

Anciens Combattants Canada

*Sondage national sur la satisfaction
des clients 2005*

*Présentation au site Web d'ACC
Novembre 2005*

Sondage national sur la satisfaction des clients d'ACC 2005

Qui?

Clients qui ont contacté ACC au cours des six mois précédant le sondage

- 402 anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée
- 402 survivants
- 400 anciens combattants et clients des Forces canadiennes
- 403 membres retraités et actifs de la GRC (2005)

Quoi?

Mesure de la satisfaction des clients à l'égard des éléments de service (les mêmes qu'aux sondages de 2001 et 2003)

- Le sondage de 2005 contenait des questions au sujet du RNCA, Le Canada se souvient, GED et la carte d'identité des soins de santé.

Où?

Clients géographiquement répartis dans quatre régions et toutes les provinces.

Quand?

Effectué en mai et juin 2005

Comment?

1 607 entrevues téléphoniques – 12 % effectuées par procuration (7 % époux, 4 % enfants, 1 % autre)

Constatations générales découlant du sondage

2001

2003

2005

- **Taux de réponse de 64 %**

- **Taux de satisfaction général de 85 %* :**

- **Anciens combattants de guerre (89 %)**
- **Survivants (84 %)**
- **Anciens combattants et clients des Forces canadiennes (72 %)**

- **Taux de réponse de 59 %**

- **Taux de satisfaction général de 87 %* :**

- **Anciens combattants de guerre (90 %)**
- **Survivants (86 %)**
- **Anciens combattants et clients des Forces canadiennes (80 %)**

- **Taux de réponse de 56 %**

- **Taux de satisfaction général de 84 %* :**

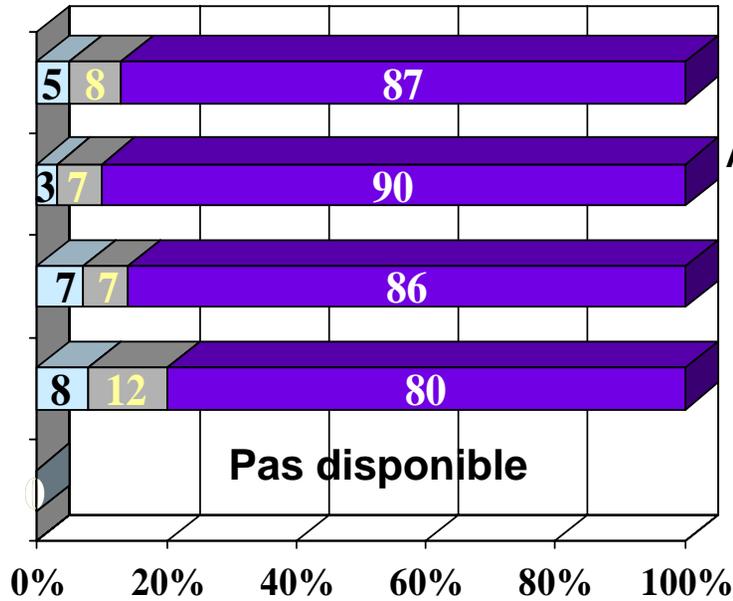
- **Anciens combattants de guerre (88 %)**
- **Survivants (84 %)**
- **Anciens combattants et clients des Forces canadiennes (77 %)**
- [■ **GRC (83 %)]**

**Le taux comprend les clients bénéficiaires d'avantages et de services et ceux dont la demande a été rejetée.*

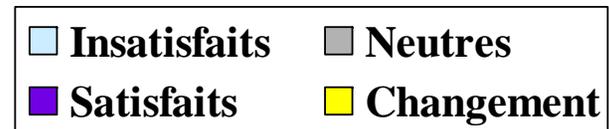
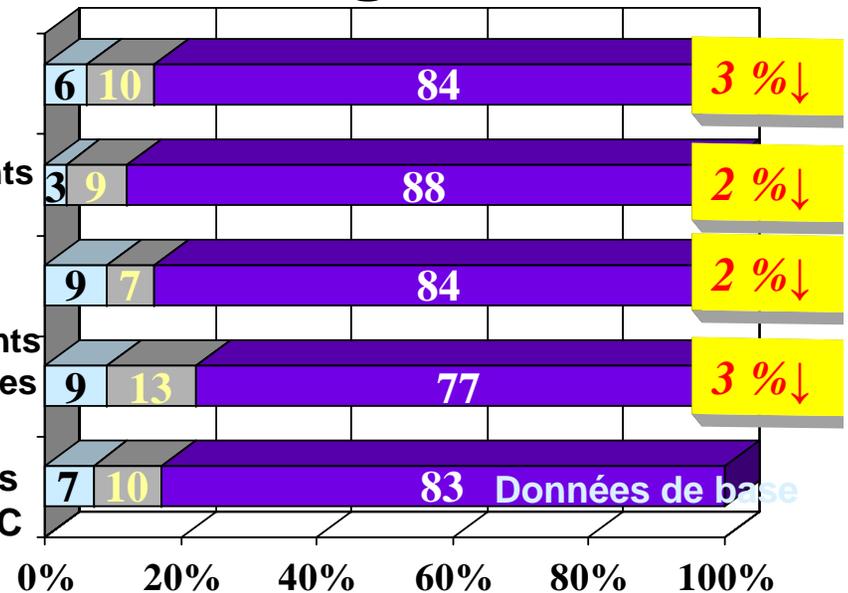
[Le sondage auprès des membres retraités et actifs de la GRC a débuté en 2005]

Niveau de satisfaction global

Sondage 2003



Sondage 2005



* La marge d'erreur ne dépasse pas 2,4 points de pourcentage en plus ou moins, 95 % des fois.

