossier ACC ne contient pas de renseignements détaillés sur les demandes (18 %). D'autres raisons ont été mentionnées par moins de 10 % des répondants et sont énumérées dans le diagramme 11.

Diagramme 11 : Raisons de l'inutilité de la fonction « Faire le suivi de vos demandes »



Base de référence : n=244; répondants ayant utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » et qui ne l'ont pas trouvée utile, à l'exclusion des personnes ayant répondu « je ne sais pas ».

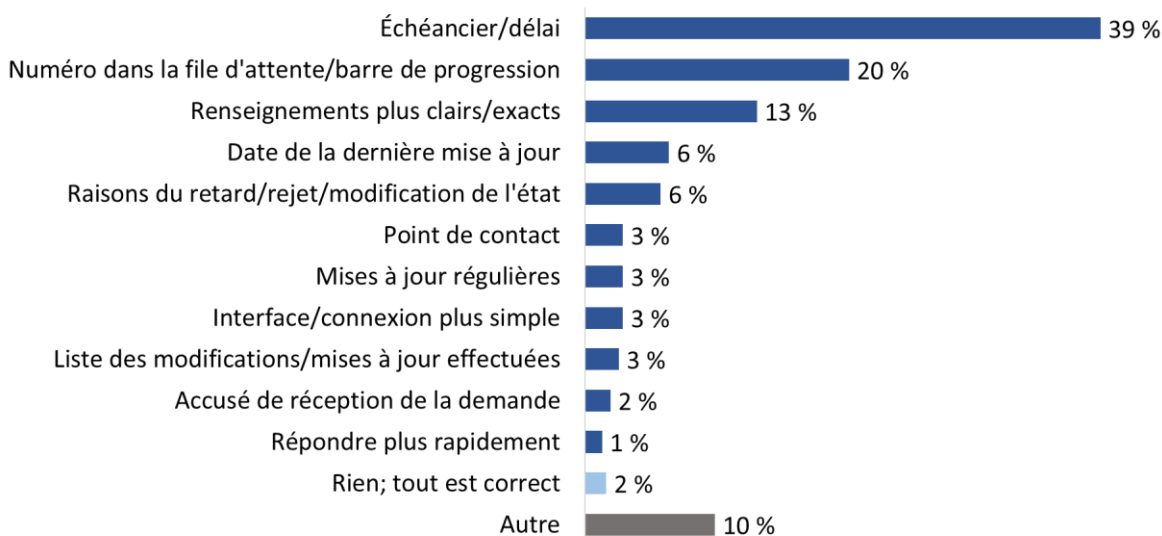
Q25. Pourquoi avez-vous dit que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » ne vous a pas donné de renseignements sur l'état de votre demande? [Plusieurs réponses acceptées]

Un échéancier et une barre de progression sont les principales suggestions pour améliorer la fonction « Faire le suivi de vos demandes »

On a demandé à tous les répondants qui ont utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » quels renseignements supplémentaires ils aimeraient voir inclus dans cette section. La majorité (58 %) n'avait aucune suggestion.

Parmi les répondants qui ont fourni des commentaires (n=315), 39 % ont exprimé le désir d'obtenir un échéancier ou une estimation des délais pour chaque phase du processus, tandis que 20 % voulaient des informations plus claires sur le traitement de leur demande, comme une barre de progression. Les autres demandes comprenaient des renseignements plus précis et plus exacts (13 %), la date de la dernière mise à jour ou de l'examen de la demande (6 %) et des explications concernant les retards, les modifications ou les refus (6 %). D'autres suggestions ont été mentionnées dans des proportions plus faibles, comme le montre le diagramme 12.

Diagramme 12 : Renseignements supplémentaires concernant la fonction « Faire le suivi de vos demandes »



Base de référence : n=315; répondants ayant utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes », à l'exclusion des personnes ayant répondu « je ne sais pas ».

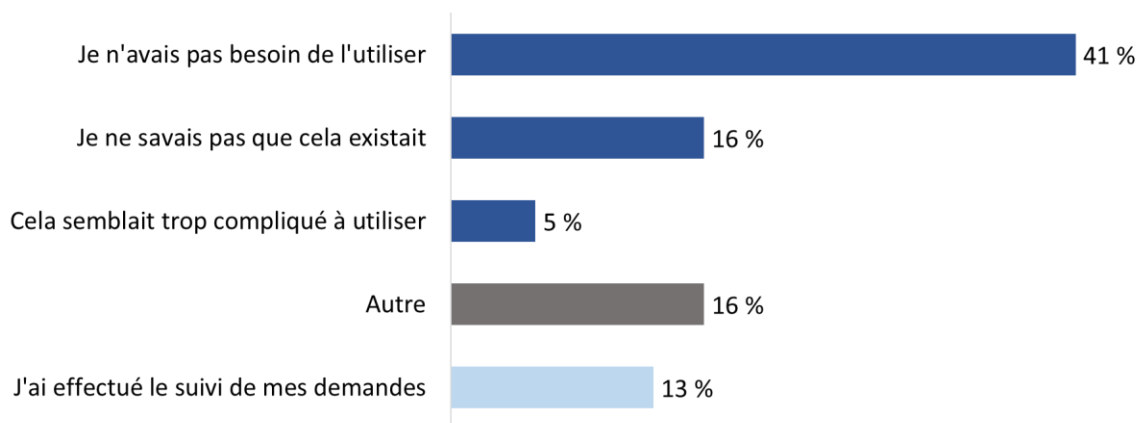
Q26. Quels autres renseignements au sujet de l'état de votre demande aimeriez-vous que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » vous fournisse? [Plusieurs réponses acceptées]

Bon nombre des répondants qui n'ont pas utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » ont indiqué qu'ils n'en avaient pas besoin

On a demandé aux répondants qui n'avaient pas utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » (n=91) pourquoi ils ne l'avaient pas fait. La raison la plus courante, mentionnée par 41 % des répondants, est le fait qu'ils n'avaient pas besoin de le faire. Une plus petite proportion (16 %) a déclaré qu'elle n'était pas au courant de cette fonction, tandis que 5 % trouvaient qu'elle semblait compliquée à utiliser. D'autres raisons (16 %) pour ne pas utiliser la fonction « Faire le suivi de vos demandes » ont été mentionnées par un seul répondant.

De plus, 13 % des répondants estimaient avoir fait le suivi de leur demande, mais ils n'ont pas indiqué que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » était l'une des fonctions qu'ils ont utilisées dans Mon dossier ACC.

Diagramme 13 : Raison(s) de ne pas utiliser la fonction « Faire le suivi de vos demandes »



Base de référence : n=91; répondants n'ayant pas utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes »; personnes ayant répondu « je ne sais pas » : 7 %, personnes préférant ne pas répondre : 1 %.

Q23. Plus tôt vous avez indiqué ne pas avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » dans Mon dossier ACC pour consulter l'état de votre demande. Pourquoi pas? [Plusieurs réponses acceptées]

3.2 Constatations des groupes de discussion

Tous les participants aux groupes de discussion connaissaient la fonction « Faire le suivi de vos demandes » dans Mon dossier ACC, et la plupart l'avaient utilisée pour vérifier l'état d'une demande en ligne. Ceux qui l'utilisaient régulièrement disaient qu'elle est facile à utiliser et qu'elle répond efficacement à leurs besoins. Le service est jugé important pour les raisons suivantes :

- il leur donne des renseignements à jour au sujet du traitement de leurs demandes;
- il leur permet de se détendre et de soulager leur anxiété en les rassurant sur le traitement de leurs demandes et ils ont l'impression que quelqu'un s'occupe activement de leur dossier;
- les demandes peuvent avoir des répercussions financières importantes pour les personnes, créant un sentiment d'urgence quant à leur traitement. Les mises à jour permettent aux demandeurs de suivre le traitement des demandes qu'ils jugent particulièrement importantes.

Près de la moitié des participants ont dit qu'ils avaient communiqué avec ACC pour effectuer un suivi après avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes ». Les raisons invoquées étaient les suivantes :

- vouloir comprendre pourquoi le processus de demande prend plus de temps que prévu ou dépasse le délai de traitement estimé;
- le désir d'obtenir des informations plus précises, notamment :
 - la raison pour laquelle il est indiqué que le processus de demande est « terminé » sans qu'il soit précisé si la demande est acceptée ou non;
 - la raison pour laquelle l'état d'une demande n'a pas encore changé et n'est pas passé à une autre étape;
 - la demande particulière qui a récemment été mise à jour;
- vouloir des explications et des éclaircissements sur des termes ou des expressions, en particulier des termes médicaux avec lesquels les personnes ne sont pas familières.

Les personnes qui ont communiqué avec ACC pour effectuer un suivi après avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » l'ont fait par téléphone et par message sécurisé. Les répondants qui n'ont pas communiqué avec ACC pour effectuer un suivi ont dit qu'ils préféreraient le faire au moyen de messages sécurisés. Lorsqu'on leur a demandé ce qui pourrait être fait pour réduire au minimum la probabilité de ressentir le besoin d'effectuer un suivi, les participants ont insisté sur l'obtention de mises à jour plus précises ou détaillées concernant l'état de leurs demandes. En outre, selon certains participants, les demandeurs seraient moins susceptibles d'effectuer un suivi si ACC fournissait des estimations réalistes du délai de traitement.

Presque tous les participants ont déclaré qu'ils étaient inscrits pour recevoir des notifications par courriel lorsque l'état de leur demande change. Bien qu'elles soient jugées utiles, les notifications le seraient davantage si elles contenaient des renseignements plus pertinents sur le changement de statut au lieu de simplement indiquer que la demande a franchi une certaine étape.

On a ensuite demandé aux participants d'examiner les améliorations suivantes à la fonction « Faites le suivi de vos demandes » :

- *Un indicateur visuel qui montre quelle demande a été mise à jour récemment.*
- *La possibilité de trier et de filtrer vos demandes pour ne garder, dans la liste principale, que les demandes dont le traitement est en cours ou terminé.*
- *Des dates visibles indiquant le début de chaque étape du traitement d'une demande.*
- *Un espace servant spécialement à télécharger les documents manquants pour une demande.*
- *Un lien direct sur la page « Faire le suivi de vos demandes » qui mène aux lettres de décision.*

Les participants étaient d'avis que toutes ces améliorations pourraient avoir une incidence sur l'expérience de certains participants. Les impacts associés à chaque amélioration particulière comprenaient les suivants :

- **Indicateur visuel** : Un indicateur visuel indiquant quelle demande a été récemment mise à jour fournirait plus de clarté et de renseignements détaillés aux demandeurs, surtout s'ils ont soumis plusieurs demandes qui sont en cours de traitement. Des participants ont aussi réitéré

que les demandeurs ayant accordé la priorité à certaines demandes auraient un aperçu précis de la situation concernant les demandes qu'ils jugent les plus importantes ou les plus urgentes.

- **Trier et filtrer** : La possibilité de trier et de filtrer les demandes éliminerait l'encombrement et permettrait aux demandeurs de se concentrer sur les demandes en cours de traitement.
- **Dates visibles** : Des dates visibles pour le début de chaque étape de traitement fourniraient un point de repère concret qui aiderait à réduire l'anxiété et la frustration, en plus de fournir une preuve que la demande n'a pas été égarée dans le processus. Par exemple, si un problème survient dans le traitement d'une demande, des dates précises pourraient être mentionnées.
- **Téléchargement de documents** : Un espace réservé au téléchargement des documents manquants liés à une demande indiquerait clairement quel document particulier n'a pas été fourni et améliorerait l'efficacité et l'efficacité globales du processus de demande.
- **Lettres de décision** : Les lettres de décision directement liées à partir de la fonction « Faire le suivi de vos demandes » amélioreraient l'efficacité et la rapidité du processus de demande.

Toutes ces améliorations ont été jugées importantes par au moins quelques participants, mais les dates visibles du début de chaque étape de traitement et la création d'un espace réservé au téléchargement des documents manquants ont été les plus souvent mentionnées comme les améliorations qui seraient les plus utiles. Elles devraient donc être une priorité pour ACC. Lorsqu'on a demandé aux participants s'il y avait des fonctions, des informations ou des ressources supplémentaires qu'ils aimeraient voir ajoutées à la fonction « Faire le suivi de vos demandes », aucune autre suggestion n'a été formulée.

Bien qu'il n'y ait pas de lien précis avec la fonction « Faire le suivi de vos demandes », les participants ont suggéré qu'il devrait y avoir un certain lien entre les plateformes d'ACC et les divers programmes de réadaptation afin qu'il soit plus facile pour les vétérans d'avoir une meilleure compréhension globale des liens entre les divers services qui leur sont offerts.

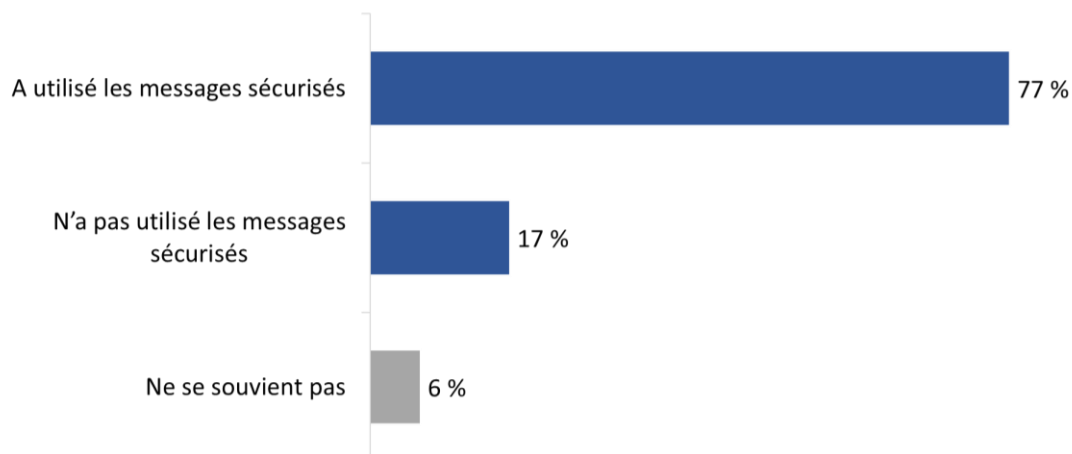
4. Utilisation et impressions des messages sécurisés

Cette section du rapport présente l'expérience des répondants au sondage qui ont communiqué avec ACC au moyen d'un message sécurisé dans Mon dossier ACC. Les messages sécurisés n'ont été abordés que dans le sondage; par conséquent, la présente section ne fait pas état des constatations des groupes de discussion.

Un peu plus des trois quarts des répondants ont utilisé la message sécurisés au cours des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois, 77 % des personnes sondées ont essayé de communiquer avec ACC au moyen de messages sécurisés, tandis que 17 % ne l'ont pas fait et 6 % ne s'en souvenaient pas. L'utilisation de messages sécurisés a considérablement augmenté depuis le sondage de référence de 2017, où 61 % des répondants avaient déclaré avoir essayé de communiquer avec ACC par l'entremise de messages sécurisés. L'utilisation de ce moyen est restée stable entre 2019 (81 %) et 2021 (80 %), mais elle a connu une légère baisse cette année (77 % en 2025).

Diagramme 14 : Utilisation de messages sécurisés au cours des 12 derniers mois



Base de référence : n=755; tous les répondants.

Q14. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous essayé de communiquer avec ACC par l'entremise de messages sécurisés?

