



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : Sondage sur la satisfaction

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom de la firme de recherche: The Strategic Counsel

Numéro du contrat: 46558-193850/001/CY

Valeur du contrat: 41 810,00 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution des services: 2018-09-17

Date de livraison des services: 2019-02-06

Numéro d'enregistrement : ROP 049-18

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du Revenu du Canada à : media.relations@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : Sondage sur la satisfaction

Rapport final

Préparé pour : Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Février 2019

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique mené par The Strategic Counsel au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude de recherche a été menée auprès de 800 nouveaux requérants de l'Allocation canadienne pour enfants entre octobre et novembre 2018.

This publication is also available in English under the title : Canada Child Benefit Program: Satisfaction Survey

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence du revenu du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à media.relations@cra-arc.gc.ca.

Numéro de catalogue :

Rv4-131/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-30302-4

Publication connexes (numéro d'enregistrement : ROP 049-18)

Numéro de catalogue : Rv4-131/2019E-PDF (Rapport final, anglais)

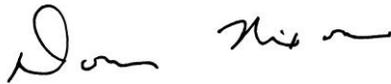
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-30301-7

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2019.

Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par les présentes à titre d'agente principale de *The Strategic Counsel*, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Donna Nixon", written over a horizontal line.

Donna Nixon, associée

Table des matières

I.	Sommaire	Error! Bookmark not defined.
A.	Contexte et objectifs de recherche.....	2
B.	Méthode.....	2
C.	Principales constatations.....	3
1.	Expérience des clients à l'égard de la demande et de la réception de l'ACE.....	3
2.	Expérience des clients à l'égard de la mise à jour et de la gestion des renseignements sur l'ACE	4
3.	Utilisation du site Canada.ca.....	5
4.	Connaissance d'autres faits sur l'ACE.....	5
D.	Conclusions.....	5
II.	Contexte et objectifs de recherche	7
III.	Méthode	9
IV.	Constatations détaillées découlant du sondage	13
A.	Soumettre une demande d'ACE.....	14
1.	Méthode de demande.....	14
2.	Connaissance de la demande en direct	15
3.	Délai de traitement de la demande.....	16
4.	Satisfaction à l'égard du délai de traitement de la demande.....	18
5.	Satisfaction à l'égard du processus de demande	19
B.	Facteurs qui sont importants pour les requérants et les bénéficiaires de l'ACE.....	21
C.	Expérience des clients à l'égard de la mise à jour et de la gestion des renseignements sur l'ACE.....	24
1.	Proportion des répondants qui recevaient des versements de l'ACE	24
2.	Clients qui ont mis à jour leurs renseignements sur l'ACE.....	24
3.	Méthode de mise à jour des renseignements sur l'ACE	25
4.	Satisfaction à l'égard de la méthode de mise à jour des renseignements sur l'ACE	26
5.	Méthodes de mise à jour des renseignements sur l'ACE privilégiées	27
6.	Connaissance des fonctions liées à la gestion du profil de l'ACE en ligne	29
D.	Connaissance de l'existence de l'ACE.....	30
1.	Sources de renvoi de l'ACE	30
2.	Utilisation du site Canada.ca.....	32
3.	Évaluation du site Canada.ca	33
E.	Connaissance d'autres faits sur l'ACE.....	35
V.	Annexe : Instruments de recherche	37
A.	Calcul du taux de réponse.....	38
B.	Questionnaire français.....	39

I. Sommaire

Sommaire

The Strategic Counsel est heureux de présenter à l'Agence du revenu du Canada ce rapport, qui vise à mesurer l'expérience des nouveaux requérants de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE).

A. Contexte et objectifs de recherche

L'ACE est une prestation mensuelle non imposable versée aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants âgés de moins de 18 ans. Elle peut comprendre la Prestation pour enfants handicapés et les prestations de programmes provinciaux ou territoriaux connexes.