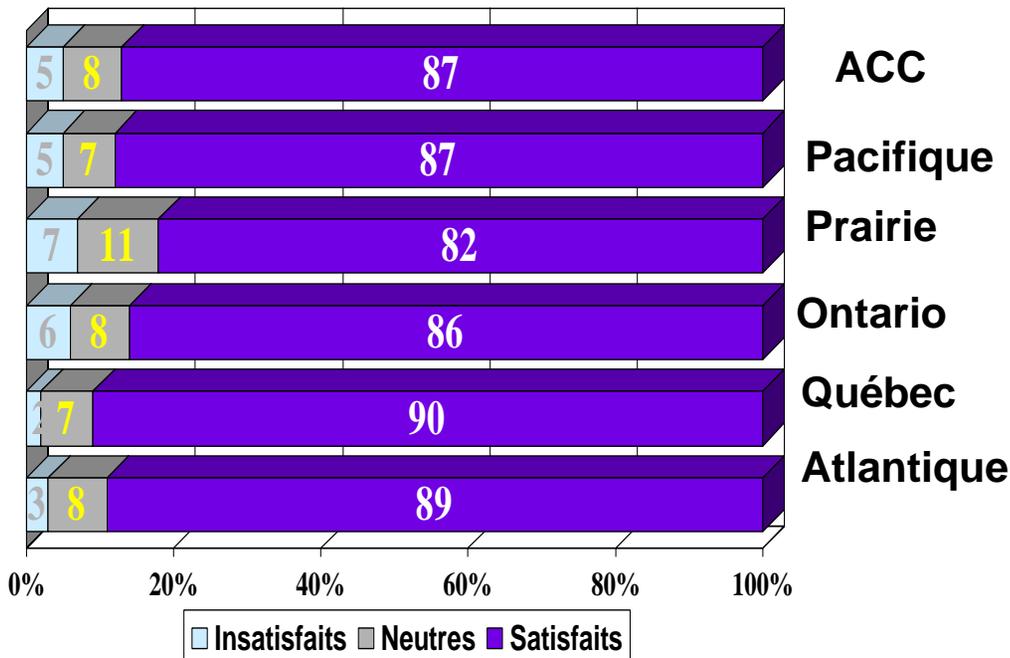
** La marge d'erreur ne dépasse pas 4,9 points de pourcentage en plus ou moins, 95 % des fois quand des groupes de clients sont enlevés de l'échantillon total.

À cause des arrondis, certains résultats ne cumulent pas à 100 p. cent.

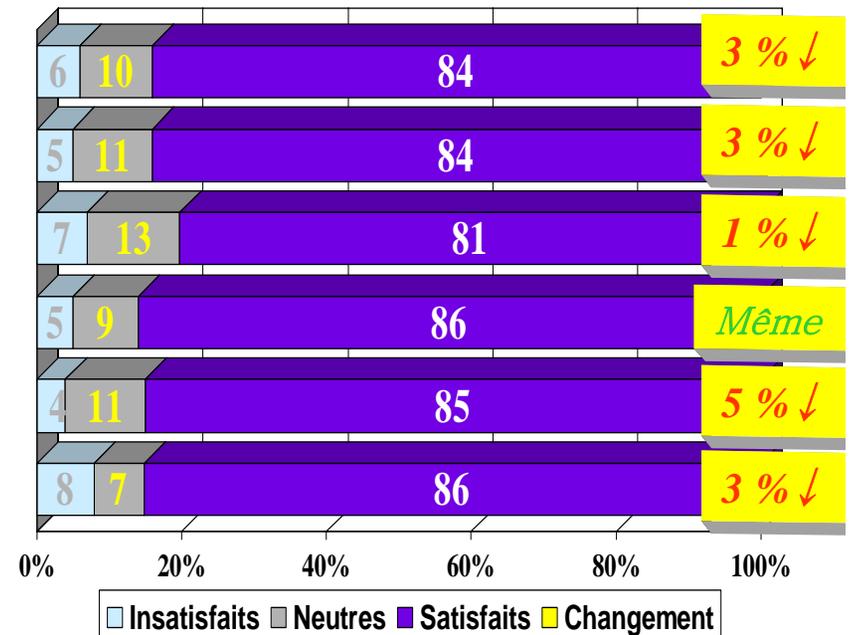
Niveau de satisfaction global

Perspective régionale

Sondage 2003



Sondage 2005

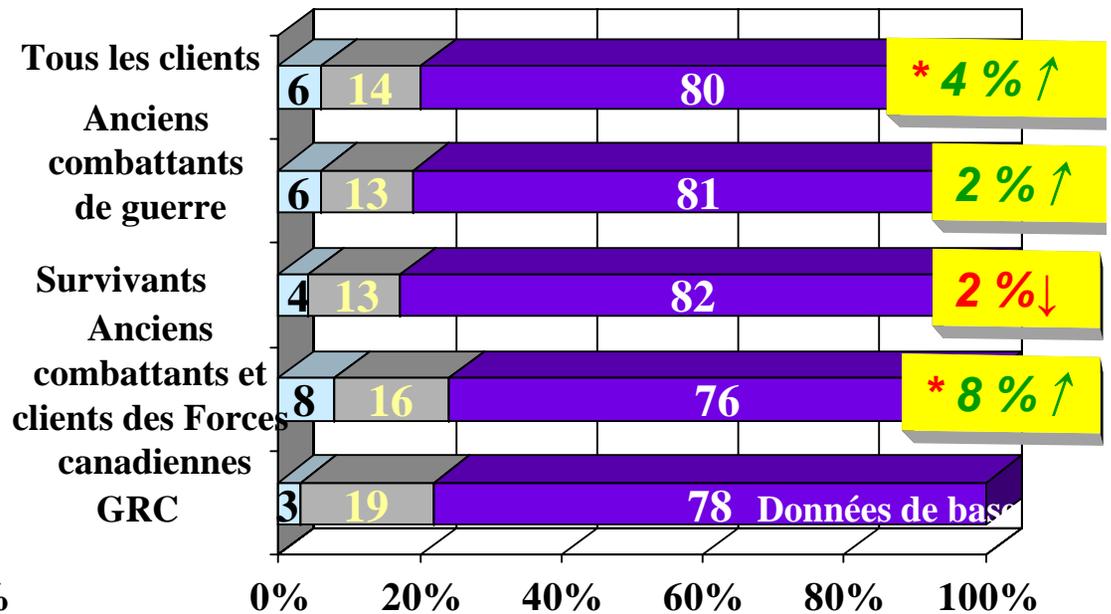
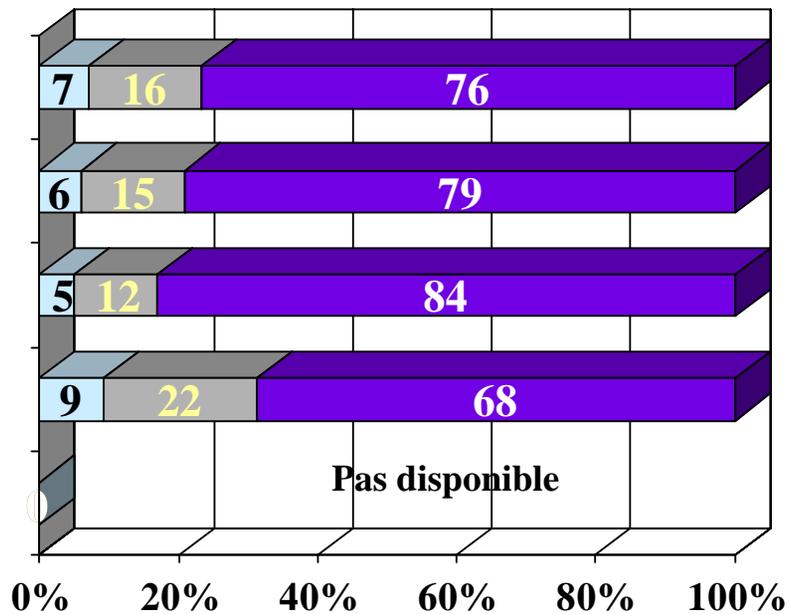