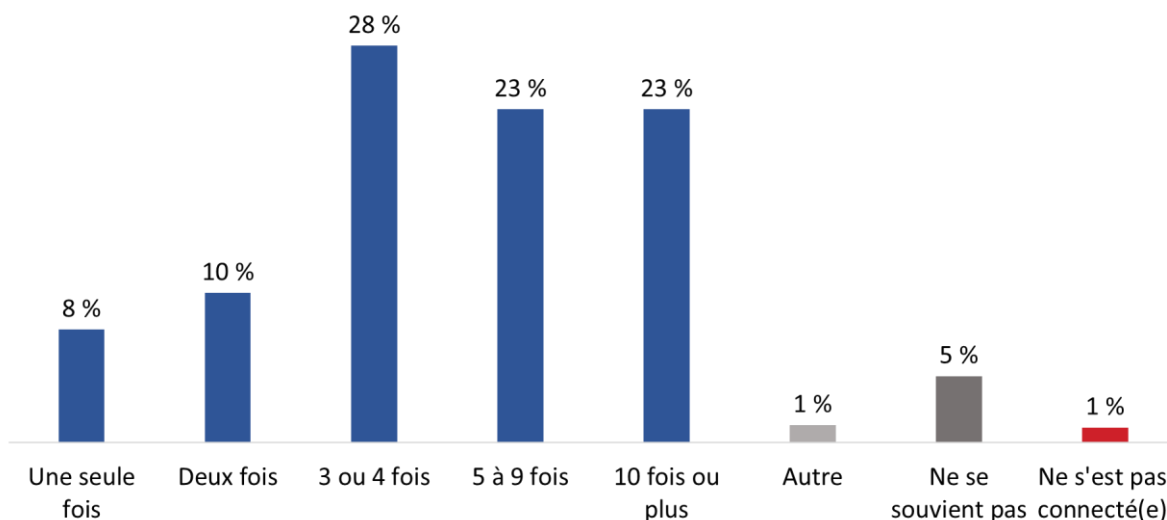
Les personnes qui ont utilisé Mon dossier ACC au moins une fois par mois étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir utilisé les messages sécurisés au cours des 12 derniers mois comparativement à celles qui utilisent leur compte moins d'une fois par mois. Plus précisément, 54 % des répondants qui utilisent leur compte moins d'une fois par mois ont essayé de communiquer avec ACC au moyen de messages sécurisés, comparativement à :

- 91 % des répondants qui utilisent Mon dossier ACC plus d'une fois par semaine;
- 85 % des répondants qui utilisent Mon dossier ACC environ une fois par semaine;
- 76 % des répondants qui utilisent Mon dossier ACC environ une fois par mois.

La fréquence des communications avec le personnel d'ACC au moyen de messages sécurisés varie considérablement

On a demandé aux répondants au sondage qui avaient tenté de communiquer avec le personnel d'ACC au moyen de messages sécurisés au cours des 12 derniers mois (n=582) combien de fois ils avaient réussi à le faire durant cette période. Comme le montre le diagramme 15, la fréquence des interactions varie considérablement. La plus grande proportion (28 %) a déclaré avoir communiqué avec ACC trois ou quatre fois, tandis que près de la moitié l'a fait entre cinq et neuf fois (23 %) ou dix fois ou plus (23 %). Seulement 1 % ont indiqué qu'ils n'avaient pas réussi du tout à communiquer avec ACC.

Diagramme 15 : Fréquence des communications avec ACC au moyen de messages sécurisés



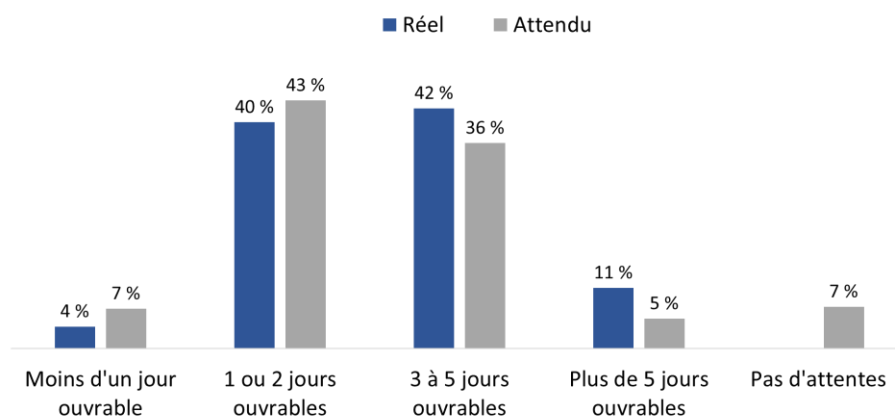
Base de référence : n=582; répondants ayant essayé de communiquer avec ACC en utilisant les messages sécurisés au cours de la dernière année.

Q15. Au cours des 12 derniers mois, environ combien de fois avez-vous communiqué directement avec le personnel d'ACC par l'entremise de messages sécurisés?

La plupart des répondants ont reçu une réponse par message sécurisé dans un délai de 1 à 5 jours ouvrables, ce qui correspond à leurs attentes

La majorité des répondants croyaient devoir attendre un ou deux (43 %) ou entre trois et cinq jours ouvrables (36 %) avant de recevoir une réponse par message sécurisé. De manière générale, l'expérience correspondait aux attentes des utilisateurs de Mon dossier ACC. En réalité, 40 % ont attendu en moyenne un ou deux jours ouvrables, tandis que 42 % ont dû patienter en moyenne entre trois et cinq jours ouvrables pour recevoir une réponse par message sécurisé. Peu d'entre eux ont déclaré avoir attendu moins d'un jour ouvrable (4 %) ou plus de cinq jours ouvrables (11 %) pour recevoir une réponse à un message sécurisé.

Diagramme 16 : Délai d'attente pour recevoir une réponse par message sécurisé



Base de référence : n=576; répondants ayant utilisé les messages sécurisés au cours des 12 derniers mois. Q16. En moyenne, combien de temps avez-vous attendu avant de recevoir une réponse lorsque vous avez communiqué directement avec le personnel d'ACC par l'entremise de messages sécurisés? Personnes qui ne se souviennent pas ou qui préfèrent ne pas répondre : 4 %.

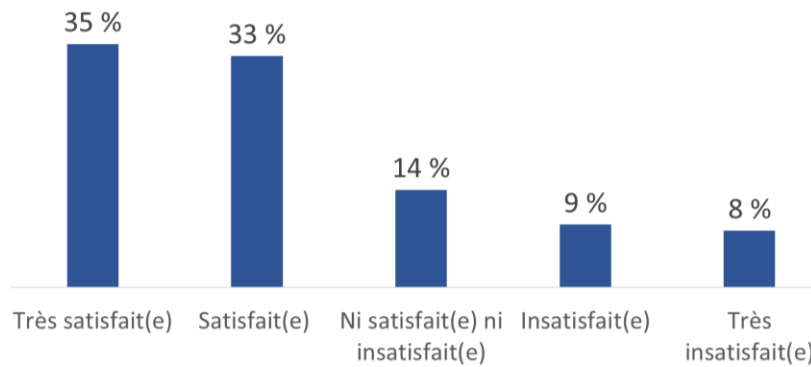
Q17. Combien de temps aviez-vous cru devoir attendre pour obtenir une réponse par message sécurisé? Personnes qui ne se souviennent pas ou qui préfèrent ne pas répondre : 1 %.

Les délais d'attente sont demeurés les mêmes depuis le sondage de suivi mené en 2021. Après avoir chuté à 25 % en 2019 (comparativement à 40 % en 2017), la proportion d'utilisateurs de Mon dossier ACC ayant reçu une réponse dans un délai d'un ou deux jours ouvrables a augmenté à 38 % en 2021 et se situe désormais à 40 %.

La plupart des répondants sont satisfaits de leur expérience d'utilisation de messages sécurisés

On a demandé aux répondants d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'utilisation de messages sécurisés pour communiquer avec le personnel d'ACC au cours des 12 derniers mois. Environ les deux tiers (68 %) se sont dits satisfaits ou très satisfaits de leur expérience. Dix-sept pour cent étaient insatisfaits, tandis que 14 % étaient neutres (c.-à-d. ni satisfaits ni insatisfaits).

Diagramme 17 : Satisfaction à l'égard du système des messages sécurisés



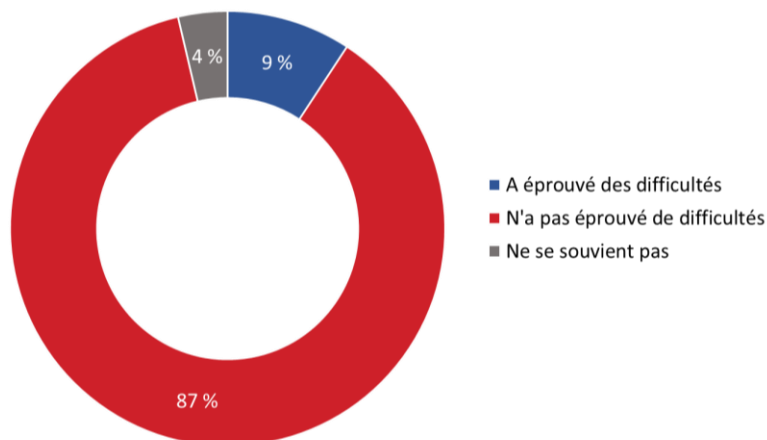
Base de référence : n=576; répondants ayant utilisé les messages sécurisés au cours des 12 derniers mois. Q18. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de votre expérience lorsque vous avez utilisé les messages sécurisés pour communiquer directement avec le personnel d'ACC au cours des 12 derniers mois?

La probabilité de s'estimer très satisfait des messages sécurisés augmente avec l'âge, passant de 20 % chez les répondants de 18 à 39 ans à 46 % chez les personnes de 60 ans et plus. Les personnes résidant en Ontario (22 %) étaient moins susceptibles que ceux des autres régions (39 % dans les provinces de l'Atlantique, 49 % au Québec et 38 % dans l'Ouest) de se dire très satisfaits de leur utilisation des messages sécurisés.

Près de neuf personnes sur 10 n'ont pas éprouvé de difficultés à utiliser les messages sécurisés

La grande majorité (87 %) des répondants qui ont utilisé les messages sécurisés au cours des 12 derniers mois n'ont pas éprouvé de difficultés avec le service.

Diagramme 18 : Pourcentage de répondants ayant de la difficulté à utiliser les messages sécurisés



Base de référence : n=576; répondants ayant utilisé les messages sécurisés au cours des 12 derniers mois. Q19. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous éprouvé des difficultés à utiliser les messages sécurisés?

Les répondants au sondage qui ont éprouvé des difficultés (n=53) ont parlé de plusieurs problèmes. Ils ont notamment mentionné ne pas avoir reçu de réponse en temps opportun (c.-à-

d. que cela a pris trop de temps) (25 répondants), ont indiqué que leur problème n'avait pas été résolu (23 répondants) ou ont dit qu'ils ne savaient pas où envoyer le message (c.-à-d. ACC, BSJP, TACAR) (18 répondants)². D'autres raisons ont été mentionnées par moins de 10 répondants, notamment le fait d'avoir reçu une réponse insatisfaisante, voire aucune réponse, la réception d'un appel plutôt qu'une nouvelle communication à l'aide de messages sécurisés, des problèmes techniques non précisés et l'incapacité de parler au gestionnaire de cas.

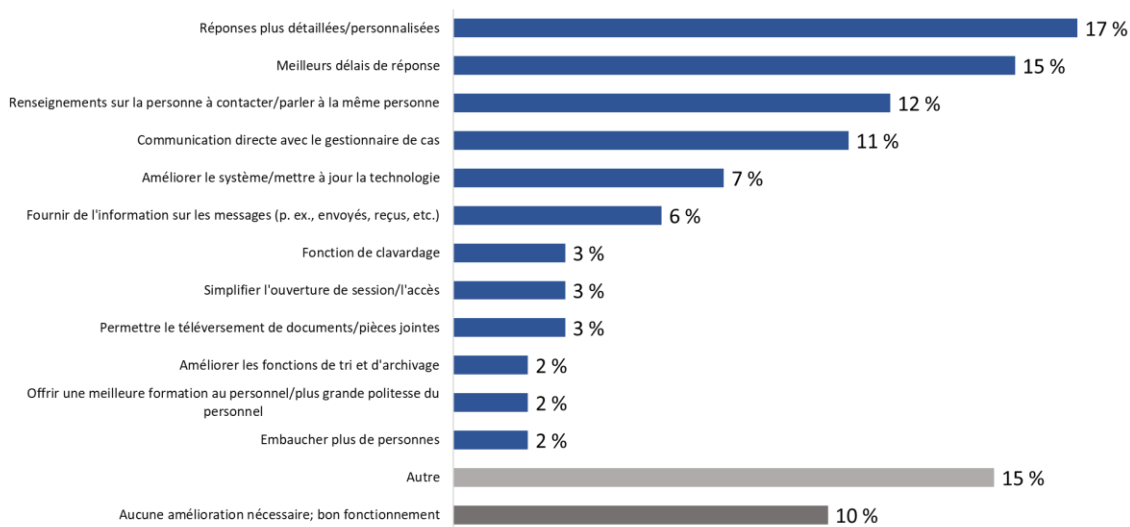
Diverses suggestions ont été formulées pour améliorer les messages sécurisés

On a demandé aux répondants au sondage qui avaient essayé de communiquer avec ACC au moyen de messages sécurisés au cours de la dernière année (n=582) s'ils avaient des suggestions à formuler pour améliorer le service, mais 69 % n'avaient aucune suggestion d'amélioration.

Parmi les personnes ayant formulé des suggestions (n=179), 17 % ont recommandé des réponses plus détaillées ou personnalisées à leurs messages, tandis que 15 % ont suggéré d'améliorer les délais de réponse. De plus, 12 % ont indiqué qu'il serait avantageux de fournir des renseignements clairs sur les personnes à contacter ou de maintenir la communication avec la même personne tout au long du processus, et 11 % ont exprimé le désir d'avoir un accès direct à un gestionnaire de cas. D'autres suggestions ont été mentionnées dans des proportions plus faibles, comme le montre le diagramme 19.

Dix pour cent ont déclaré qu'aucune amélioration n'était nécessaire, car le système fonctionne déjà bien.

Diagramme 19 : Suggestions pour l'amélioration des messages sécurisés



Base de référence : n=179; répondants ayant utilisé les messages sécurisés et ayant fourni une réponse. [Plusieurs réponses acceptées]

Q21. Avez-vous des suggestions pour aider à améliorer les messages sécurisés?

² Q20. Quelles difficultés avez-vous éprouvées? [Plusieurs réponses acceptées]. Base de référence : n=53; répondants ayant éprouvé de la difficulté à utiliser les messages sécurisés au cours des 12 derniers mois.

5. Évaluations globales de Mon dossier ACC

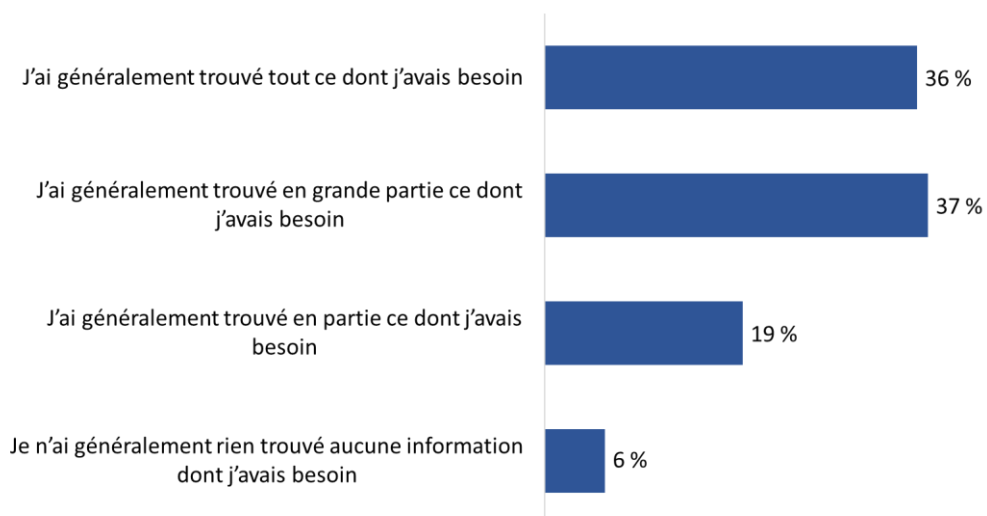
La présente section du rapport porte sur les évaluations globales de Mon dossier ACC. Les constatations du sondage sont présentées en premier, suivies des constatations des groupes de discussion.