Le sondage initial auprès des nouveaux requérants de l'ACE a été mené en 2000. D'autres sondages auprès des clients qui reçoivent la TPS/TVH et des bénéficiaires réguliers de l'ACE ont été menés en 2005 et en 2006, respectivement. Tous ces sondages ont été utilisés pour évaluer la connaissance et la satisfaction des clients à l'égard des programmes, ainsi que pour obtenir des résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction des clients » inclus dans les rapports sur le rendement de l'Agence.

L'objectif de l'étude proposée sur les nouveaux requérants est de faciliter les initiatives d'amélioration continue des services de l'Agence en donnant l'occasion aux bénéficiaires du programme de formuler des commentaires sur ce qui suit :

- leur satisfaction globale; et
- des aspects précis de l'exécution du programme et du service, tels qu'ils sont définis par le secteur de programme.

Les résultats du sondage seront également utilisés pour aider l'Agence à mieux comprendre les requérants de prestations et de crédits, ainsi que pour améliorer le programme, les services et les communications.

B. Méthode

Au cours des années précédentes, les sondages de l'Agence ont été menés en ligne et par téléphone. Conformément aux tendances générales dans l'industrie de l'étude de marché, la diminution des taux de réponse aux sondages auprès des clients est devenue un problème.

Compte tenu de la disponibilité des numéros de téléphone des nouveaux requérants et de la capacité d'adopter une approche plus ciblée, il a été décidé qu'un sondage téléphonique demeurerait la façon la plus appropriée et efficace d'obtenir des commentaires de la part des clients.

L'Agence a fourni à The Strategic Counsel une liste de 10 000 nouveaux requérants. Celle-ci comprenait le nom, le numéro de téléphone et l'emplacement (c'-à-d. la province) du requérant de même que la méthode utilisée pour demander l'ACE. Il convient de noter que la liste (et l'échantillon final de répondants) contenait une petite proportion (4 %) de requérants qui ne recevaient pas de versements de l'ACE (c'-à-d. leur demande n'avait pas encore été approuvée au moment où le sondage a été mené). Par conséquent, l'échantillon final comprend les nouveaux requérants et les bénéficiaires de l'ACE.

À partir de la liste, The Strategic Counsel a mené un sondage auprès de 800 clients dans l'ensemble du Canada. Des quotas souples ont été établis pour veiller à ce que l'échantillon final reflète une proportion raisonnable de requérants par région et par méthode de demande utilisée, étroitement harmonisée avec la proportion dans laquelle ils figurent dans la liste fournie par l'Agence. Par ailleurs, aucun autre quota n'a été établi pour le sexe, l'âge ou le niveau de scolarité des clients. Cette approche signifiait qu'aucune pondération supplémentaire des données n'était requise.

De plus amples renseignements sur la méthode se trouvent dans une section ultérieure de ce rapport. Le calcul du taux de réponse et les sondages en anglais et en français sont inclus dans l'Annexe.

C. Principales constatations

1. Expérience des clients à l'égard de la demande et la réception de l'ACE

Selon les renseignements fournis par l'Agence, la grande majorité (68 %) des répondants ont demandé l'ACE au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né. À l'interne, cette demande est appelée la demande de prestations automatisée (DPA). Le tiers (24 %) de ce nombre a rempli une demande papier et relativement peu (8 %) de répondants ont rempli leur demande en ligne dans le portail sécurisé Mon dossier de l'Agence (demande de prestations endirect).

La corrélation de ces données avec les renseignements fournis par les répondants en fonction de leur souvenir de la façon dont ils ont demandé l'ACE révèle un écart entre la méthode réellement utilisée et ce dont les répondants se souvenaient. Une analyse plus approfondie a révélé qu'une plus grande proportion de clients au Québec avaient indiqué la mauvaise méthode de demande utilisée (42 %). L'écart semble découler d'un certain degré de confusion entre la demande de prestations automatisée (DPA) au moment de l'enregistrement de la naissance d'un nouveau-né et la demande de prestations en direct (DPD) dans le portail sécurisé Mon dossier.