La marge d'erreur s'accroît quand des groupes de clients sont enlevés de l'échantillon total, (p. ex. pour les perspectives régionales, la marge d'erreur ne dépasse pas 5,5 % en plus ou en moins).

Programme et activités - *Le Canada se souvient*

Niveau de satisfaction global

2003 *Toutes les régions* 2005



* Changement statistique important

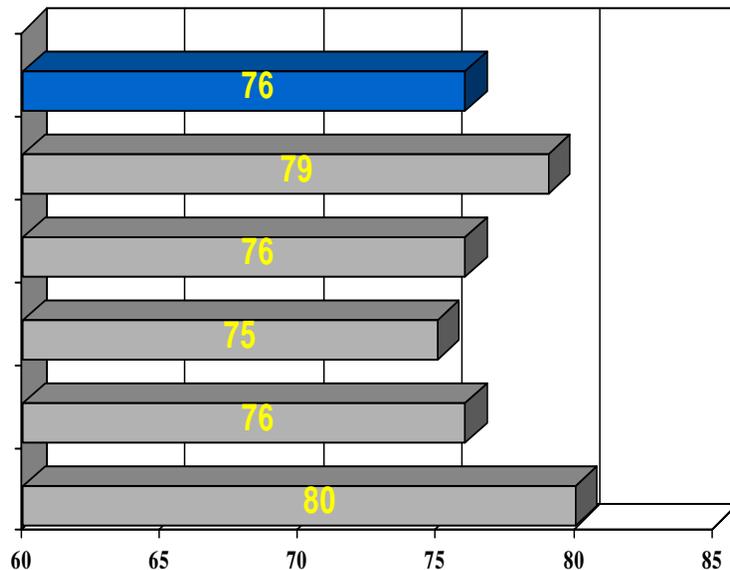
À cause des arrondis, certains résultats ne cumulent pas à 100 p. cent.

Programme et activités - *Le Canada se souvient*

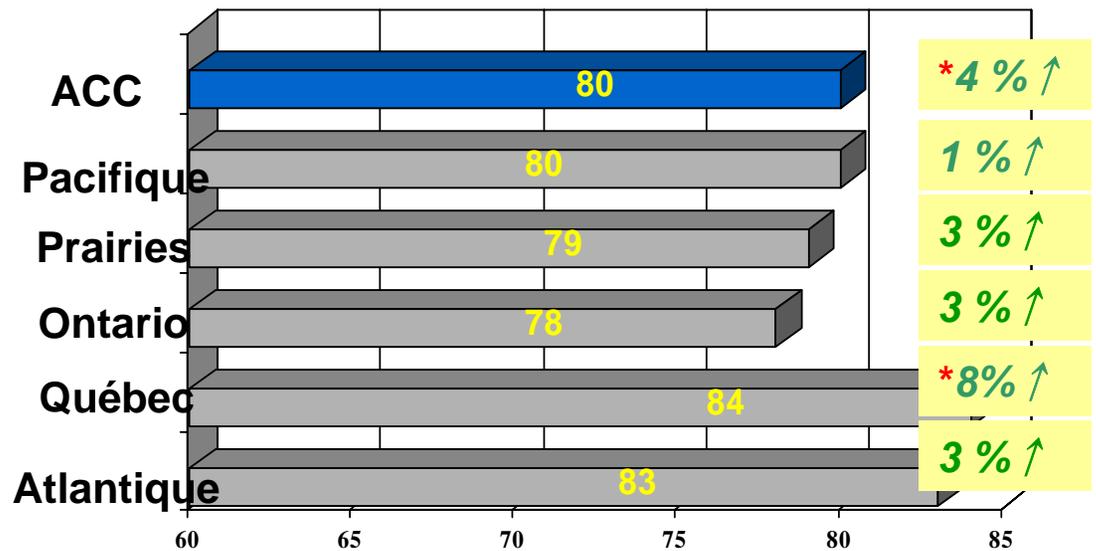
Niveau de satisfaction

(*Perspective régionale*)