5.1 Constatations du sondage

Les trois quarts des répondants trouvent généralement tous les renseignements dont ils ont besoin, ou du moins une partie, lorsqu'ils visitent Mon dossier ACC

Environ les trois quarts des utilisateurs de Mon dossier ACC ont dit qu'ils trouvent une bonne part des renseignements dont ils ont besoin (37 %) ou tout ce dont ils ont besoin (36 %) lorsqu'ils visitent Mon dossier ACC. De plus, deux répondants sur 10 (19 %) trouvent généralement une partie de ce dont ils ont besoin. Très peu d'entre eux (6 %) ne trouvent rien de ce dont ils ont besoin lorsqu'ils visitent Mon dossier ACC. Comparativement au dernier sondage de suivi, un plus grand nombre de répondants ont déclaré avoir trouvé tout ce dont ils avaient besoin (29 % en 2021 contre 36 % en 2025).

Diagramme 20 : Expérience concernant l'accès à l'information dans Mon dossier ACC



Base de référence : n=755; tous les répondants; personnes qui ne s'en souviennent pas : 1 %.

Q27. Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux votre expérience relative à l'obtention de renseignements lorsque vous avez consulté Mon dossier ACC?

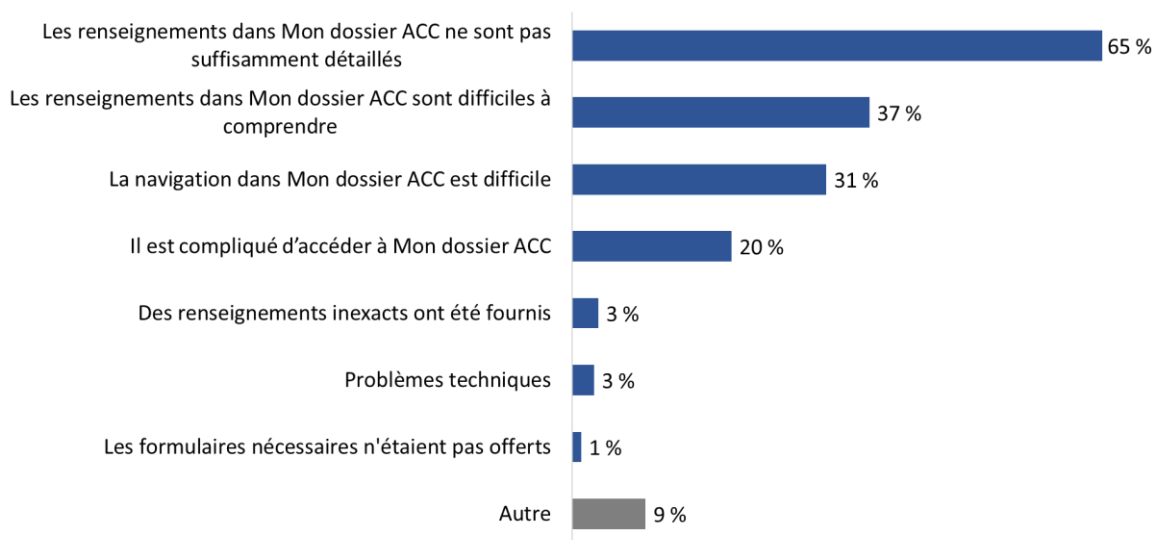
La probabilité de trouver tout ce dont ils ont besoin augmente avec l'âge, passant de 21 % chez les répondants de 18 à 39 ans à 45 % chez les personnes de 60 ans et plus. De plus, les hommes (39 % contre 24 % des femmes) et les membres retraités de la GRC (54 % contre 37 % des membres retraités des FAC) sont plus susceptibles de trouver tout ce dont ils ont besoin lorsqu'ils visitent Mon dossier ACC.

La plupart des répondants qui ne trouvent pas tout dans Mon dossier ACC ont expliqué qu'il n'y avait pas suffisamment de renseignements détaillés

Les utilisateurs de Mon dossier ACC qui ne trouvent généralement pas toute l'information dont ils ont besoin lorsqu'ils visitent Mon dossier ACC (n=189) étaient plus susceptibles d'attribuer cette situation au manque de renseignements détaillés. Plus précisément, les deux tiers (65 %) ont indiqué que l'information disponible dans Mon dossier ACC n'est pas suffisamment détaillée. C'est la même raison qui arrivait en tête de liste en 2021; à l'époque, 67 % des utilisateurs de Mon dossier ACC sondés avaient fait mention de cette raison.

Le manque de renseignements détaillés est suivi de préoccupations quant à la clarté; 37 % trouvaient l'information difficile à comprendre. De plus, certains utilisateurs ont mentionné des problèmes de convivialité, faisant remarquer que Mon dossier ACC est difficile à naviguer (31 %) ou que l'accès est compliqué (20 %). D'autres raisons ont été mentionnées dans des proportions plus faibles, comme le montre le diagramme 21.

Diagramme 21 : Raison(s) expliquant le fait de ne pas trouver les renseignements nécessaires



Base de référence : n=189; répondants ayant dit qu'ils n'ont pas trouvé tous les renseignements nécessaires; personnes ayant répondu « je ne sais pas » : 3 % / personnes qui préfèrent ne pas répondre : 2 %.

Q28. Pourquoi n'avez-vous pas trouvé généralement tous les renseignements dont vous aviez besoin lorsque vous avez consulté Mon dossier ACC au cours de la dernière année? [Plusieurs réponses acceptées]

Les évaluations de l'information contenue dans Mon dossier ACC étaient mitigées

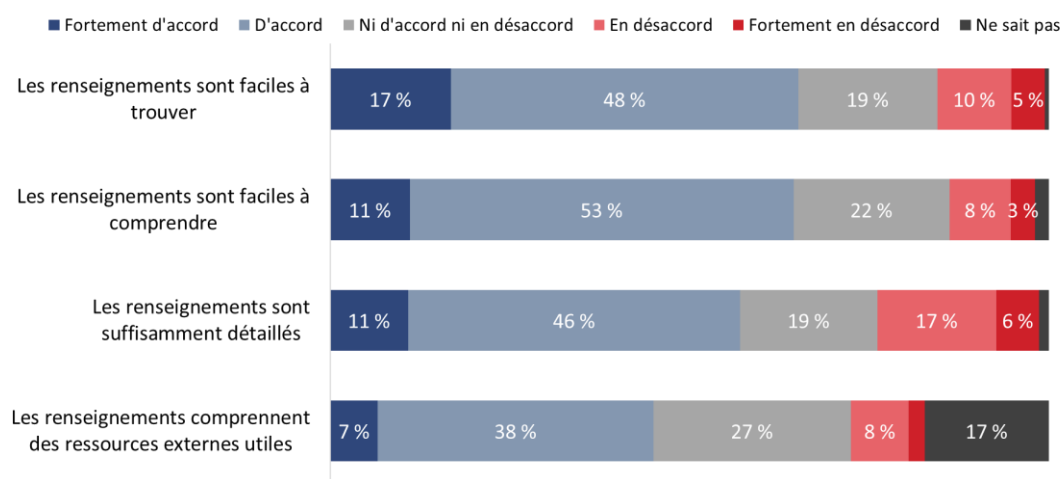
Les deux tiers des utilisateurs de Mon dossier ACC étaient d'accord pour dire que l'information contenue dans Mon dossier ACC est facile à trouver (65 %) et à comprendre (64 %). Les perceptions quant à la facilité de trouver et de comprendre l'information sont demeurées pratiquement inchangées depuis le sondage de suivi de 2021.

Une plus petite majorité (57 %) a déclaré que l'information contenait suffisamment de détails, tandis que près d'un quart (23 %) n'étaient pas du même avis. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2021, alors que 41 % étaient d'accord et 40 % n'étaient pas d'accord pour dire que l'information est suffisamment détaillée. Il ne faut pas oublier que la principale raison pour

laquelle les utilisateurs de Mon dossier ACC ne trouvent généralement pas tout ce dont ils ont besoin est la perception selon laquelle l'information disponible n'est pas suffisamment détaillée.

Les répondants étaient moins susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'information contenue dans Mon dossier ACC comprend des ressources externes utiles; 45 % étaient d'accord avec l'énoncé. Les personnes qui n'étaient pas d'accord étaient plus susceptibles d'être neutres (27 %) ou de ne pas savoir (17 %) que d'exprimer un certain niveau de désaccord (10 %). Comparativement à 2021, un moins grand nombre de répondants estiment que Mon dossier ACC comprend des ressources externes utiles (51 % en 2021 contre 45 % en 2025).

Diagramme 22 : Perceptions concernant l'information dans Mon dossier ACC



*Les valeurs de 2 % ou moins ne sont pas indiquées dans le graphique.

Base de référence : n=755; tous les répondants.

Q29. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet des renseignements dans Mon dossier ACC?

Les membres retraités de la GRC étaient plus susceptibles d'être fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel l'information contenue dans Mon dossier ACC est facile à trouver (30 % comparativement à 10 % des membres actifs des FAC et à 16 % des membres retraités des FAC). Les francophones étaient plus susceptibles que les anglophones d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'information contenue dans Mon dossier ACC comprend des ressources externes utiles (51 % comparativement à 37 %).

On a demandé aux répondants qui n'étaient pas d'avis que l'information contenue dans Mon dossier ACC est facile à trouver, facile à comprendre, suffisamment détaillée ou assortie de liens externes utiles d'expliquer leur opinion³. Un résumé des thèmes qui sont ressortis des réponses est présenté ci-dessous :

³ Q30. Pourquoi êtes-vous en désaccord avec l'énoncé : [INSÉRER L'ÉNONCÉ]?

Base de référence : répondants en désaccord ou fortement en désaccord avec chacun des énoncés dans le diagramme 22.

Énoncé	Commentaires
<i>Les renseignements dans Mon dossier ACC sont faciles à trouver. (n=170)</i>	Les raisons invoquées pour expliquer le désaccord avec l'énoncé selon lequel les renseignements dans Mon dossier ACC sont faciles à trouver, mentionnons la difficulté à naviguer dans la plateforme en ligne, la perception selon laquelle la présentation est déroutante ou des préoccupations à l'effet que l'information n'est pas suffisamment détaillée.
<i>Les renseignements dans Mon dossier ACC sont faciles à comprendre. (n=90)</i>	Les répondants qui n'étaient pas d'accord avaient tendance à dire qu'ils avaient l'impression que Mon dossier ACC n'est pas facile à utiliser (p. ex., il est difficile à naviguer), que le texte est déroutant (p. ex., il est rédigé pour des avocats) ou que l'information fournie n'est pas utile.
<i>Les renseignements dans Mon dossier ACC sont suffisamment détaillés. (n=170)</i>	Les raisons de ne pas être d'accord avec cet énoncé étaient variées et comprenaient la perception selon laquelle Mon dossier ACC fournit des délais d'attente inexacts pour le traitement des demandes, que l'information est trop verbeuse ou que l'information ne contient pas les détails nécessaires.
<i>Les renseignements dans Mon dossier ACC comprennent des ressources externes utiles. (n=78)</i>	Les répondants qui n'étaient pas d'accord avec l'énoncé selon lequel Mon dossier ACC comprend des ressources externes utiles ont attribué cela au fait qu'il n'y avait pas de liens ou que les liens ne fonctionnaient pas.

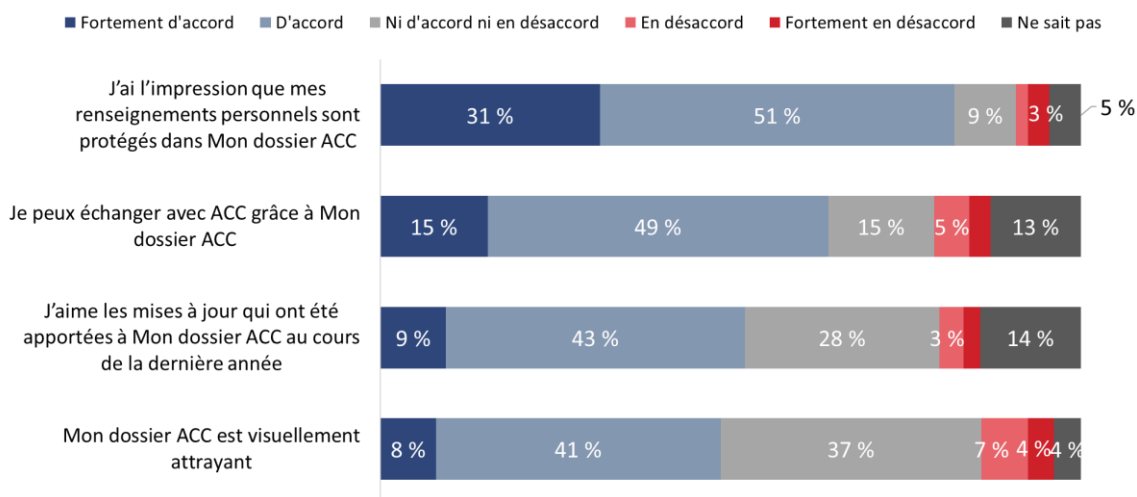
Les perceptions relatives aux différents aspects de Mon dossier ACC varient, mais sont généralement positives

On a demandé aux répondants d'évaluer dans quelle mesure ils étaient d'accord ou en désaccord avec un certain nombre d'énoncés concernant des aspects de Mon dossier ACC. Les utilisateurs de Mon dossier ACC sondés étaient plus susceptibles d'estimer que leurs renseignements personnels sont protégés dans Mon dossier ACC (82 % étaient d'accord avec cet énoncé; 31 % étaient fortement d'accord). En outre, environ les deux tiers (64 %) ont déclaré qu'ils pouvaient échanger avec ACC, le Bureau de services juridiques des pensions ou le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) par l'entremise de Mon dossier ACC, tandis qu'environ la moitié (52 %) aiment les mises à jour apportées à Mon dossier ACC au cours de la dernière année. Les répondants au sondage étaient moins susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel Mon dossier ACC est visuellement attrayant (49 %).

Les utilisateurs de Mon dossier ACC qui n'étaient pas d'accord avec ces énoncés étaient plus susceptibles d'être ambivalents ou de ne pas savoir quoi répondre que d'exprimer un certain niveau de désaccord.

Cette année, un moins grand nombre de répondants ont déclaré aimer les mises à jour apportées à Mon dossier ACC (52 % comparativement à 58 % en 2021 et à 65 % en 2019), trouver le site visuellement attrayant (49 % comparativement à 58 % en 2021 et à 63 % en 2019) et estimer qu'ils peuvent échanger avec le Ministère grâce à Mon dossier ACC (64 % contre 68 % en 2021 et 71 % en 2019).

Diagramme 23 : Perceptions concernant les différents aspects de Mon dossier ACC



*Les valeurs de 2% ou moins ne sont pas indiquées dans le graphique.

Base de référence : n=755; tous les répondants.

Q31. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Plus les répondants étaient âgés, plus ils étaient susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel Mon dossier ACC est visuellement attrayant; la proportion de 33 % chez les répondants de 18 à 39 ans augmente à 47 % chez les personnes de 60 ans et plus. De même, le nombre de personnes fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel leurs renseignements personnels sont protégés dans Mon dossier ACC augmente également avec l'âge, passant de 14 % chez les répondants de 18 à 39 ans à 40 % chez les personnes de 60 ans et plus.

Les répondants du Québec étaient beaucoup plus susceptibles que les répondants des provinces de l'Atlantique (29 %) et de l'Ontario (24 %) d'être fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel leurs renseignements personnels sont protégés dans Mon dossier ACC (45 %). De plus, les hommes étaient plus susceptibles que les femmes d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel ils peuvent échanger avec ACC par l'entremise de Mon dossier ACC (51 % contre 35 %).

On a demandé aux personnes qui n'étaient pas d'accord avec l'un ou l'autre de ces énoncés au sujet de Mon dossier ACC d'en fournir les raisons⁴. Un résumé des thèmes qui sont ressortis des réponses est présenté ci-dessous :

Énoncé	Commentaires
<i>J'ai l'impression que mes renseignements personnels sont protégés dans Mon dossier ACC. (n=36)</i>	Les répondants qui n'étaient pas d'accord avec l'énoncé selon lequel leurs renseignements personnels sont protégés dans Mon dossier ACC ont souligné les atteintes à la protection des données et le manque général de confiance envers le gouvernement.

⁴ Q32. Pourquoi êtes-vous en désaccord avec l'énoncé : [INSÉRER L'ÉNONCÉ]?