Bien que cet écart n'ait aucune incidence sur l'admissibilité du demandeur à l'ACE, il donne à penser que les options offertes pour demander l'ACE et la terminologie utilisée pour décrire ces options peuvent porter à confusion ou ne pas être claires pour les requérants éventuels.

Il convient de noter que, même si très peu de requérants ont fait leur demande dans le portail Mon dossier, bon nombre d'entre eux (64 %) étaient au courant de cette option. Même parmi ceux qui ont rempli une demande papier, près des deux tiers (64 %) étaient au courant de l'option de remplir une demande en direct dans le portail.

Fait intéressant, même si les répondants qui ont rempli une demande papier ont indiqué que le délai de traitement de leur demande était plus long que celui des répondants qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée (DPA) ou de demande de prestations en direct (DPD) (44 % de ces derniers ont reçu une réponse dans un délai de 7 semaines ou moins, comparativement à 63% pour les répondants qui ont rempli une demande par l'entremise de DPA ou DPD). tous les répondants, peu importe la méthode utilisée pour demander l'ACE, étaient généralement satisfaits. Dans l'ensemble du groupe de clients auprès desquels le sondage a été mené :

- 88 % étaient satisfaits de tous les aspects du processus de demande (51 % étaient « très satisfaits » et 38 % étaient « plutôt satisfaits »); et
- 84 % étaient satisfaits du délai de traitement de la demande (53 % étaient « très satisfaits » et 32 % étaient « plutôt satisfaits »).

Toutefois, les niveaux de satisfaction diminuent lorsque les délais de traitement sont plus longs, mais la corrélation entre la satisfaction et le délai de traitement est plus évidente chez les répondants qui ont utilisé la méthode de DPA ou DPD. Parmi ces répondants, les niveaux de satisfaction diminuent de façon marquée après une attente de 8 ou 9 semaines (67 %, comparativement à 95 % pour les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 4 ou 5 semaines). En revanche, les niveaux de satisfaction des répondants qui ont rempli une demande papier sont moins touchés par le délai de réponse et demeurent très élevés, même celui des répondants qui se rappellent avoir reçu une réponse après un délai de 11 semaines (80 %, comparativement à 97 % pour les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 4 ou 5 semaines).

Une explication partielle du manque relatif de variabilité dans la satisfaction à l'égard du délai de réponse se trouve dans les réponses des répondants à une question au sujet de ce qui est le plus important pour eux en ce qui concerne le service de l'ACE. Les répondants accordaient une plus grande importance au versement des prestations en temps opportun (37 %) et à l'exactitude des versements (23 %). Ils accordaient beaucoup moins d'importance au délai de traitement de la demande (15 %).

2. Expérience des clients à l'égard de la mise à jour et de la gestion des renseignements sur l'ACE

La plupart (94 %) des répondants reçoivent actuellement des versements de l'ACE, mais relativement peu d'entre eux (24 %) ont mis à jour leurs renseignements personnels sur l'ACE (le pourcentage est légèrement plus élevé chez les répondants qui ont utilisé la méthode de demande de prestations en direct ou qui ont rempli une demande papier). Parmi les répondants qui ont mis à jour leurs renseignements, les méthodes les plus couramment utilisées pour le faire ont été le numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations ou par le biais de Mon dossier (38 %). Les niveaux de satisfaction à l'égard de toutes les méthodes de mise à jour des renseignements étaient élevés; les niveaux de satisfaction les moins élevés étaient associés aux répondants qui mettaient à jour leurs renseignements en envoyant une lettre à leur centre fiscal (78 %), tandis que les niveaux de satisfaction à l'égard de toutes les autres options (Mon dossier [84 %], numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations [85 %], application MonARC [95 %] et application MesPrestations ARC [100 %]) étaient légèrement plus élevés.

La plupart des clients ont indiqué que leur méthode de mise à jour privilégiée serait en ligne dans le portail Mon dossier, mais une proportion considérable de ceux qui ont rempli une demande papier préférerait téléphoner à l'Agence. Pour ce groupe, la possibilité d'interagir avec un représentant de l'Agence revêt une certaine importance.