Sondage 2003



Sondage 2005



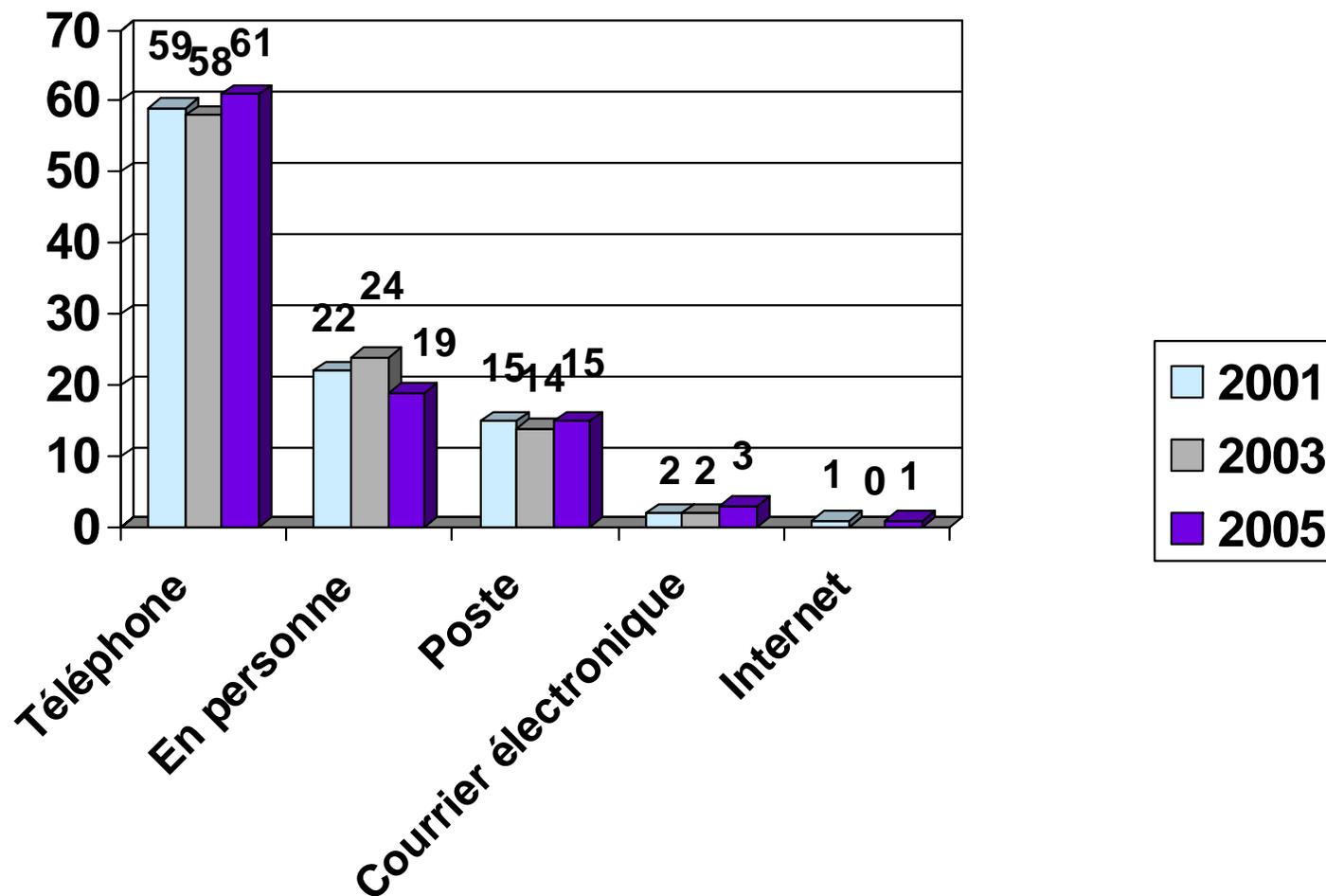
* Changement statistique important

Programme et activités - *Le Canada se souvient*

<i>Activités prioritaires des clients en 2005</i>	<i>Anciens combattants de guerre</i>	<i>Anciens combattants et clients des FC</i>	<i>Survivants</i>	<i>GRC</i>
Entretenir et restaurer les tombes des anciens combattants	93 %	94 %	96 %	97 %
Sensibiliser les jeunes (c.-à-d. fournir du matériel et des ressources)	91 %	94 %	96 %	95 %
Fournir du matériel de souvenir sur les réalisations, les sacrifices et les contributions	85 %	90 %	93 %	92 %
Promouvoir les cérémonies et les activités au Canada	82%	90%	91%	91%
Organiser des pèlerinages aux champs de bataille outremer	73 %	78 %	79 %	79 %