Base de référence : répondants en désaccord et fortement en désaccord avec chacun des énoncés dans le diagramme 23.

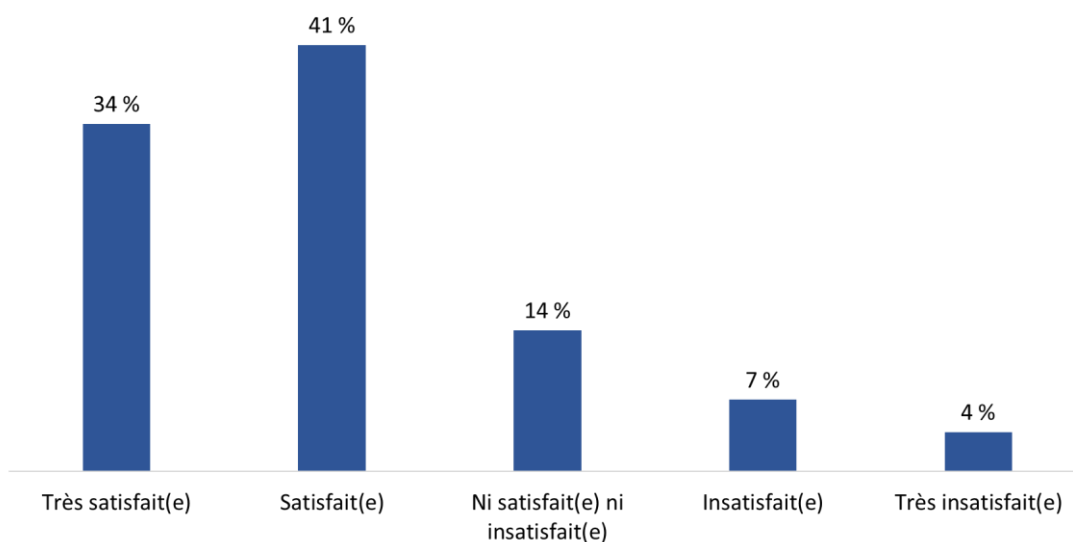
<i>Je peux échanger avec ACC par l'entremise de Mon dossier ACC. (n=61)</i>	Les raisons pour lesquelles les répondants sont en désaccord avec cet énoncé comprenaient les types de préoccupations suivantes : la perception selon laquelle le site fournit des délais d'attente inexacts pour le traitement des demandes, l'absence de réponse ou de nouvelles de la part d'ACC, le fait de devoir appeler ACC pour résoudre un problème ou obtenir les renseignements recherchés dans Mon dossier ACC, et la difficulté de naviguer dans Mon dossier ACC et de l'utiliser.
<i>Mon dossier ACC est visuellement attrayant. (n=78)</i>	Les répondants qui n'étaient pas d'accord avec l'énoncé selon lequel Mon dossier ACC est visuellement attrayant ont invoqué diverses raisons, y compris la perception selon laquelle il semble « démodé », il est « trop chargé », il manque d'éléments visuels, il n'est pas conçu de manière intuitive et il n'est pas adapté aux appareils mobiles.
<i>J'aime les mises à jour qui ont été apportées à Mon dossier ACC au cours de la dernière année. (n=44)</i>	Les utilisateurs de Mon dossier ACC qui n'étaient pas d'accord avec cet énoncé avaient tendance à parler de ce qui suit : leur perception selon laquelle il n'y a pas eu de mise à jour apportée à Mon dossier ACC et le manque de renseignements détaillés fournis lors du suivi des demandes.

Les trois quarts des répondants sont satisfaits de leur expérience d'utilisation de Mon dossier ACC

Les trois quarts (75 %) des utilisateurs de Mon dossier ACC étaient généralement satisfaits de leur expérience d'utilisation de Mon dossier ACC et 34 % étaient très satisfaits. Une proportion relativement faible de répondants (11 %) ont exprimé leur insatisfaction à l'égard de leur expérience d'utilisation de Mon dossier ACC, tandis que les autres (14 %) étaient indifférents (c.-à-d. ni satisfaits ni insatisfaits).

Les niveaux de satisfaction sont demeurés relativement stables depuis le sondage de référence de 2017, alors que 71 % étaient satisfaits. Au cours des années suivantes, le taux de satisfaction a atteint 75 % en 2019, est retombé à 71 % en 2021, puis est remonté à 75 % en 2025. Ce qui a changé de façon plus notable au fil du temps, c'est la proportion d'utilisateurs de Mon dossier ACC qui se disent très satisfaits; on observe un taux de 34 % cette année, ce qui est inférieur au sommet de 41 % enregistré en 2019.

Diagramme 24 : Satisfaction générale à l'égard de Mon dossier ACC



Base de référence : n=755; tous les répondants.

Q33. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de votre expérience de l'utilisation de Mon dossier ACC?

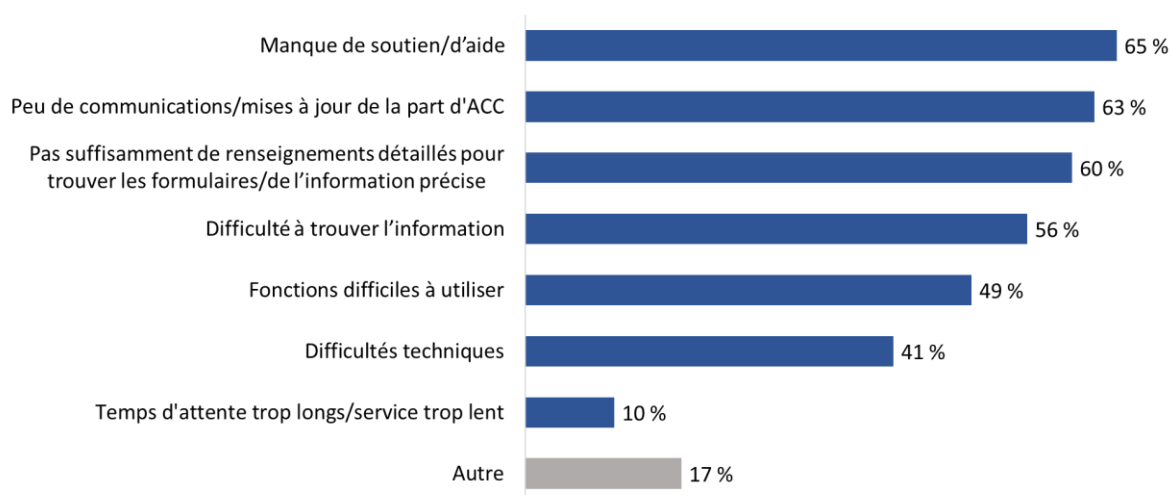
Plus l'âge des répondants au sondage augmente, plus la probabilité d'être très satisfaits de leur expérience d'utilisation de Mon dossier ACC augmente également : de 14 % des répondants de 18 à 39 ans à 44 % des personnes de 60 ans et plus.

À l'échelle régionale, les répondants du Québec étaient les plus susceptibles d'être très satisfaits : 52 % comparativement à 35 % des répondants du Canada atlantique, 26 % de l'Ontario et 34 % de l'Ouest canadien. De plus, les membres retraités de la GRC étaient plus susceptibles que les membres retraités des FAC de se dire très satisfaits de leur expérience d'utilisation de Mon dossier ACC (51 % contre 33 %).

Les personnes insatisfaites de Mon dossier ACC ont fourni un certain nombre de raisons en guise d'explication

On a demandé aux répondants qui étaient insatisfaits de leur expérience d'utilisation de Mon dossier ACC (n=81) d'en expliquer leurs raisons. Les préoccupations les plus courantes étaient le manque de soutien et d'assistance (65 %), le manque de communication ou de mises à jour de la part du Ministère (63 %) et l'information pas suffisamment détaillée lors de la recherche de formulaires ou de renseignements précis (61 %). En outre, plus de la moitié (56 %) ont exprimé leur insatisfaction en raison de la difficulté à trouver des informations, tandis que près de la moitié (49 %) ont eu du mal à utiliser les fonctions de la plateforme et 41 % ont fait mention de problèmes techniques sans apporter plus de précisions. Dix pour cent ont attribué leur insatisfaction aux longs délais d'attente ou à la lenteur du service.

Diagramme 25 : Raison de l'insatisfaction concernant Mon dossier ACC



Base de référence : n=81; personnes insatisfaites de Mon dossier ACC; personnes ayant répondu « je ne sais pas » : 1 % / personnes qui préfèrent ne pas répondre : 1 %.

Q34. Pourquoi êtes-vous insatisfait(e) de votre expérience avec Mon dossier ACC? [Plusieurs réponses acceptées].

5.2 Constatations des groupes de discussion

Les participants aux groupes de discussion avaient majoritairement l'impression que Mon dossier ACC est convivial et qu'il répond à leurs besoins et à leurs attentes. Plus précisément :

- ils étaient d'avis que la conception visuelle de Mon dossier ACC est intuitive et conviviale;
- il n'est pas du tout difficile de lire le texte ou de distinguer les couleurs.
- il est relativement facile de trouver des renseignements ou des fonctions et d'achever des tâches;
- l'information est claire et facile à comprendre.

Les problèmes auxquels ont été confrontés certains participants comprennent les suivants :

- on comprend difficilement comment s'assurer qu'une demande de règlement soumise par l'intermédiaire de Croix Bleue Medavie sera déposée directement dans son compte bancaire;
- il est difficile de trouver certains formulaires;
- on est automatiquement déconnecté du système après certaines recherches (p. ex., recevoir un message indiquant que l'on quitte le système) et devoir ensuite se reconnecter.

Quelques participants aux groupes de discussion qui ont accédé à Mon dossier ACC à partir d'un appareil mobile, comme une tablette, ont dit qu'ils avaient éprouvé des difficultés. Les problèmes signalés comprenaient des difficultés à lire le texte sur un appareil mobile en raison de la taille de l'écran.

Les améliorations suggérées pour rendre Mon dossier ACC plus attrayant ou plus facile à utiliser étaient peu nombreuses et concernaient principalement l'accès aux formulaires, en s'attardant aux éléments suivants :

- améliorer l'accès aux formulaires en les rendant plus conviviaux, notamment en simplifiant le processus d'obtention de certains formulaires exigés;
- réduire le nombre d'étapes ou de questions incitatives nécessaires pour accéder à un formulaire;
- simplifier le processus d'ouverture automatique des pièces jointes PDF, telles que les relevés T4.

D'autres suggestions comprenaient l'ajout d'une fonction de clavardage et l'intégration de technologies d'assistance, comme des descriptions audio pour les utilisateurs ayant une déficience visuelle. Quelques-uns ont souligné l'importance de s'assurer que Mon dossier ACC est entièrement compatible avec les lecteurs d'écran. Il a également été suggéré que Mon dossier ACC soit plus étroitement intégré au site Web de la Croix Bleue Medavie, si possible, étant donné que de nombreux vétérans interagissent avec les deux plateformes. Il faudrait non seulement fournir un lien vers Croix Bleue Medavie dans Mon dossier ACC, mais offrir une expérience utilisateur plus intégrée.

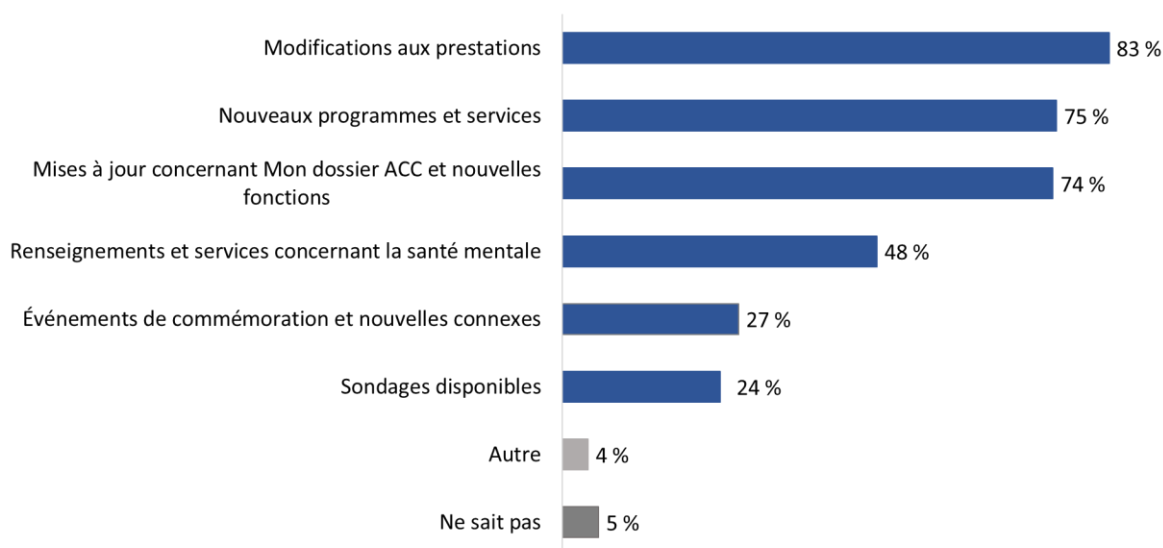
6. Futures orientations

On a demandé aux répondants au sondage à propos de quels sujets ils aimeraient obtenir des renseignements dans la section Nouvelles et notifications de Mon dossier ACC. De plus, on a demandé aux participants des groupes de discussion quelles améliorations pourraient être apportées à Mon dossier ACC. Les constatations du sondage sont présentées en premier, suivies des constatations des groupes de discussion.

6.1 Constatations du sondage

De nombreux répondants au sondage aimeraient en savoir plus sur les éléments suivants dans la section Nouvelles et notifications, qui se trouve au bas de la page principale de Mon dossier ACC : les modifications apportées aux prestations (83 %), les nouveaux programmes et services (75 %), les mises à jour apportées à Mon dossier ACC et les nouvelles fonctions (74 %). De plus, près de la moitié (48 %) s'intéressent à l'information sur la santé mentale et aux services qui s'y rattachent, tandis que près du quart ont déclaré s'intéresser aux événements commémoratifs et aux nouvelles connexes (27 %) ainsi qu'aux sondages disponibles (24 %). Cinq pour cent ne savaient pas quels autres sujets inclure dans cette section.

Diagramme 26 : Section sur les nouvelles et les notifications



Base de référence : n=755; tous les répondants; personnes qui préfèrent ne pas répondre : 1 %.

Q22. À propos de quels sujets aimeriez-vous obtenir des renseignements dans la section sur les nouvelles et les notifications de Mon dossier ACC?

Les utilisateurs de Mon dossier ACC âgés de 60 ans et plus étaient plus susceptibles que les répondants de 18 à 39 ans (80 % comparativement à 60 %, respectivement) de vouloir en savoir plus sur les mises à jour apportées à Mon dossier ACC et les nouvelles fonctions. Les francophones étaient plus susceptibles que les anglophones de s'intéresser aux mises à jour apportées à Mon dossier ACC et aux nouvelles fonctions (84 % comparativement à 73 %) ainsi qu'aux sondages disponibles (32 % contre 23 %).

De plus, les répondants qui utilisaient Mon dossier ACC au moins une fois par semaine étaient plus susceptibles de vouloir obtenir des renseignements sur les nouveaux services offerts par les programmes, ainsi que de l'information sur la santé mentale et les services qui s'y rattachent que les personnes qui utilisent la plateforme moins d'une fois par mois. Plus précisément :

- 83 % des personnes qui utilisent Mon dossier ACC plus d'une fois par semaine et 80 % de celles qui utilisent Mon dossier ACC une fois par semaine désirent en savoir plus sur les nouveaux programmes et services, comparativement à 63 % qui l'utilisent moins d'une fois par mois;
- 52 % des personnes qui utilisent Mon dossier ACC au moins une fois par semaine désirent obtenir de l'information et des services en santé mentale, comparativement à 33 % de celles qui utilisent Mon dossier ACC moins d'une fois par mois.

6.2 Constatations des groupes de discussion

Seules quelques suggestions ont été formulées lorsqu'on a demandé aux participants des groupes de discussion quelles améliorations ou quels changements à Mon dossier ACC leur seraient particulièrement utiles. Il s'agit notamment des éléments suivants :

- Un suivi plus précis des demandes. Il s'agit notamment de fournir plus de détails sur ce qui se passe à chaque étape du processus, d'indiquer la demande particulière qui a été récemment mise à jour et de fournir un échéancier plus précis pour chaque demande.
- Un accès direct à une personne réelle pour les personnes en détresse ou en crise.
- La capacité de maintenir une voie de communication existante pour résoudre les problèmes. Par exemple, si ACC envoie une notification par courriel indiquant qu'il n'a pas reçu un certain document, il devrait être possible d'essayer de résoudre le problème en répondant directement à ce courriel au lieu de devoir créer une toute nouvelle voie de communication.

On a ensuite demandé aux participants quelles améliorations possibles à Mon dossier ACC leur seraient utiles :

- *Un plus grand nombre de formulaires Web guidés (p. ex., des fenêtres spéciales qui vous aident à remplir le formulaire, question par question, plutôt que les formulaires traditionnels en format PDF).*
- *La possibilité de télécharger des fichiers de plus de 25 mégaoctets.*
- *La possibilité d'ajouter des fichiers et des liens dans des messages sécurisés.*
- *La possibilité de télécharger votre résumé du document d'évaluation.*
- *La possibilité de recevoir des codes d'authentification à deux facteurs par message texte.*
- *La possibilité d'utiliser le mode sombre dans Mon dossier ACC (arrière-plan sombre avec texte clair, réduisant la luminosité de l'écran).*
- *La possibilité de filtrer les formulaires répertoriés dans Mon dossier ACC et d'en ajouter dans vos favoris.*

Chacune de ces améliorations serait utile aux yeux d'au moins quelques participants, mais celles qui étaient les plus susceptibles d'être jugées utiles étaient la possibilité d'ajouter des fichiers et des liens dans des messages sécurisés et la possibilité de filtrer les formulaires répertoriés dans Mon dossier ACC et d'en ajouter dans ses favoris.

D'autres services en ligne que les participants utilisent et qu'ils aimeraient voir intégrés à Mon dossier ACC comprennent des applications (non précisées), des avis de confidentialité (p. ex., des précisions sur la façon dont les données personnelles sont stockées et utilisées et qui y a accès) et la capacité de fournir les versements de prestations d'ACC comme preuve de revenu.

7. Comparaison des résultats du sondage : 2017 à 2025

Anciens Combattants Canada effectue cette ROP à intervalles réguliers afin de suivre les changements dans les perceptions, les comportements et les expériences des utilisateurs de Mon dossier ACC. Les tableaux ci-dessous présentent les résultats au fil du temps pour les indicateurs clés de rendement.

Méthode utilisée pour s'inscrire à Mon dossier ACC

	2017	2019	2021	2025
% ayant utilisé CléGC	62 %	57 %	54 %	46 %
% ayant utilisé un partenaire de connexion	36 %	41 %	43 %	52 %

Perceptions concernant le processus d'inscription

	2017	2019	2021*	2025
% ayant indiqué que c'était facile	77 %	75 %	75 %	76 %

*Ne peut être comparé directement; on a posé la question à tous les participants inscrits en 2017, 2019, et 2025. En 2021, la question a été posée uniquement aux personnes qui avaient utilisé CléGC.

D'accord : « Les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert. »

	2017	2019	2021	2025
% se disant d'accord avec l'énoncé	76 %	70 %	81 %	75 %

Source ayant fait connaître Mon dossier ACC

% ayant mentionné :	2017	2019	2021	2025
Les FAC*	--	--	21 %	23 %
Un membre du personnel d'ACC	28 %	36 %	25 %	19 %
Bouche-à-oreille	13 %	15 %	14 %	17 %
Navigation dans le site Web d'ACC	14 %	16 %	12 %	9 %

*Pas un choix de réponse offert en 2017 et en 2019.

Utilisation des fonctions de Mon dossier ACC

% ayant indiqué avoir fait ce qui suit :	2017	2019	2021	2025
Suivre l'état d'avancement de leurs demandes	85 %	91 %	90 %	88 %
Présenter une demande en ligne pour obtenir des prestations et des services d'ACC	64 %	82 %	89 %	91 %
Utiliser les messages sécurisés	61 %	81 %	83 %	84 %
Mettre à jour des renseignements personnels	76 %	66 %	70 %	68 %
Télécharger des documents	63 %	73 %	79 %	84 %
S'inscrire au dépôt direct/modifier les renseignements bancaires	46 %	56 %	63 %	67 %
Ajouter leur adresse courriel pour recevoir des notifications par courriel	63 %	57 %	59 %	--
Consulter un sommaire de leurs prestations	80 %	82 %	82 %	--

Délai d'attente moyen pour obtenir une réponse à un message sécurisé

	2017	2019	2021	2025
% ayant attendu 1 ou 2 jours ouvrables	40 %	25 %	38 %	40 %
% ayant attendu entre 3 et 5 jours ouvrables	32 %	46 %	47 %	42 %
% ayant attendu plus de 5 jours ouvrables	19 %*	21 %	9 %	11 %

*Ne peut être comparé directement; en 2017, les choix de réponse étaient « environ une semaine » et « plus d'une semaine ».

Expérience de l'accès à l'information dans Mon dossier ACC

	2017	2019	2021	2025
% ayant dit qu'ils trouvent généralement tout ce dont ils ont besoin	--	--	29 %	36 %
% ayant dit qu'ils trouvent généralement en grande partie ce dont ils ont besoin	--	--	38 %	37 %
% ayant dit qu'ils trouvent généralement en partie ce dont ils ont besoin	--	--	28 %	19 %
% ayant dit qu'ils ne trouvent généralement rien de ce dont ils ont besoin	--	--	4 %	6 %

Perceptions concernant Mon dossier ACC

	2017	2019	2021	2025
% se disant d'accord avec l'énoncé :				
Je peux échanger avec ACC grâce à Mon dossier ACC	--	71 %	68 %	64 %
Mon dossier ACC est visuellement attrayant	62 %	63 %	58 %	49 %
J'aime les mises à jour qui ont été apportées au cours de la dernière année	57 %*	65 %	58 %	52 %
Les renseignements dans Mon dossier ACC sont faciles à trouver	69 %**	72 %**	67 %	65 %
Les renseignements sont faciles à comprendre	78 %**	77 %	61 %	65 %

*Ne peut être directement comparé; l'évaluation portait sur les deux dernières années en 2017.

**Ne peut être directement comparé; les énoncés étaient : *Il était facile de trouver ce dont j'avais besoin dans Mon dossier ACC* (2017 et 2019) et *Les renseignements dans Mon dossier ACC sont compréhensibles* (2017).

Satisfaction globale par rapport à Mon dossier ACC

	2017	2019	2021	2025
% se disant satisfaits	71 %	75 %	71 %	75 %

Annexe

1. Spécifications techniques

1.1 Sondage en ligne

Un sondage non probabiliste a été mené en ligne auprès de 755 utilisateurs de Mon dossier ACC entre le 14 et le 24 janvier 2025. Les spécifications suivantes s'appliquaient au sondage en ligne :

- Il fallait en moyenne 13 minutes pour répondre au sondage et ce dernier était disponible dans les deux langues officielles. En tout, 83 % des personnes ont répondu au sondage en anglais et 13 % l'ont fait en français.
- Le sondage a fait l'objet d'un prétest avant le travail sur le terrain. Aucun changement n'a été apporté au questionnaire à l'issue du prétest.
- Il s'agissait d'un sondage par interception; les répondants au sondage ont été recrutés par l'entremise de Mon dossier ACC, du site Web principal d'ACC et des médias sociaux (plus précisément, Facebook, X et LinkedIn). Par conséquent, il n'y a pas de marge d'erreur d'échantillonnage à déclarer pour l'échantillon du sondage.
- Les données du sondage n'ont pas été pondérées.
- Aucun taux de réponse ne peut être fourni en raison de la méthodologie d'interception. On ne sait pas combien d'utilisateurs de Mon dossier ACC ont remarqué l'invitation au sondage dans leur compte, sur le site Web principal d'ACC ou dans les médias sociaux et ont refusé d'y participer. Ce que l'on sait, c'est le nombre de personnes qui ont commencé à répondre au sondage, mais qui n'ont pas terminé pour une raison quelconque. En tout, 1 031 personnes ont répondu au sondage et 755 l'ont terminé, ce qui représente un taux de réponse de 73 %.
- Les échantillons de sondage sont généralement affectés par le taux de non-réponse au sondage, qui peut biaiser l'échantillon lorsque les caractéristiques des répondants diffèrent de manière significative de celles des non-répondants. Dans ce cas, il existe un risque de biais de non-réponse. L'échantillon du sondage reflète les préférences et les expériences des utilisateurs qui ont visité Mon dossier ACC ou utilisé le site Web principal ou les médias sociaux d'ACC pendant la période de collecte de données. Autrement dit, les personnes qui se sont connectés à Mon dossier ACC plus souvent (p. ex., pour vérifier l'état de leurs demandes) ou qui ont communiqué plus régulièrement avec ACC par l'entremise du site Web principal du Ministère ou des médias sociaux sont plus susceptibles d'avoir répondu au sondage.

1.2 Groupes de discussion

Les spécifications suivantes s'appliquent aux groupes de discussion :

- Deux groupes de discussion en ligne ont été organisés avec des utilisateurs de Mon dossier ACC, l'un s'est déroulé en anglais et l'autre en français.
- Les participants ont été recrutés au moyen d'annonces dans Mon dossier ACC, le site Web principal d'ACC, les médias sociaux et les listes d'envoi des parties prenantes.

- Les deux groupes ont eu lieu le 25 février 2025 et ont duré deux heures.
- En tout, 16 utilisateurs de Mon dossier ACC y ont participé (huit participants dans chacun des groupes).
- Tous les participants ont reçu une rétribution de 125 \$ en guise de remerciement pour leur temps.
- La recherche était de nature qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats fournissent une indication des points de vue des participants au sujet des questions abordées, mais ils ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population des utilisateurs de Mon dossier ACC.

Toutes les étapes du projet étaient conformes aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada.

2. Profil des participants à la recherche

Les tableaux de cette section présentent les profils des participants à la recherche.

2.1 Sondage en ligne

Type d'utilisateur de Mon dossier ACC	Pourcentage de répondants au sondage
Membre retraité des FAC	70 %
Membre retraité de la GRC	12 %
Membre actif des FAC	11 %
Membre actif de la GRC	6 %
Membre de la famille touchant des prestations	2 %
Mandataire d'une personne touchant des prestations	1 %
Vétérane d'une guerre	*

*La taille de l'échantillon est trop petite pour fournir un pourcentage.

Âge	Pourcentage des répondants au sondage
18 à 39 ans	7 %
40 à 49 ans	17 %
50 à 59 ans	23 %
60 à 69 ans	31 %
70 à 79 ans	16 %
80 ans et plus	5 %
Préfère ne pas répondre	2 %

Genre	Pourcentage des répondants au sondage
Femme	13 %
Homme	84 %
Autre genre	1 %

Préfère ne pas répondre	2 %
-------------------------	-----

Répondants autochtones	Pourcentage des répondants au sondage
Premières Nations	3 %
Métis	4 %
Inuk (Inuits)	*
Non-Autochtones	86 %
Préfère ne pas répondre	2 %

* La taille de l'échantillon est trop petite pour fournir un pourcentage.

Région	Pourcentage des répondants au sondage
Canada atlantique	31 %
Québec	13 %
Ontario	21 %
Ouest	35 %

Langue parlée à la maison	Pourcentage des répondants au sondage
Anglais	84 %
Français	14 %
Autre langue	*
Préfère ne pas répondre	1 %

* La taille de l'échantillon est trop petite pour fournir un pourcentage.

2.2 Groupes de discussion

Les caractéristiques des utilisateurs de Mon dossier ACC qui ont participé aux deux groupes de discussion sont les suivantes :

Type d'utilisateur de Mon dossier ACC	Nombre de participants aux groupes de discussion
Membre retraité ou actif des FAC	14
Membre retraité ou actif de la GRC	1
Membre de la famille	1

Âge	Nombre de participants aux groupes de discussion
18 à 39 ans	2
40 à 49 ans	3
50 à 59 ans	4
60 à 69 ans	3
70 à 79 ans	3
80 ans et plus	1

Genre	Nombre de participants aux groupes de discussion
Femme	5
Homme	11

Région	Nombre de participants aux groupes de discussion
Canada atlantique	3
Québec	7
Ontario	1
Ouest	5

Populations sous-représentées	Nombre de participants aux groupes de discussion
Autochtones	2
Membres de groupes racisés	3
Personnes handicapées	6

3. Instruments de recherche

3.1 Sondage en ligne

Page 1 : Page d'accueil

Veuillez choisir la langue dans laquelle vous désirez répondre au sondage.

- ☐ Anglais
- ☐ Français

Page 2 : Page d'introduction au sondage

Renseignements généraux

Nous vous remercions d'avoir accepté de répondre à ce court sondage au sujet de Mon dossier ACC. Les commentaires que vous fournirez aideront Anciens Combattants Canada (ACC) à améliorer Mon dossier ACC pour mieux servir les vétérans.

Points à retenir :

- Vous êtes tout à fait libre de répondre ou non au sondage et vos réponses demeureront confidentielles.
- Votre décision de participer ou non au sondage n'aura aucune incidence sur vos rapports actuels et futurs avec ACC ou le gouvernement du Canada
- Il vous faudra environ 15 minutes pour répondre au sondage.
- Pour vérifier la légitimité du projet, vous pouvez communiquer avec la chargée de projet, Julia Pike, gestionnaire principale des Opérations, Systèmes et solutions en ligne, au 782-377-2580 ou par courriel à l'adresse julia.pike@veterans.gc.ca

Qu'en est-il des renseignements personnels?

- Nous vous assurons que toutes les réponses demeureront anonymes; elles ne vous seront attribuées d'aucune façon. ACC ne recevra ni votre nom, ni vos coordonnées.
- Vos réponses demeureront anonymes et les renseignements que vous fournirez seront gérés conformément aux exigences de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et de toute autre loi pertinente.
- Vos réponses seront recueillies par [Phoenix Strategic Perspectives Inc. \(Phoenix SPI\)](#), un cabinet de recherche canadien conformément à la loi provinciale sur les renseignements personnels qui s'applique ou à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Cliquez pour consulter la [politique de confidentialité](#) de Phoenix SPI.

Qu'arrivera-t-il après le sondage en ligne?

Phoenix SPI rédigera un rapport final résumant les résultats du sondage. Le rapport sera disponible auprès de Bibliothèque et Archives Canada (www.bac-lac.gc.ca/) à des fins de consultation publique.

Si vous avez des questions au sujet du sondage autres que celles concernant sa légitimité, vous

pouvez communiquer avec Phoenix SPI à l'adresse research@phoenixspi.ca.

Nous apprécions énormément votre aide et nous avons hâte de recevoir votre rétroaction.

Page 3 : Rappels

Une seule question apparaîtra à l'écran. Après avoir choisi votre réponse, cliquez sur le bouton « Suivant » au bas de l'écran pour passer à la prochaine question. Vous devez répondre au sondage en une seule séance. Si vous quittez avant d'avoir terminé de répondre au sondage, vous devrez recommencer.

Afin de protéger votre identité, veuillez-vous abstenir de fournir des renseignements permettant de vous identifier ou d'identifier toute autre personne lorsque vous répondrez aux questions.

NOTES CONCERNANT LA PROGRAMMATION :

TOUTES LES QUESTIONS DU SONDAGE DOIVENT ÊTRE PRÉSENTÉES SEULES SUR UNE PAGE, À MOINS D'INDICATION CONTRAIRE.

LES TITRES DE SECTION NE DEVRAIENT PAS APPARAÎTRE À L'ÉCRAN POUR QUE LES PARTICIPANTS PUISSENT LES VOIR.

NE PAS PRÉSENTER LES NUMÉROS DES QUESTIONS.

INCLUDE UNE BARRE DE PROGRESSION.

TOUTES LES QUESTIONS SONT OBLIGATOIRES.