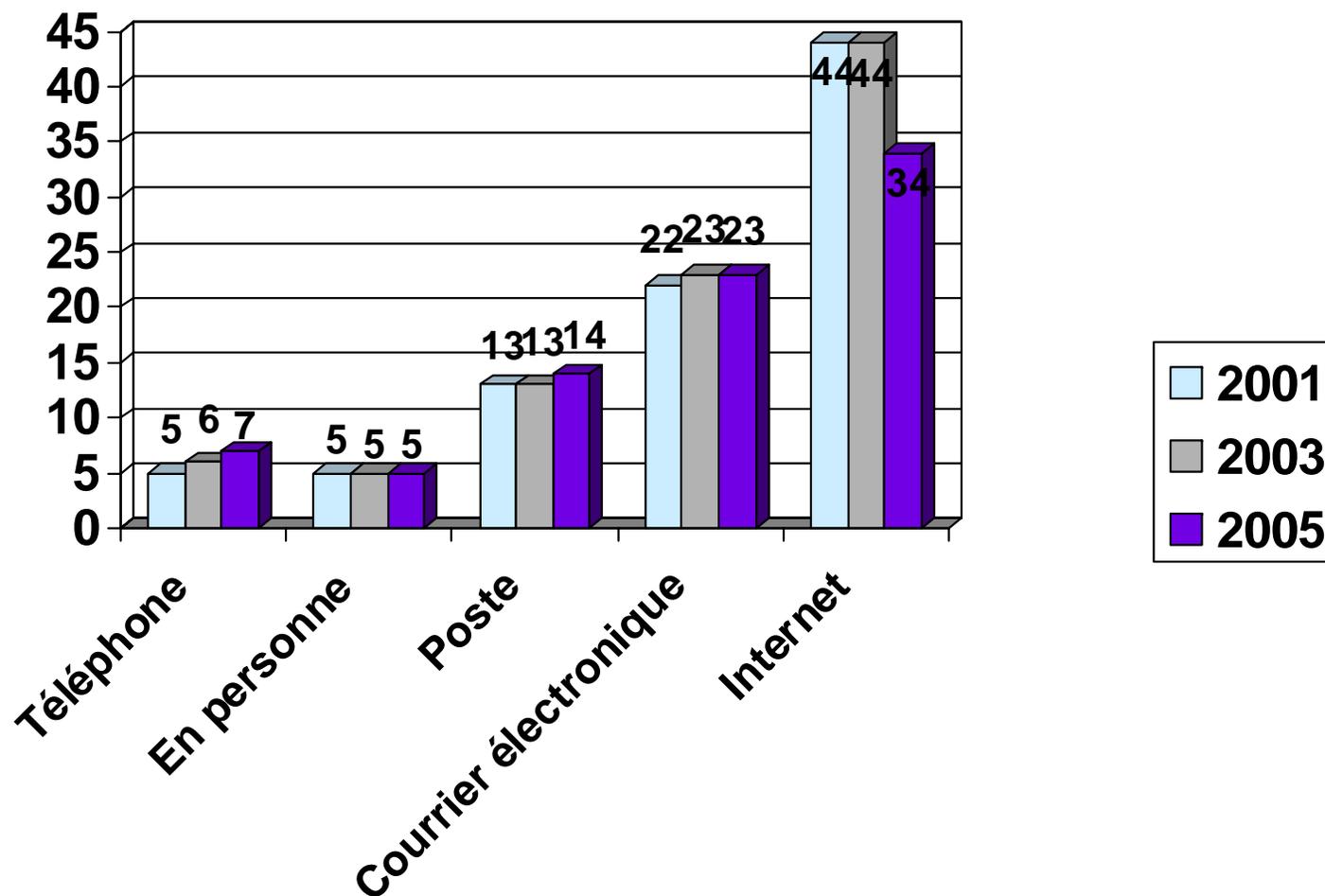
Moyens préférés de contact avec ACC

Tous les répondants



Moyens les moins appréciés pour contacter ACC

Tous les répondants



Difficulté à contacter ACC

Sondage 2003

9 % des répondants disent avoir eu de la difficulté à contacter ACC :

- Anciens combattants et clients des Forces canadiennes (14 %)
- Anciens combattants de guerre (7 %)
- Survivants (5 %)

Genres de difficultés (140 total) :

- Utilisation d'un système automatisé (51 %)
- On ne rappelle pas le client (35 %)
- Difficile d'obtenir de l'information (15 %)
- Prend trop de temps pour recevoir l'information par la poste (12 %)
- Changements de personnel (5 %)

Sondage 2005

10 % des répondants disent avoir eu de la difficulté à contacter ACC :

- Anciens combattants et clients des Forces canadiennes (14 %)
- Anciens combattants de guerre (9 %)
- Survivants (8 %)
- GRC (13 %)

Genres de difficultés (182 total) :

- Difficile de parler directement avec quelqu'un (55 %)
- On ne rappelle pas le client (23 %)
- Difficile d'obtenir de l'information (18 %)
- Transféré à d'autres villes (13 %)
- Doit répéter la demande chaque fois qu'on parle à un nouvel employé (11 %)
- Suivi peu efficace des demandes (6 %)

Réseau national des centres d'appel (RNCA)

Niveaux de satisfaction

<i>Élément de service</i>	<i>Tous les répondants</i>	<i>Anciens combattants du service de guerre</i>	<i>Anciens combattants et clients des FC</i>	<i>Survivants</i>	<i>GRC</i>
Temps d'attente au téléphone	76 %	77 %	70 %	85 %	79 %
Heures de service	87 %	90 %	80 %	92 %	80 %
Connaissances du personnel au sujet des programmes et services	86 %	90 %	77 %	88 %	81 %
Demande bien comprise par le personnel	89 %	94 %	81 %	91 %	85 %
Niveau de satisfaction global avec le RNCA	84 %	87 %	75 %	90 %	80 %

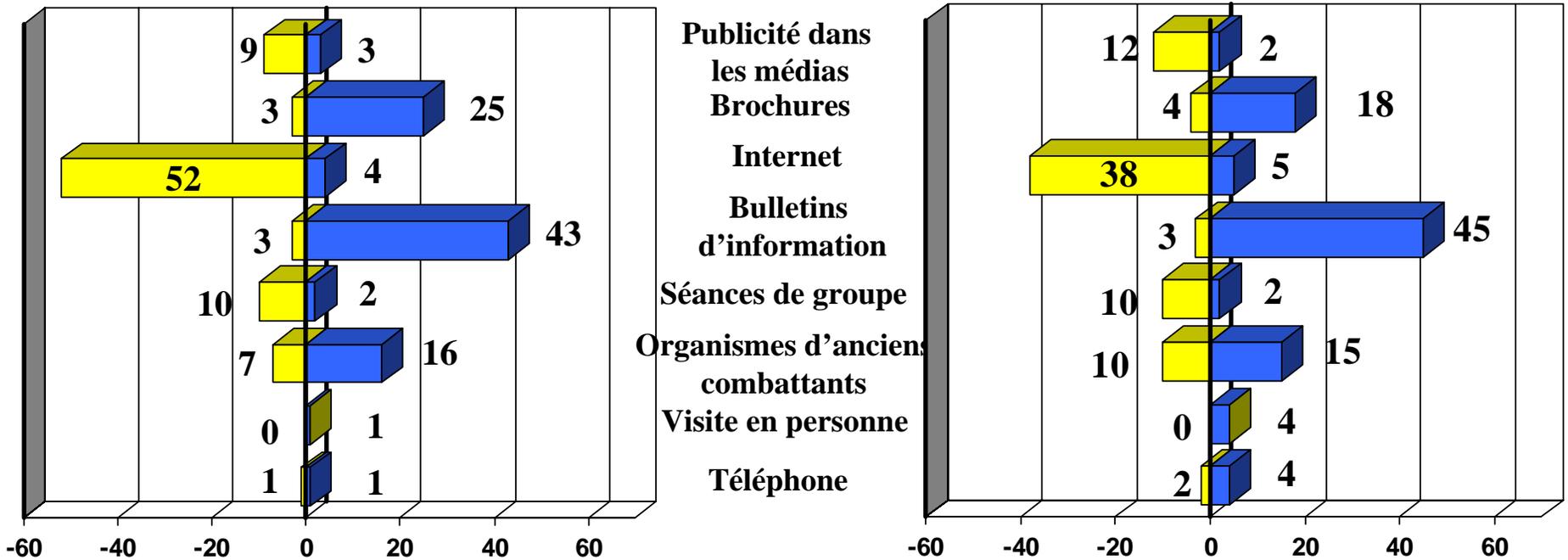
Sources préférées d'information sur les programmes et services