AJOUTER UNE LIMITE DE CARACTÈRES POUR LES RÉPONSES OUVERTES et indiquer sous le champ de texte ce qui suit : Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

Questions du sondage

Utilisation de Mon dossier ACC

1. Êtes-vous un utilisateur inscrit ou une utilisatrice inscrite à Mon dossier ACC?
 01. Oui
 02. Non [REMERCIER ET METTRE FIN AU SONDAGE]
 03. Je ne sais pas [REMERCIER ET METTRE FIN AU SONDAGE]
 04. Je préfère ne pas répondre [REMERCIER ET METTRE FIN AU SONDAGE]
2. Avez-vous utilisé Mon dossier ACC au cours des 12 derniers mois?
 01. Oui
 02. Non [PASSER À Q4]
3. [SI Q2=01] En moyenne, à quelle fréquence diriez-vous que vous utilisez Mon dossier ACC?
 01. Au moins une fois par jour
 02. Plusieurs fois par semaine
 03. Environ une fois par semaine
 04. Environ une fois par mois

- 05. Moins d'une fois par mois
 - 06. Je ne sais pas
 - 07. Je préfère ne pas répondre
4. Quel type d'appareil utilisez-vous le plus souvent pour accéder à Mon dossier ACC?
- 01. Ordinateur de bureau ou ordinateur portable
 - 02. Tablette (p. ex., iPad, Galaxy Tab de Samsung)
 - 03. Téléphone cellulaire (p. ex., iPhone, Galaxy de Samsung, Google Pixel)
 - 04. Je ne sais pas
5. Quel système d'exploitation est installé sur l'appareil que vous utilisez le plus souvent pour accéder à Mon dossier ACC?
- 01. Microsoft Windows
 - 02. macOS (Apple/ordinateurs Mac)
 - 03. iOS (iPhone/iPad)
 - 04. Android (e.g., Samsung/Google/Chromebook)
 - 05. Linux
 - 06. Je ne me souviens pas/je ne sais pas
6. Comment avez-vous entendu parler de Mon dossier ACC la première fois?
- 01. Bouche-à-oreille (p. ex., d'un ami ou d'un collègue)
 - 02. Membre du personnel d'ACC
 - 03. En consultant le site Web d'ACC
 - 04. Médias sociaux
 - 05. Une organisation ou un événement pour les vétérans
 - 06. Des renseignements qui vous ont été envoyés par ACC
 - 07. Les Forces armées canadiennes (FAC)
 - 08. Un autre ministère/bureau gouvernemental
 - 09. Autre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
 - 10. Je ne me souviens pas
 - 11. Je préfère ne pas répondre

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

7. Parmi les fonctions suivantes, laquelle ou lesquelles avez-vous utilisée(s) dans Mon dossier ACC?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Présenter une demande en ligne pour des prestations ou des services offerts par ACC.
- 02. Télécharger des documents à l'appui de vos demandes.
- 03. Faire le suivi de l'état vos demandes.
- 04. Consulter un sommaire de vos prestations.
- 05. S'inscrire au dépôt direct ou modifier vos renseignements bancaires.
- 06. Communiquer directement avec le personnel d'ACC au moyen de messages sécurisés.
- 07. Communiquer avec le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP).
- 08. Communiquer avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

09. Recevoir la correspondance d'ACC dans la boîte de réception de votre compte Mon dossier ACC.
10. Mettre à jour vos renseignements personnels.
11. Modifier vos préférences en matière de communications (p. ex., option sans papier).
12. Utiliser le navigateur des avantages.
13. Utiliser la liste de tâches pour la transition des militaires.
14. Utiliser la liste de vérification de mon bien-être.
15. Je ne me souviens pas.

Inscription

Les prochaines questions portent sur le processus d'inscription à Mon dossier ACC.

8. Lors de votre inscription à Mon dossier ACC, qu'avez-vous utilisé?
 01. CléGC
 02. Un partenaire de connexion (informations de connexion aux services bancaires) [PASSER À Q11]
 03. Je ne me souviens pas [PASSER À Q14]
 04. Je préfère ne pas répondre [PASSER À Q14]
9. [SI Q8=01] Dans quelle mesure était-il facile ou difficile d'utiliser le processus d'authentification à deux facteurs (A2F) pour la CléGC?
 01. Très difficile
 02. Assez difficile
 03. Assez facile
 04. Très facile
 05. Je ne me souviens pas
10. Dans le cadre du processus de connexion à deux facteurs, des codes d'authentification à usage unique vous sont envoyés par courriel ou par l'entremise d'une application sur votre téléphone. S'il était possible de recevoir ces codes par message texte, préféreriez-vous cette méthode?
 01. Oui, je préférerais recevoir des codes à usage unique par message texte.
 02. Non, je préfère continuer à recevoir des codes à usage unique à l'aide de la méthode que j'utilise actuellement.
 03. Je n'ai pas de préférence.
11. De manière générale, dans quelle mesure était-il facile ou difficile de s'inscrire à Mon dossier ACC?
 01. Très difficile
 02. Assez difficile
 03. Assez facile
 04. Très facile
 05. Je ne me souviens pas
12. [SI Q11=01, 02] Pourquoi était-ce difficile de s'inscrire à Mon dossier ACC?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. C'était trop long.
- 02. Il y avait trop d'étapes.
- 03. Je ne savais pas ce qu'était la CléGC.
- 04. Je n'ai pas réussi à compléter le processus d'authentification à deux facteurs (A2F) pour la CléGC.
- 05. J'ai éprouvé des difficultés à relier mon dossier d'ACC à mon compte.
- 06. Autre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
- 07. Je ne me souviens pas

* Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

13. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : « Les étapes requises pour s'inscrire à Mon dossier ACC justifient le niveau de sécurité offert ».

- 01. Fortement en désaccord
- 02. En désaccord
- 03. Ni d'accord ni en désaccord
- 04. D'accord
- 05. Fortement d'accord
- 06. Je ne sais pas

Communication avec ACC / messages sécurisés

14. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous essayé de communiquer avec ACC par l'entremise de messages sécurisés?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À LA SECTION SUR LES COMMUNICATIONS]
- 03. Je ne me souviens pas [PASSER À LA SECTION SUR LES COMMUNICATIONS]
- 04. Je préfère ne pas répondre [PASSER À LA SECTION SUR LES COMMUNICATIONS]

15. [SI Q14=01] Au cours des 12 derniers mois, environ combien de fois avez-vous communiqué directement avec le personnel d'ACC par l'entremise de messages sécurisés?

- 01. Une seule fois
- 02. Deux fois
- 03. 3 ou 4 fois
- 04. 5 à 9 fois
- 05. 10 fois ou plus
- 06. Autre – Veuillez préciser [CHAMP DE TEXTE]*
- 07. Je ne me souviens pas
- 08. Je ne me suis pas connecté(e) [PASSER À Q21]
- 09. Je préfère ne pas répondre

* Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

16. [SI Q15≠08] En moyenne, combien de temps avez-vous attendu avant de recevoir une réponse lorsque vous avez communiqué directement avec le personnel d'ACC par l'entremise de messages sécurisés?
- 01. Moins d'un jour ouvrable
 - 02. 1 ou 2 jours ouvrables
 - 03. 3 à 5 jours ouvrables
 - 04. Plus de 5 jours ouvrables
 - 05. Je ne me souviens pas
 - 06. Je préfère ne pas répondre
17. [SI Q15≠08] Combien de temps aviez-vous cru devoir attendre pour obtenir une réponse par message sécurisé?
- 01. Moins d'un jour ouvrable
 - 02. 1 ou 2 jours ouvrables
 - 03. 3 à 5 jours ouvrables
 - 04. Plus de 5 jours ouvrables
 - 05. Je n'avais pas d'attentes
 - 06. Je ne sais pas
 - 07. Je préfère ne pas répondre
18. [SI Q15≠08] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de votre expérience lorsque vous avez utilisé les messages sécurisés pour communiquer directement avec le personnel d'ACC au cours des 12 derniers mois?
- 01. Très insatisfait(e)
 - 02. Insatisfait(e)
 - 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
 - 04. Satisfait(e)
 - 05. Très satisfait(e)
 - 06. Je ne sais pas
 - 07. Je préfère ne pas répondre
19. [SI Q15≠08] Au cours des 12 derniers mois, avez-vous éprouvé des difficultés à utiliser les messages sécurisés?
- 01. Oui
 - 02. Non [PASSER À Q21]
 - 03. Je ne me souviens pas [PASSER À Q21]
 - 04. Je préfère ne pas répondre [PASSER À Q21]
20. [SI Q19=01] Quelles difficultés avez-vous éprouvées?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent**
- 01. Ce fut trop long avant d'obtenir une réponse.
 - 02. Je voulais une réponse par l'entremise de messages sécurisés, mais j'ai plutôt reçu un appel téléphonique.
 - 03. Mon problème n'a pas été réglé.

- 04. Je ne savais pas où envoyer le message (p. ex., ACC, Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA)).
- 05. Autre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
- 06. Je ne me souviens pas
- 07. Je préfère ne pas répondre

* Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

21. Avez-vous des suggestions pour aider à améliorer les messages sécurisés?

- 01. [CHAMP DE TEXTE]*
- 02. Aucune suggestion

* Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

Communications

22. À propos de quels sujets aimeriez-vous obtenir des renseignements dans la section sur les nouvelles et les notifications de Mon dossier ACC ?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Événements de commémoration et nouvelles connexes
- 02. Nouveaux programmes et services
- 03. Modifications aux prestations
- 04. Mises à jour concernant Mon dossier ACC et nouvelles fonctions
- 05. Renseignements et services concernant la santé mentale
- 06. Sondages disponibles
- 07. Autre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
- 08. Je ne sais pas
- 09. Je préfère ne pas répondre

* Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

« Faire le suivi de vos demandes »

23. [SI Q7≠03] Plus tôt vous avez indiqué ne pas avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » dans Mon dossier ACC pour consulter l'état de votre demande. Pourquoi pas?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Je ne savais pas que cela existait.
- 02. Je n'avais pas besoin de l'utiliser.
- 03. Cela semblait trop compliqué à utiliser.
- 04. Autre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
- 05. J'ai effectué le suivi de mes demandes.
- 06. Je ne sais pas
- 07. Je préfère ne pas répondre

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

24. [SI Q7=03] Plus tôt vous avez indiqué avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » dans Mon dossier ACC. La fonction « Faire le suivi de vos demandes » vous a-t-elle été utile pour connaître l'état de votre demande?

- 01. Non
- 02. En partie/un peu
- 03. Oui [PASSER À Q26]
- 04. Je ne me souviens pas [PASSER À Q26]
- 05. Je préfère ne pas répondre [PASSER À Q26]

25. [SI Q24=01, 02] Pourquoi avez-vous dit que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » ne vous a pas donné de renseignements sur l'état de votre demande?

- 01. [CHAMP DE TEXTE]*
- 02. Je ne sais pas

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

26. Quels autres renseignements au sujet de l'état de votre demande aimeriez-vous que la fonction « Faire le suivi de vos demandes » vous fournisse?

- 01. [CHAMP DE TEXTE]*
- 02. Aucune suggestion

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

Évaluations globales de Mon dossier ACC

En pensant aux fois où vous avez utilisé Mon dossier ACC au cours de la dernière année :

27. Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux votre expérience relative à l'obtention de renseignements lorsque vous avez consulté Mon dossier ACC?

- 01. J'ai généralement trouvé tout ce dont j'avais besoin. [PASSER À Q29]
- 02. J'ai généralement trouvé en grande partie ce dont j'avais besoin. [PASSER À Q29]
- 03. J'ai généralement trouvé en partie ce dont j'avais besoin.
- 04. Je n'ai généralement rien trouvé aucune information dont j'avais besoin.
- 05. Je ne me souviens pas [PASSER À Q29]
- 06. Je préfère ne pas répondre [PASSER À Q29]

28. [SI Q27=03, 04] Pourquoi n'avez-vous pas trouvé généralement tous les renseignements dont vous aviez besoin lorsque vous avez consulté Mon dossier ACC au cours de la dernière année?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. La navigation dans Mon dossier ACC est difficile.
02. Les renseignements dans Mon dossier ACC ne sont pas suffisamment détaillés.
03. Les renseignements dans Mon dossier ACC sont difficiles à comprendre.
04. Il est compliqué d'accéder à Mon dossier ACC.
05. Autre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
06. Je ne sais pas
07. Je préfère ne pas répondre

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

29. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet des renseignements dans Mon dossier ACC?
- a) Les renseignements dans Mon dossier ACC sont faciles à trouver.
 - b) Les renseignements dans Mon dossier ACC sont suffisamment détaillés.
 - c) Les renseignements dans Mon dossier ACC comprennent des ressources externes utiles.
 - d) Les renseignements dans Mon dossier ACC sont faciles à comprendre.

CHOIX DE RÉPONSE :

01. Fortement en désaccord
 02. En désaccord
 03. Ni d'accord ni en désaccord
 04. D'accord
 05. Fortement d'accord
 06. Je ne sais pas
 07. Ne s'applique pas
30. [SI Q29 A,B,C OU D= 01 OU 02, INCLURE UN CHAMP DE TEXTE] : Pourquoi êtes-vous en désaccord avec l'énoncé : [INSÉRER L'ÉNONCÉ]?
01. [CHAMP DE TEXTE]*
 02. Je ne sais pas

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

31. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?
- a) Mon dossier ACC est visuellement attrayant.
 - b) J'ai l'impression que mes renseignements personnels sont protégés dans Mon dossier ACC.
 - c) J'aime les mises à jour qui ont été apportées à Mon dossier ACC au cours de la dernière année.
 - d) Je peux échanger avec ACC, le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) grâce à Mon dossier ACC.

e) Je recommanderais Mon dossier ACC à d'autres personnes⁵.

CHOIX DE RÉPONSE :

- 01. Fortement en désaccord
- 02. En désaccord
- 03. Ni d'accord ni en désaccord
- 04. D'accord
- 05. Fortement d'accord
- 06. Je ne sais pas
- 07. Ne s'applique pas

32. [SI Q31 A,B,C,D OU E= 01 OU 02, INCLURE UN CHAMP DE TEXTE] : Pourquoi êtes-vous en désaccord avec l'énoncé : [INSÉRER L'ÉNONCÉ]?

- 01. [CHAMP DE TEXTE]*
- 02. Je ne sais pas

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

33. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de votre expérience de l'utilisation de Mon dossier ACC?

- 01. Très insatisfait(e)
- 02. Insatisfait(e)
- 03. Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- 04. Satisfait(e)
- 05. Très satisfait(e)
- 06. Je ne sais pas
- 07. Je préfère ne pas répondre

34. [SI Q33=01 OU 02] Pourquoi êtes-vous insatisfait(e) de votre expérience avec Mon dossier ACC?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Les fonctions sont difficiles à utiliser
- 02. ACC fournit peu de communications/mises à jour
- 03. Il n'y a pas suffisamment de renseignements détaillés pour trouver les formulaires/de l'information précise
- 04. Manque de soutien/d'aide
- 05. Difficultés techniques (p. ex., il est souvent inaccessible)
- 06. J'ai de la difficulté à trouver l'information dont j'ai besoin
- 07. Autre. Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
- 08. Je ne sais pas
- 09. Je préfère ne pas répondre

⁵ Énoncé soumis uniquement aux répondants ayant répondu au sondage en français en raison d'une erreur de programmation dans le système d'IWAO.

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

35. Quelles autres suggestions pourriez-vous donner pour aider Anciens Combattants Canada à améliorer Mon dossier ACC? Vous pourriez, par exemple, suggérer de nouvelles fonctions ou des renseignements à ajouter au service en ligne.

01. [CHAMP DE TEXTE]*

02. Aucune suggestion

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

Renseignements démographiques

Grâce à cette dernière série de questions, nous tenterons de mieux vous connaître et de déterminer vos besoins. Nous vous assurons que vos réponses demeureront confidentielles et anonymes. ACC ne recevra ni votre nom ni vos coordonnées.

36. Êtes-vous...?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

01. un vétéran (Deuxième Guerre mondiale ou guerre de Corée)

02. un membre actif des Forces armées canadiennes

03. un membre à la retraite des Forces armées canadiennes

04. un membre actif de la Gendarmerie royale du Canada

05. un membre à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada

06. un membre de la famille qui touche des prestations d'ACC

07. une personne détenant une procuration lui donnant le pouvoir d'agir au nom de quelqu'un qui touche des prestations d'ACC

08. Je préfère ne pas répondre

37. À quel genre vous identifiez-vous?