Tous les répondants

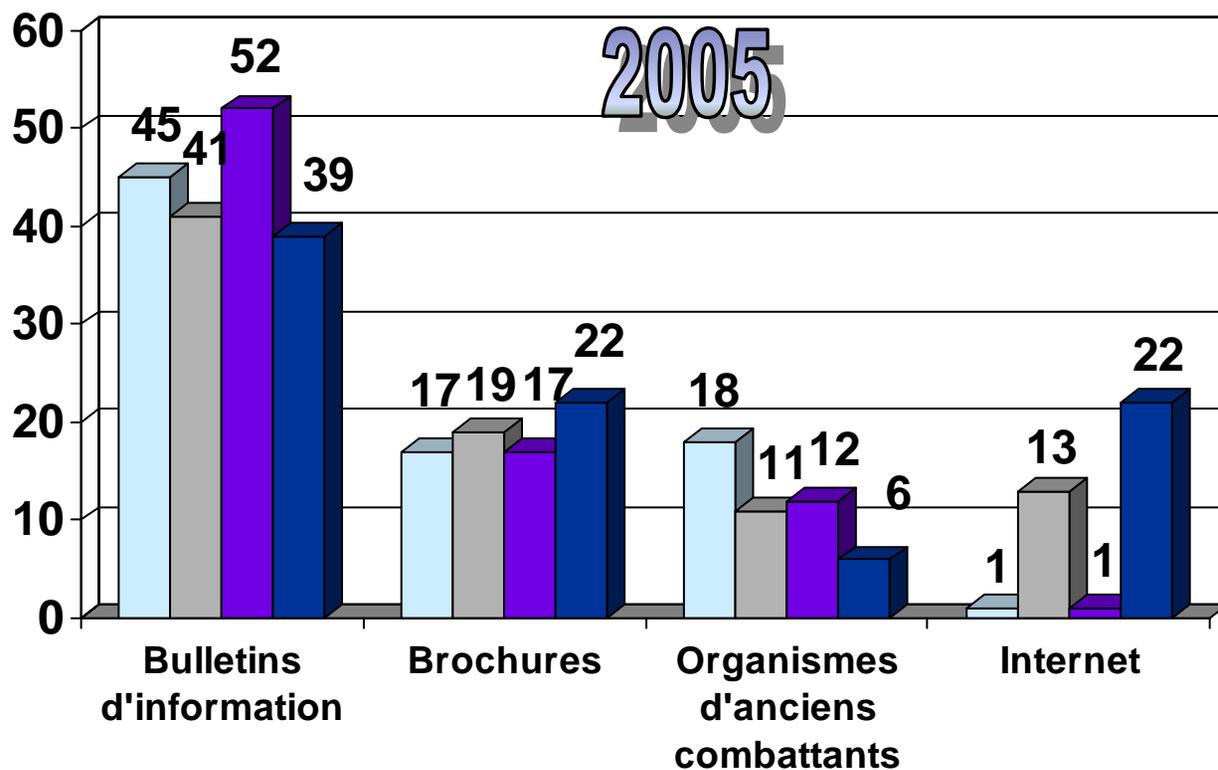
2003

2005



Moins appréciées
 Préférées

Sources préférées d'information sur les programmes et services par groupe de clients



■ Anciens combattants de guerre ■ Forces canadiennes
■ Survivants ■ GRC

Meilleures cotes de rendement (84 % ≥)



	2001	2003	2005	Changement * **
● Service dans la langue officielle choisie	(97 %)	(97 %)	(97 %)	0 0
● Courtoisie du personnel	(96 %)	(96 %)	(95 %)	0 -1
● Protection de la vie privée et de la confidentialité de l'information	(94 %)	(95 %)	(95 %)	+1 0
● Clarté de la communication orale	(95 %)	(96 %)	(94 %)	+1 -2
● Respect et dignité à l'égard du client	(95 %)	(95 %)	(93 %)	0 -2
● Traitement juste et équitable	(89 %)	(90 %)	(89 %)	+1 -1
● Connaissances du personnel relatives aux programmes et services	(83 %)	(89 %)	(89 %)	+6 0
● Demande bien comprise par le personnel (RNCA)	–	–	(89 %)	

* Changement entre 2001 et 2003

** Changement entre 2003 et 2005

Meilleures cotes de rendement (84 % ≥)

(suite)



	2001	2003	2005	Changement <small>* **</small>
● Sensibilité du personnel	(86 %)	(87 %)	(89 %)	+1 +2
● Facilité d'accès aux immeubles	(92 %)	(89 %)	(88 %)	-3 -1
● Heures de service (RNCA)	–	–	(87%)	
● Serviabilité et disposition à en faire plus	(90 %)	(91 %)	(86 %)	+1 -5
● Heures de service	(93 %)	(90 %)	(86 %)	- 3 -4
● Connaissances du personnel relatives aux programmes et services (RNCA)	–	–	(86 %)	
● Clarté des communications écrites	(92 %)	(89 %)	(85 %)	-3 -4

* Changement entre 2001 et 2003

** Changement entre 2003 et 2005

Pires cotes de rendement (< 84 %)

	2001	2003	2005	Changement * **
● Moyens de contact disponibles	(90 %)	(89 %)	(82 %)	-1 -7
● Temps d'attente pour un rendez-vous	(85 %)	(83 %)	(82 %)	-2 -1
● Emplacement	(91 %)	(89 %)	(81 %)	-2 -8
● Réponses aux questions posées	(85 %)	(86 %)	(81 %)	+1 -5
● Information sur la procédure à suivre pour soumettre une demande ou pour avoir accès aux avantages et aux services	(82 %)	(84 %)	(81 %)	+2 -3
● Affiches et indications vers les bureaux	(87 %)	(86 %)	(78 %)	-1 -8
● Facilité d'accès par téléphone	(89 %)	(84 %)	(76 %)	-5 -8
● Temps d'attente au téléphone	(79 %)	(81 %)	(76 %)	+2 -5

* Changement entre 2001 et 2003

** Changement entre 2003 et 2005

Pires cotes de rendement (< 84 %)

(suite)



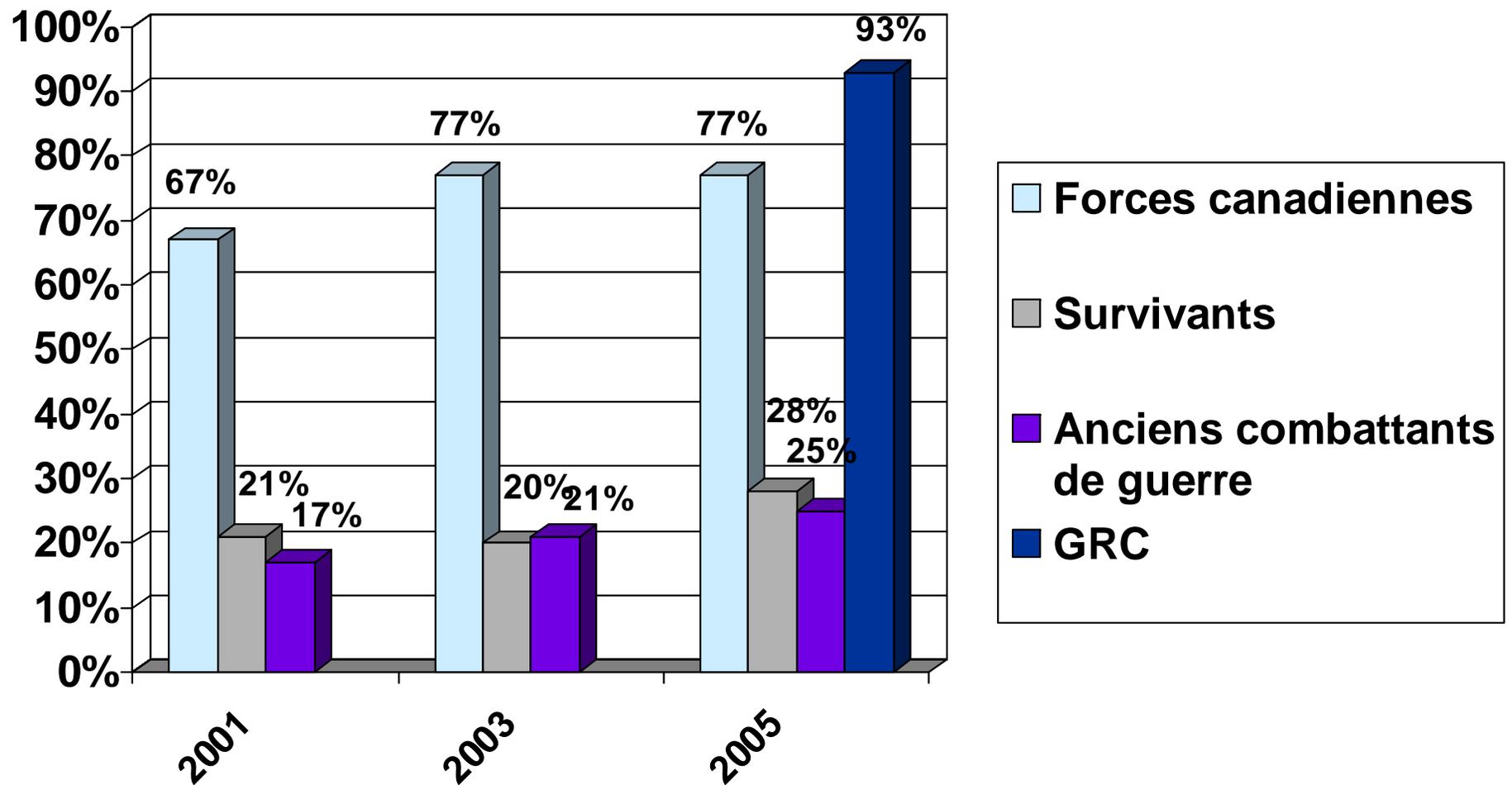
	2001	2003	2005	Changement
● Facilité d'accès à l'information sur les programmes et services	(78 %)	(80 %)	(75 %)	[*] +2 ^{**} -5
● Stationnement	(79 %)	(70 %)	(74 %)	-9 +4
● Temps d'attente pour obtenir une décision écrite	(70 %)	(70 %)	(71 %)	0 +1

* Changement entre 2001 et 2003

** Changement entre 2003 et 2005

Incidences pour ACC en direct

Accès à l'Internet



Pourcentage des répondants qui ont visité le site Web d'ACC au cours des douze mois précédant le sondage



2001		2003		2005		
<i>Tous les répondants</i>	<i>Anciens combattants et clients des Forces canadiennes</i>	<i>Tous les répondants</i>	<i>Anciens combattants et clients des Forces canadiennes</i>	<i>Tous les répondants</i>	<i>Anciens combattants et clients des Forces canadiennes</i>	<i>GRC</i>
2 %	3 %	9 %	28 %	13 %	33 %	38 %

Intérêt prévu des clients en matière de services en direct

Sondage 2005

Le répondant utiliserait l'Internet pour :	Tous les répondants avec accès à l'Internet (893)		Anciens combattants et clients des Forces canadiennes avec accès à l'Internet (325)		GRC avec accès à l'Internet (379)	
	OUI	Pourcentage qui pensent que ce service est important	OUI	Pourcentage qui pensent que ce service est important	OUI	Pourcentage qui pensent que ce service est important
Obtenir de l'information sur les avantages et services d'ACC	73 %	56 %	82 %	64 %	86 %	68 %
Faire une demande pour les avantages ou les services d'ACC	55 %	44 %	64 %	49 %	68 %	55 %
Se renseigner sur l'état de sa demande	65 %	49 %	76 %	68 %	78 %	66 %
Accéder vos renseignements personnels de 2005	63 %	48 %	73 %	56 %	80 %	57 %