01. Homme

02. Femme

03. Un autre genre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*

04. Je ne sais pas

05. Je préfère ne pas répondre

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

38. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

01. Anglais

02. Français

03. Une autre langue – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*

04. Je préfère ne pas répondre

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

39. À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?

- 01. 18 à 29 ans
- 02. 30 à 39 ans
- 03. 40 à 49 ans
- 04. 50 à 59 ans
- 05. 60 à 69 ans
- 06. 70 à 79 ans
- 07. 80 ans et plus
- 08. Je préfère ne pas répondre

40. Êtes-vous de descendance inuite (inuk), métisse ou des Premières Nations?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 01. Premières Nations
- 02. Métis
- 03. Inuk (Inuit)
- 04. Non
- 05. Je préfère ne pas répondre

41. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?

- 01. Alberta
- 02. Colombie-Britannique
- 03. Manitoba
- 04. Nouveau-Brunswick
- 05. Terre-Neuve-et-Labrador
- 06. Territoires du Nord-Ouest
- 07. Nouvelle-Écosse
- 08. Nunavut
- 09. Ontario
- 10. Île-du-Prince-Édouard
- 11. Québec
- 12. Saskatchewan
- 13. Yukon
- 14. J'habite à l'extérieur du Canada
- 15. Je préfère ne pas répondre

42. [SI Q41≠14] Pour mieux nous aider à comprendre les écarts entre les résultats au niveau régional, pourriez-vous nous fournir les trois premiers caractères de votre code postal? Votre code postal ne sera pas utilisé pour vous identifier.

- 01. Inscrire : [CHAMP DE TEXTE]
- 02. Je ne sais pas
- 03. Je préfère ne pas répondre

43. Quel type de connexion Internet avez-vous à la maison?

- 01. Accès commuté
 - 02. Haute vitesse
 - 03. Je n'ai pas de connexion Internet à la maison
 - 04. Je ne sais pas
 - 05. Je préfère ne pas répondre
44. Finalement, avez-vous déjà visité un bureau local d'ACC?
- 01. Oui
 - 02. Non
 - 03. Je ne sais pas
 - 04. Je préfère ne pas répondre
45. [SI 44=02] Pourquoi n'avez-vous jamais visité un bureau local d'ACC?
- 01. Je n'ai jamais eu besoin de visiter un bureau d'ACC.
 - 02. Je préfère traiter avec ACC en ligne.
 - 03. Il n'y a pas de bureau local d'ACC dans ma région.
 - 04. Autre – Veuillez préciser : [CHAMP DE TEXTE]*
 - 05. Je ne sais pas
 - 06. Je préfère ne pas répondre

*Prière de ne pas fournir de nom ou de renseignements qui permettraient d'identifier une personne.

Page de la fin

Le sondage est maintenant terminé. Nous vous remercions chaleureusement pour votre rétroaction. Les résultats seront disponibles sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada au cours des prochains mois.

[REDIRIGER VERS : <https://www.veterans.gc.ca/fra>]

3.2 Questionnaire de recrutement pour les groupes de discussion

Page d'accueil

Nous vous remercions de votre intérêt à participer à cette étude. Vous aurez besoin d'au plus cinq minutes pour répondre à ce bref questionnaire en ligne, qui a pour but de confirmer l'admissibilité des personnes intéressées à prendre part à l'étude.

Renseignements généraux

- Cette étude est réalisée par Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI), un cabinet canadien spécialisé dans la recherche sur l'opinion publique, pour le compte d'Anciens Combattants Canada.
- L'étude contribuera à orienter l'avenir de Mon dossier ACC et à prioriser les modifications à apporter au système afin qu'ACC puisse améliorer la prestation et la conception de ses services.

À propos de l'étude

La recherche se déroulera dans la soirée du 25 février 2025.

- Elle prendra la forme d'une discussion en ligne réunissant au plus huit participants et sera animée par un chercheur de Phoenix SPI.
- La discussion durera au plus deux heures.
- Pour participer, vous devrez avoir accès à un appareil doté d'un service Internet et d'une caméra Web.
- Les personnes admissibles qui participeront à l'étude recevront une somme forfaitaire en guise de remerciement pour leur temps.

Comment fonctionne le questionnaire en ligne?

- Votre décision de remplir le questionnaire est entièrement volontaire et confidentielle.
- Votre décision de participer ou non à l'étude n'aura aucune incidence sur vos rapports actuels ou futurs avec Anciens Combattants Canada ou le gouvernement du Canada.

Qu'en est-il de vos renseignements personnels?

- Vos renseignements personnels seront recueillis par Phoenix SPI conformément à la loi provinciale sur les renseignements personnels qui s'applique ou à la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) (LPRPDE).
- Soyez assuré(e) que nous ne communiquerons pas à ACC votre nom et vos coordonnées. Si vous répondez au sondage, toutes les opinions demeureront anonymes et ne vous seront attribuées d'aucune façon.
- Phoenix SPI appuie et respecte rigoureusement les [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada](#), ainsi que les normes et les lignes directrices de l'industrie pour la recherche au moyen d'Internet et d'autres types d'études. Pour consulter la politique de Phoenix SPI en matière de confidentialité, veuillez cliquer [ici](#).

Besoin de communiquer avec nous?

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la présente étude, veuillez communiquer avec Phoenix SPI par courriel à l'adresse research@phoenixspi.ca ou par téléphone au 1- 877-680-7070.

A. Admissibilité

1. Travaillez-vous dans l'un ou l'autre des domaines suivants ou est-ce qu'un membre de votre foyer ou famille immédiate y travaille?
 - a) Recherche en marketing, relations publiques ou publicité
 - b) Publicité ou médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
 - c) Ministère ou organisme gouvernemental fédéral ou provincial
 - d) Organisation travaillant avec d'anciens combattants ou des membres des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ou défendant les intérêts de ces personnes
 01. Oui [REMERCIER/METTRE FIN]
 02. Non
2. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur Internet. Les participants devront avoir accès à un ordinateur, à une connexion Internet haute vitesse et à une caméra Web pour participer au groupe. La caméra Web devra être allumée pendant la rencontre. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?
 01. Oui
 02. Non
 03. Je préfère ne pas répondre [METTRE FIN À L'APPEL]
3. Parmi les catégories d'âge suivantes, à laquelle appartenez-vous? [RECRUTER UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS]
 01. Moins de 18 ans [REMERCIER/METTRE FIN]
 02. 18 à 29 ans
 03. 30 à 39 ans
 04. 40 à 49 ans
 05. 50 à 59 ans
 06. 60 à 69 ans
 07. 70 à 79 ans
 08. 80 ans ou plus
 09. Préfère ne pas répondre [METTRE FIN AU QUESTIONNAIRE]
4. Êtes-vous...? [RECRUTER UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS]
 01. ... un vétéran de la Deuxième Guerre mondiale ou de la guerre de Corée?
 02. ... un membre actif ou à la retraite des Forces armées canadiennes?
 03. ... un membre actif ou à la retraite de la GRC?
 04. ... un membre de la famille d'un vétéran canadien de la Deuxième Guerre mondiale ou de la guerre de Corée, d'un membre des Forces armées canadiennes ou d'un membre de la GRC à la retraite?
 05. Aucune de ces options [REMERCIER/METTRE FIN]

5. Êtes-vous un utilisateur inscrit/une utilisatrice inscrite du service en ligne Mon dossier ACC?
- 01. Oui
 - 02. Non [REMERCIER/METTRE FIN]
 - 03. Je ne sais pas [REMERCIER/METTRE FIN]
6. Au cours de la dernière année, combien de fois vous êtes-vous connecté(e) à Mon dossier ACC?
[RECRUTER UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS]
- 01. Une à trois fois [PETITS UTILISATEURS]
 - 02. Quatre à 10 fois [UTILISATEURS MODÉRÉS]
 - 03. Plus de 10 fois [GRANDS UTILISATEURS]
 - 04. Je ne me souviens pas [REMERCIER/METTRE FIN]
7. À quel genre vous identifiez-vous?
- 01. Homme
 - 02. Femme
 - 03. Autre; veuillez préciser _____
 - 04. Préfère ne pas répondre
8. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent**
- 01. Anglais
 - 02. Français
 - 03. Autre
 - 04. Je préfère ne pas répondre
9. Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire un membre d'une Première Nation, un Métis ou un Inuk (Inuit)?
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent**
- 01. Non, pas une personne autochtone
 - 02. Oui, membre d'une Première Nation [CODER COMME AUTOCHTONE]
 - 03. Oui, un Métis [CODER COMME AUTOCHTONE]
 - 04. Oui, un Inuk (Inuit) [CODER COMME AUTOCHTONE]
 - 05. Préfère ne pas répondre
10. Vous identifiez-vous....
- Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent**
- 01. ... comme un membre d'une population racisée? Les groupes racisés comprennent entre autres les Sud-Asiatiques, les Chinois, les Noirs, les Philippins, les Arabes, les Latino-Américains, les peuples d'Asie du Sud-Est, les peuples d'Asie occidentale, les Coréens et les Japonais. [CODER COMME RACISÉ(E)]
 - 02. ... comme une personne handicapée? [CODER COMME PERSONNE HANDICAPÉE]
 - 03. ... comme une personne de la communauté 2ELGBTQI+? [CODER COMME 2ELGBTQI+]
 - 04. Aucune de ces réponses
 - 05. Préfère ne pas répondre

11. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? Ces renseignements sont nécessaires pour que l'on vous affecte à un groupe de discussion qui a lieu dans votre fuseau horaire.

- 01. Colombie-Britannique
- 02. Alberta
- 03. Saskatchewan
- 04. Manitoba
- 05. Ontario
- 06. Québec
- 07. Nouveau-Brunswick
- 08. Nouvelle-Écosse
- 09. Île-du-Prince-Édouard
- 10. Terre-Neuve-et-Labrador
- 11. Yukon
- 12. Territoires du Nord-Ouest
- 13. Nunavut
- 14. Je préfère ne pas répondre [REMERCIER/METTRE FIN]

B. Contrôle de l'industrie et consentement

12. Avez-vous déjà pris part à un groupe de discussion ou à un entretien sur un sujet quelconque qui était organisé à l'avance et pour lequel vous avez reçu de l'argent pour votre participation?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSER À LA Q15]
- 03. Je ne me souviens pas [REMERCIER/METTRE FIN]

13. À quand remonte votre dernière participation à l'un de ces groupes de discussion ou entretiens?

- 01. Dans les six derniers mois [REMERCIER/METTRE FIN]
- 02. Six mois à moins de deux ans
- 03. Deux ans ou plus [PASSER À LA Q15]
- 04. Je ne me souviens pas [REMERCIER/METTRE FIN]

14. À combien de groupes de discussion avez-vous pris part au cours des cinq dernières années?

- 01. Moins de cinq
- 02. Cinq ou plus [REMERCIER/METTRE FIN]
- 03. Je ne me souviens pas [REMERCIER/METTRE FIN]

15. Les discussions de groupe seront enregistrées. Les enregistrements seront utilisés uniquement par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les constatations et ils seront détruits une fois que le rapport sera terminé. Acceptez-vous d'être enregistré(e) pour les fins de l'étude seulement?

- 01. Oui [PASSER À LA Q17]
- 02. Non
- 03. Je préfère ne pas répondre

16. [SI Q15=02 OU 03] Dans le cadre du processus d'analyse, nous devons enregistrer la séance, car le modérateur a besoin de ces renseignements pour élaborer le rapport. Les enregistrements seront utilisés uniquement pour faciliter la rédaction du rapport et ne seront pas communiqués. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission pour l'enregistrement?

- 01. Oui
- 02. Non [METTRE FIN À L'APPEL]
- 03. Je préfère ne pas répondre [METTRE FIN À L'APPEL]

17. Êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions au sein d'un groupe

- 01. Très à l'aise
- 02. Assez à l'aise
- 03. Pas très à l'aise [REMERCIER/METTRE FIN]
- 04. Pas du tout à l'aise [REMERCIER/METTRE FIN]
- 05. Je préfère ne pas répondre [REMERCIER/METTRE FIN]

18. Des représentants d'Anciens Combattants Canada pourraient observer la discussion. Les observateurs d'ACC ne prendront pas part à la discussion et ils obtiendront uniquement le prénom des participants du groupe de discussion. Est-ce que vous donnez votre consentement pour que des représentants d'ACC observent la discussion?

- 01. Oui
- 02. Non [REMERCIER/METTRE FIN]
- 03. Je préfère ne pas répondre [REMERCIER/METTRE FIN]

Invitation à participer

Nous vous remercions chaleureusement d'avoir répondu au questionnaire. Un représentant de Phoenix SPI communiquera avec vous pour discuter de votre participation à un groupe de discussion. Veuillez indiquer votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse courriel :

Nom :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

MESSAGE DE LA FIN : Nous vous remercions chaleureusement de nous avoir accordé de votre temps et d'avoir accepté de participer à cette étude.

LIEN POUR QUITTER : <https://www.veterans.gc.ca/fr/contactez-nous/mon-dossier-acc>

MESSAGE DE CLÔTURE : Nous vous remercions de votre intérêt à participer à l'étude. Malheureusement, vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité.

3.3. Guide du modérateur

Introduction (10 minutes)

19 h 30

Présenter le modérateur/le cabinet et souhaiter la bienvenue aux participants.

VÉRIFICATION TECHNIQUE; CONFIRMER LA QUALITÉ DU SON ET DE L'IMAGE.

- Merci d'être présents/nous apprécions que vous soyez ici.
- Ce soir, nous menons une recherche pour le compte d'Anciens Combattants Canada.
- Nous désirons obtenir votre opinion sur les services offerts par l'entremise de Mon dossier ACC.
- Vous avez tous un point en commun : vous êtes des utilisateurs inscrits de Mon dossier ACC.
- La discussion durera environ deux heures.

Décrire le groupe de discussion.

- Il s'agit d'une discussion de type « table ronde virtuelle ».
- J'ai la tâche de faciliter la discussion et de veiller à ce qu'on s'en tienne au sujet tout en respectant le temps qui nous est alloué.
- Vous avez la tâche de fournir vos opinions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- J'aimerais entendre l'opinion de chacun pour qu'on ait divers points de vue.
- J'essaierai de vous interpeller, mais sentez-vous à l'aise de me faire signe si vous désirez parler.

Explications.

- Les commentaires seront traités de manière confidentielle.
 - Tout ce que vous direz dans le cadre de ces discussions sera traité de manière confidentielle.
 - Notre rapport présentera un résumé des constats, mais ne mentionnera le nom d'aucun participant.
 - Nous vous conseillons de ne pas fournir de renseignements qui permettraient de vous identifier.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée et transcrite. Nous conserverons les enregistrements et les transcriptions et nous ne les transmettrons à personne, pas même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger le rapport et à vérifier les commentaires reçus.
- Des représentants d'Anciens Combattants Canada participant au projet observeront la séance en ligne de ce soir.
 - Objectif : superviser le processus de recherche et observer directement vos réactions.
- Fournir une brève description des mesures qui seront prises si le protocole (annexe) doit être appliqué.

Des questions?

Tour de table pour les présentations: Pour commencer, nous invitons chacun d'entre vous à se présenter. Veuillez nous dire votre prénom ainsi que la province ou le territoire où vous habitez.