Raisons données* pour ne pas utiliser le site Web d'ACC



	<i>Tous les répondants</i>	<i>Anciens combattants et clients des FC</i>	<i>GRC</i>
● <i>Manque d'aptitudes techniques</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>3</i>
● <i>Préoccupation quant à la sécurité de l'information personnelle</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
● <i>Voie de service trop impersonnelle</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
● <i>Pas d'accès à un ordinateur</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	
● <i>Aucun intérêt à l'Internet</i>	<i>5</i>		<i>5</i>
● <i>Aucun besoin</i>		<i>5</i>	
● <i>Site n'est pas convivial</i>			<i>4</i>

Principale raison pour ne pas utiliser le site Web d'ACC – de 1 à 5 dans l'ordre décroissant

** Raisons données par les clients qui ont actuellement accès à l'Internet*

Niveau de satisfaction avec le site Web d'ACC



	Tous les répondants 2005 (327)*	Anciens combattants / clients des Forces canadiennes (135)*	GRC (143)*
Facilité d'accès au site	87 %	88 %	88 %
Facilité à trouver l'information que vous recherchez	65 %	67 %	67 %
Facilité à comprendre l'information	79 %	79 %	78 %
Information complète	68 %	73 %	70 %
Votre information personnelle est en sécurité et protégée	84 %	82 %	82 %
Dans l'ensemble, comment satisfaits étiez-vous du site Web d'ACC?	78 %	78 %	85 %

* Nombre de répondants qui ont utilisé le site Web d'ACC au cours des 12 derniers mois.

Dans l'ensemble, dans quelle mesure les programmes et services offerts par ACC répondent-ils à vos besoins?

Tous les répondants

	2001	2003	2005
Entièrement	39 %	38 %	34 %
En majorité	33 % (72)	39 % (77)	38 % (72)
Seulement en partie	19 %	16 %	20 %
Pas du tout	5 %	4 %	3 %
Ne peut dire	5 %	4 %	4 %

Dans l'ensemble, dans quelle mesure les programmes et services offerts par ACC répondent-ils à vos besoins?

Sondage 2005 – par groupe de client

	Anciens combattants de guerre	Forces canadiennes	Survivants	GRC
Entièrement	39 %	23 %	35 %	34 %
En majorité	38 % ⁽⁷⁷⁾	42 % ⁽⁶⁵⁾	33 % ⁽⁶⁸⁾	43 % ⁽⁷⁷⁾
Seulement en partie	19 %	24 %	20 %	16 %
Pas du tout	1 %	5 %	7 %	3 %
Ne peut dire	3 %	6 %	5 %	4 %

En quoi les programmes et services ne répondent-ils pas à vos besoins?

2005

Échantillon de 389 répondants

	Tous les répondants	Anciens combattants et clients des Forces canadiennes	GRC
● Manque d'objectivité dans l'évaluation de l'état de santé	19 %	26 %	23 %
● Processus trop lent	16 %	29 %	34 %
● Améliorer les communications	16 %	24 %	18 %
● Admissibilité à certains avantages / services trop limitée	16 %	12 %	12 %
● Pensions insuffisantes	15 %	10 %	5 %
● Aide à domicile insuffisante	15 %	6 %	3 %
● Demandes refusées	13 %	11 %	20 %
● Manque d'information pertinente	11 %	14 %	18 %
● Détérioration des services	11 %	11 %	11 %
● Difficulté à avoir accès à un médecin	4 %	7 %	2 %

Dans l'ensemble, diriez-vous qu'au cours des douze derniers mois, la qualité du service fourni par Anciens Combattants s'est ...?

Tous les répondants

	2001	2003	2005
Améliorée	22 %	28 %	31 %
Maintenue	55 %	50 %	51 %
Détériorée	5 %	4 %	4 %
Ne peut dire	18 %	18 %	14 %

Dans l'ensemble, diriez-vous qu'au cours des douze derniers mois, la qualité du service fourni par Anciens Combattants s'est ...?

Sondage 2005 – par groupe de client

	Anciens combattants de guerre	Forces canadiennes	Survivants	GRC
Améliorée	35 %	28 %	29 %	14 %
Maintenue	50 %	52 %	50 %	58 %
Détériorée	3 %	5 %	4 %	4 %
Ne peut dire	12 %	15 %	17 %	24 %

Meilleures perspectives d'amélioration du service

<u>Élément de service</u>	<u>2001</u>	<u>2003</u>	<u>2005</u>
1. Temps d'attente pour une réponse écrite	√	√	√
2. Facilité à trouver l'information sur les programmes et services	√		√
3. Information fournie sur la façon de soumettre une demande ou d'accéder à un avantage ou à un service	√	√	√
4. Connaissances du personnel relatives aux programmes et services	√		
5. Réponses aux questions posées	√	√	√
6. Sensibilité du personnel	√	√	
7. Temps d'attente pour un rendez-vous	√	√	
8. Clarté des communications écrites			√

Perspectives secondaires d'amélioration du service



<u><i>Élément de service</i></u>	<u>2001</u>	<u>2003</u>	<u>2005</u>
1. Traitement juste et équitable	√	√	√
2. Serviabilité et disposition à en faire plus	√	√	√
3. Courtoisie du personnel			√
4. Respect et dignité à l'égard du client		√	√
5. Connaissances du personnel relatives aux programmes et services		√	√
6. Sensibilité du personnel			√
7. Langage parlé par le personnel			√
8. Clarté des communications écrites	√	√	

Qualité du service fourni par ACC

Faits saillants de 2001

- **49 % des répondants jugent les services d'ACC supérieurs à ceux d'autres ministères; 3 % les jugent inférieurs.**

Faits saillants de 2003 et 2005

- **55 % des répondants jugent les services d'ACC supérieurs à ceux d'autres ministères; 3 % les jugent inférieurs.**

Pour obtenir de plus amples renseignements, s'adresser à :

Marlene Zalewski

Gestionnaire, Planification et priorités stratégiques

Planification des politiques et Liaison

N° de téléphone : (902) 566-8797

N° de télécopieur : (902) 368-0437

Courriel : marlene.zalewski@vac-acc.gc.ca