Utilisation de Mon dossier ACC et impressions (20 minutes)

19 h 40

1. J'aimerais commencer par vous poser une question générale...quelle est votre impression globale de Mon dossier ACC? GARDER LA DISCUSSION À UN NIVEAU GÉNÉRAL; LA PROCHAINE QUESTION PORTE SUR LES SERVICES ET LES FONCTIONS.
 - Quels sont les principaux avantages associés à l'utilisation de Mon dossier ACC? Pourquoi?
 - Quels sont les principaux inconvénients associés à l'utilisation de Mon dossier ACC? Pourquoi?
 2. Quelles ont été vos impressions générales concernant le processus d'inscription et pouvez-vous nous parler des défis particuliers auxquels vous avez été confrontés?
 - Combien de temps environ vous a-t-il fallu pour achever le processus d'inscription? Selon vous, qu'est-ce qui explique qu'il vous a fallu ce temps?
 - Avez-vous des suggestions qui aideraient ACC à simplifier ou à améliorer le processus d'inscription?
 - Avez-vous éprouvé des difficultés lorsque vous avez essayé de lier à Mon dossier ACC les renseignements personnels que vous aviez fournis à ACC? Par exemple, était-il difficile d'obtenir votre code d'inscription auprès d'ACC?
 3. Comment utilisez-vous généralement Mon dossier ACC? Pourquoi avez-vous besoin de Mon dossier ACC? ATTENDRE D'OBTENIR DES RÉPONSES SPONTANÉES, PUIS POSER LES QUESTIONS SUIVANTES AU BESOIN :
 - Quels services et fonctions avez-vous utilisés? Lesquels utilisez-vous le plus et pourquoi?
 - Pourquoi aimez-vous avoir accès à ces services? Est-ce qu'ils sont utiles? Si c'est le cas, pourquoi?
 - Pouvez-vous obtenir l'un ou l'autre de ces services d'une autre façon? MODÉRATEUR : IL PEUT S'AGIR D'APPELER ACC, DE VISITER UN BUREAU D'ACC (Si c'est le cas, pourquoi utilisez-vous Mon dossier ACC pour les obtenir?).
 - À quelle fréquence avez-vous tendance à accéder à Mon dossier ACC?
 - Pour quels services n'utiliseriez-vous pas Mon dossier ACC, s'il y a lieu, et pourquoi?
- MODÉRATEUR : NOTER TOUTE UTILISATION INATTENDUE ET POSER DES QUESTIONS OU CONSERVER L'INFORMATION POUR PLUS TARD.
- Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet?
 - Est-ce qu'une autre personne utilise Mon dossier ACC pour ces fonctions?
4. Dans Mon dossier ACC, quel est le service le plus important ou la fonction la plus importante pour vous? Pourquoi?
 5. Au cours de la dernière année environ, avez-vous éprouvé des problèmes lorsque vous avez utilisé Mon dossier ACC? Si c'est le cas :

- Quelle était la nature du problème (vitesse, retards, système qui gèle ou qui tombe en panne, messages d'erreur?)
- À quand remonte le dernier problème de ce genre et quel service ou quelle fonction utilisiez-vous à ce moment-là?
- Qu'avez-vous fait pour tenter de régler le problème?
- Étiez-vous capable de régler le problème d'une manière satisfaisante? Si ce n'est pas le cas, pourquoi pas?

Utilisabilité (30 minutes)

20 h

6. Dans quelle mesure trouvez-vous la conception visuelle de Mon dossier ACC intuitive et conviviale?
 - À quel point est-il facile de lire le texte dans Mon dossier ACC?
 - Avez-vous de la difficulté à distinguer les couleurs utilisées dans Mon dossier ACC? Si c'est le cas, quelles sont ces couleurs? Pouvez-vous donner un exemple?
 - Quelles améliorations suggéreriez-vous pour rendre la plateforme plus attrayante ou plus facile à naviguer?
7. À quel point est-il facile de trouver l'information ou les fonctions que vous recherchez dans Mon dossier ACC? À votre avis, y a-t-il des sections particulières où la navigation pourrait être améliorée? Si c'est le cas, comment pourrait-elle l'être?
 - De manière générale, pouvez-vous naviguer facilement dans le site?
 - Y a-t-il des parties du site qui sont difficiles d'accès ou qui vous empêchent d'avancer? Si c'est le cas, quelles sont ces parties?
 - Avez-vous éprouvé des problèmes ou des défis pour ce qui est de l'accessibilité lorsque vous avez utilisé Mon dossier ACC?
8. L'interface est-elle facile à utiliser? Y a-t-il des tâches ou des fonctions particulières que vous trouvez difficiles à exécuter ou à utiliser? Si c'est le cas, quelles sont-elles? Quelles sont vos suggestions pour les rendre plus conviviales?
 - Pouvez-vous généralement accomplir vos tâches efficacement sans ressentir de la confusion?
9. Mon dossier ACC fonctionne-t-il bien sur vos appareils mobiles ou tablettes? Avez-vous éprouvé des problèmes de réactivité ou de convivialité? Si c'est le cas, quels ont été les problèmes ou les défis et à quand remonte la dernière fois où ils se sont présentés?
 - Mon dossier ACC fonctionne-t-il bien sur vos différents appareils et tailles d'écran?
 - Avez-vous fait l'expérience de ralentissements, de messages d'erreur ou d'autres problèmes lorsque vous avez utilisé le site?
 - [EN CAS DE PROBLÈMES] Que peut faire ACC pour améliorer votre expérience sur votre appareil mobile ou votre tablette?

10. Dans quelle mesure le contenu de Mon dossier ACC répond-il à vos besoins? Est-ce que certains d'entre vous aimeraient fournir des exemples précis de sections où le contenu répond ou ne répond pas aux attentes? MODÉRATEUR : EN CE QUI CONCERNE LES EXEMPLES DE LACUNES, DEMANDER AUX PARTICIPANTS DE PRÉCISER À QUAND REMONTE LA DERNIÈRE FOIS OÙ LE PROBLÈME EST SURVENU.

- Le contenu fourni dans Mon dossier ACC correspond-il à vos besoins?
- Le contenu est-il suffisamment détaillé?
- Aimerez-vous que d'autres sujets ou renseignements soient inclus?

11. L'information contenue dans Mon dossier ACC est-elle claire et facile à comprendre? Est-ce que certains d'entre vous aimeraient fournir des exemples précis de sections où le contenu est très clair ou ne l'est pas suffisamment? MODÉRATEUR : EN CE QUI CONCERNE LES EXEMPLES DE LACUNES, DEMANDER AUX PARTICIPANTS DE PRÉCISER À QUAND REMONTE LEUR DERNIÈRE CONSULTATION DE CES RENSEIGNEMENTS.

- Y a-t-il des parties ou des sections de Mon dossier ACC qui nécessitent des explications supplémentaires?

Améliorations possibles à Mon dossier ACC (20 minutes)

20 h 30

Si l'on se tourne vers l'avenir...

12. Quelles améliorations ou quels changements à Mon dossier ACC vous seraient particulièrement utiles? Pourquoi? Y a-t-il autre chose?

Je vais maintenant vous poser des questions sur des améliorations qui pourraient être apportées à Mon dossier ACC. À l'écran, vous trouverez une liste d'améliorations possibles. Est-ce que tout le monde peut les voir? Veuillez prendre quelques minutes pour parcourir la liste. Nous en discuterons par la suite.

MONTRER À L'ÉCRAN

- Un plus grand nombre de formulaires Web guidés (p. ex., des fenêtres spéciales qui vous aident à remplir le formulaire, question par question, plutôt que les formulaires traditionnels en format PDF)
- La possibilité de télécharger des fichiers de plus de 25 mégaoctets
- La possibilité d'ajouter des fichiers et des liens dans des messages sécurisés
- La possibilité de télécharger votre résumé du document d'évaluation
- La possibilité de recevoir des codes d'authentification à deux facteurs par message texte
- La possibilité d'utiliser le mode sombre dans Mon dossier ACC (arrière-plan sombre avec texte clair, réduisant la luminosité de l'écran)
- La possibilité de filtrer les formulaires répertoriés dans Mon dossier ACC et d'en ajouter dans vos favoris

Parlons maintenant de cela en groupe.

13. Qu'en est-il de....[INSÉRER LES OPTIONS] Pour combien d'entre vous est-ce utile? Pourquoi est-ce utile? Pourquoi ne l'utiliseriez-vous pas?
14. Utilisez-vous des fonctions d'autres services en ligne que vous aimeriez voir intégrées à Mon dossier ACC?
- Quelles sont-elles?
 - Qui fournit le service?
 - Qu'est-ce qui vous plaît de cette fonction?

Faire le suivi de vos demandes (20 minutes)

20 h 50

Nous allons maintenant discuter de la fonction « Faire le suivi de vos demandes » qui est disponible dans Mon dossier ACC.

MODÉRATEUR : SI LES PARTICIPANTS DÉSIRENT S'ATTARDER AUX TEMPS D'ATTENTE (P. EX., LE TEMPS QUE PREND ACC POUR RENDRE UNE DÉCISION CONCERNANT LES DEMANDES DE PRESTATIONS), RECONNAÎTRE QUE LES TEMPS D'ATTENTE SONT PROBLÉMATIQUES ET RECENTRER LA DISCUSSION SUR L'OUTIL DE VÉRIFICATION DE L'ÉTAT DES DEMANDES.

15. Y a-t-il des personnes parmi vous qui ont utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes » dans Mon dossier ACC afin de voir l'état de leur demande en ligne? [COMPTER LES MAINS LEVÉES]

Pour les personnes qui n'ont PAS utilisé la fonction :

16. Saviez-vous que vous pouviez suivre l'état d'une demande dans Mon dossier ACC?

Pour les personnes qui ont utilisé la fonction :

17. Trouvez-vous qu'elle est facile à naviguer? Si ce n'est pas le cas, pourquoi pas?
- Les caractéristiques répondaient-elles à vos besoins? Qu'est-ce qui fonctionnait? Qu'est-ce qui ne fonctionnait pas aussi bien?
 - Dans quelle mesure est-il important pour vous de suivre l'état de vos demandes en ligne? Pourquoi dites-vous cela?
 - Comment, s'il y a lieu, le fait de connaître l'état de votre demande vous aide-t-il? Y a-t-il autre chose?
 - Si ce n'est pas utile, pourquoi ce ne l'est pas?

Pour tous :

18. Est-ce que certains d'entre vous ont déjà eu besoin de communiquer avec ACC pour effectuer un suivi après avoir utilisé la fonction « Faire le suivi de vos demandes »? [COMPTER LES MAINS LEVÉES] Pourquoi avez-vous eu besoin de le faire?

EXPLORER :

- L'information fournie n'était pas suffisamment précise?
- Vous aviez l'impression qu'ACC prenait trop de temps pour traiter votre dossier?

- Vous ne connaissiez pas les prochaines étapes?
19. Si vous avez communiqué avec ACC pour effectuer un suivi, comment avez-vous procédé? Si vous n'avez pas communiqué avec ACC, comment préféreriez-vous vous y prendre pour effectuer un suivi?

EXPLORER AU BESOIN EN PROPOSANT LES OPTIONS SUIVANTES :

- Par message sécurisé dans Mon dossier ACC
 - Par téléphone
 - Par courrier
20. Que pourrait-on faire pour réduire au minimum la probabilité que vous ressentiez le besoin d'effectuer un suivi?
21. Est-ce que certains d'entre vous se sont inscrits pour recevoir des notifications par courriel lorsque des changements sont apportés à l'état de leur demande et est-ce que vous en recevez? [COMPTER LES MAINS LEVÉES]

Pour les personnes qui se sont inscrites à ce service :

22. Que pensez-vous de ces notifications ?
- Sont-elles utiles? Si ce n'est pas le cas, pourquoi pas?
 - Les notifications fournissent-elles suffisamment de renseignements et donnent-elles le bon type d'information? Si ce n'est pas le cas, qu'est-ce qui manque?
 - Quels autres renseignements devraient être ajoutés, selon vous, aux mises à jour relatives à l'état des demandes?

ACC songe à apporter un certain nombre de modifications à la fonction « Faire le suivi de vos demandes » afin d'améliorer l'expérience des gens qui l'utilisent. Je vais vous montrer les améliorations possibles à l'écran. Est-ce que tout le monde peut les voir? Veuillez prendre quelques minutes pour parcourir la liste. Nous en discuterons par la suite.

MONTREZ À L'ÉCRAN

- Un indicateur visuel qui montre quelle demande a été mise à jour récemment
- La possibilité de trier et de filtrer vos demandes pour ne garder, dans la liste principale, que les demandes dont le traitement est en cours ou terminé
- Des dates visibles indiquant le début de chaque étape du traitement d'une demande
- Un espace servant spécialement à télécharger les documents manquants pour votre demande
- Un lien direct sur la page « Faire le suivi de vos demandes » qui mène aux lettres de décision

Parlons maintenant de ce sujet en tant que groupe.

23. Qu'en est-il de... [INSÉRER ÉLÉMENTS]? Quel impact, le cas échéant, cette modification aurait-elle sur votre expérience? Pourquoi dites-vous cela?

24. Si vous ne pouviez sélectionner qu'une seule amélioration qui devrait être prioritaire pour ACC, laquelle vous serait la plus utile personnellement?

25. Avez-vous des (d'autres) suggestions qui permettraient à ACC de vous aider à suivre l'état de demandes?

MODÉRATEUR : SI LES PARTICIPANTS DÉSIRENT S'ATTARDER À LA RÉDUCTION DES TEMPS D'ATTENTE, RECONNAÎTRE QU'IL S'AGIT D'UN PROBLÈME ET RECENTRER LA DISCUSSION SUR D'AUTRES SUGGESTIONS.

26. Quelles fonctions, informations ou ressources supplémentaires devraient être ajoutées à la fonction « Faire le suivi de vos demandes » afin d'améliorer votre expérience et de répondre à vos besoins plus efficacement?

Conclusion

21 h 10

[SI LE TEMPS LE PERMET] La discussion tire à sa fin. J'ai quelques dernières questions à vous poser :

27. Dans quelle mesure ACC vous tient-il bien informé des programmes et des services par l'entremise de Mon dossier ACC?

- Quels types de renseignements aimeriez-vous obtenir par l'entremise de Mon dossier ACC?
- Êtes-vous abonné aux autres sources d'information d'ACC, par exemple le bulletin électronique mensuel d'ACC, « Salut! »?

Voilà, je n'ai plus d'autres questions. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter? En terminant, aimeriez-vous formuler des commentaires ou des suggestions à propos d'un élément dont nous avons parlé ce soir?

Au nom d'Anciens Combattants Canada, j'aimerais vous remercier pour votre temps et votre participation aujourd'hui.

Vous pouvez tous vous débrancher maintenant. Bonne soirée!

Annexe : Protocole à suivre si un vétéran devient contrarié ou bouleversé pendant l'entretien

- Soyez à l'affût des indices verbaux qui pourraient signaler de la frustration, de l'irritation, de l'anxiété ou de la tristesse. Portez attention au ressenti, ainsi qu'au ton et au langage utilisés.
- Dites clairement au vétéran ce que vous entendez/sentez, et validez pour voir si cela correspond à sa perspective (p. ex., j'ai l'impression que vous commencez à être confus/contrarié/frustré).
- Mentionnez qu'il s'agit de questions délicates et demandez à la personne si elle préférerait terminer l'entretien plus tard. Dans l'affirmative, essayez de fixer une autre rencontre dans les deux jours qui suivent.
- Si la personne a confirmé qu'elle est contrariée, ou si elle a d'autres questions au sujet de son dossier ou de sa situation, vous pouvez lui demander si elle aimerait communiquer avec son gestionnaire de cas afin d'effectuer un suivi.
- Donnez le numéro de téléphone du Service d'aide d'ACC et mentionnez que le service est offert 24 heures par jour, sept jours sur sept. On peut y accéder en composant le **1-800-268-7708**; le numéro ATS est le suivant : **1-800-567-5803**.
- Ce service est l'une des lignes d'aide les plus rapidement accessibles pour les vétérans, les anciens membres de la GRC, leur famille et leurs aidants en cas de problèmes de santé mentale ou de difficultés sur le plan personnel. Il offre jusqu'à 20 heures de soutien psychologique pour tout problème. La page Web publique du Service d'aide d'ACC est la suivante <https://veterans.gc.ca/en/contact-us/talk-mental-health-professional>
- Fournissez les coordonnées de la chargée de projet [INSÉRER numéro de cellulaire et adresse courriel].
- Indiquez à la personne que vous prévoyez effectuer un suivi auprès d'elle pour savoir comment elle va.

Signalement obligatoire :

S'il y a des motifs raisonnables ou probables de soupçonner de la maltraitance, de l'automutilation potentielle ou un préjudice causé à autrui, il faudra suivre le processus de déclaration obligatoire des cas soupçonnés de maltraitance, d'automutilation potentielle ou de préjudice à autrui.