Les clients ont exprimé des niveaux de connaissance élevés à l'égard de la capacité de mettre à jour leurs renseignements personnels et de consulter des détails sur leurs prestations et leurs crédits dans le portail Mon dossier (83 % et 76 %, respectivement). Le niveau de connaissance de l'application mobile MesPrestations ARC était considérablement moins élevé (43 %). Cela tient compte du fait que très peu

de clients (3 %) ont indiqué qu'ils utiliseraient probablement cette méthode pour mettre à jour leurs renseignements personnels. De toute évidence, il y a de nombreuses possibilités de faire connaître les diverses méthodes de mise à jour et de gérer les profils de l'ACE des clients, y compris les applications MonARC et MesPrestations ARC.

De nombreux clients ont entendu parler de l'ACE par des amis ou des membres de leur famille (48 %) ou à l'hôpital après la naissance de leur enfant (26 %). Très peu d'entre eux en ont entendu parler par le gouvernement, y compris directement par l'Agence.

3. Utilisation du site Canada.ca

Plus de la moitié des clients ont utilisé le site Canada.ca pour chercher des renseignements sur l'ACE en ligne. Sans surprise, cela était plus courant parmi les clients qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier (74 %). Les clients ont donné au site Canada.ca des notes élevées en ce qui concerne la convivialité :

- Il est facile de comprendre les renseignements sur l'ACE (80 %); et
- Il est facile de trouver les renseignements sur l'ACE (76 %).

4. Connaissance d'autres faits sur l'ACE

La plupart des clients savaient qu'ils devaient produire leur déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'ACE (84 %), bien qu'il soit possible d'améliorer la compréhension de cette exigence dans certaines provinces, soit la Colombie-Britannique, l'Ontario et l'Alberta, où près d'une personne sur cinq n'était pas au courant de ce fait.

Beaucoup moins de clients savaient que lorsqu'ils faisaient une demande d'ACE, l'Agence déterminait automatiquement leur admissibilité aux crédits et aux prestations pour enfants provenant de programmes provinciaux ou territoriaux connexes (56 %). Il y a une véritable possibilité de diffuser ce message à plus grande échelle dans presque toutes les régions du pays.

D. Conclusions

En fonction des points de vue et des expériences des clients, un certain nombre de possibilités se présentent pour l'Agence. Celles-ci ont tendance à appartenir à deux catégories :

Sensibilisation

- L'Agence pourrait vouloir revoir la façon dont elle décrit les diverses options offertes pour demander l'ACE. Plus particulièrement, elle pourrait faire une meilleure distinction entre la méthode de demande de prestations automatisée (DPA) et la de méthode de demande de prestations en direct (DPD) afin de clarifier cela pour les clients.
- Le fait d'encourager un plus grand nombre de clients à utiliser la méthode de DPD (portail Mon dossier) pourrait entraîner des gains d'efficacité, y compris :

- l'amélioration de l'actualité des renseignements et des profils des clients, car ceux qui ont utilisé la méthode de demande de prestations en direct sont plus susceptibles de mettre à jour leur profil et de le faire dans le portail Mon dossier; et
- le délai de traitement de la demande.
- Le fait de promouvoir activement les diverses méthodes de demande de l'ACE et de s'assurer que le parrainage est bien lié au gouvernement du Canada ou à l'Agence pourrait avoir des effets bénéfiques, car de nombreux clients sont généralement satisfaits du processus de demande.
- De plus, il y a des possibilités d'encourager les bénéficiaires de l'ACE à tenir leur profil à jour et de :
 - s'assurer qu'ils savent qu'ils peuvent consulter des détails sur leurs prestations et leurs crédits dans le portail Mon dossier; et
 - leur faire savoir qu'ils peuvent télécharger l'application mobile MesPrestations ARC, ce qui leur permettra d'obtenir plus facilement un aperçu des détails sur leurs prestations et leurs crédits.
- Enfin, le message selon lequel l'Agence détermine automatiquement l'admissibilité aux prestations provenant de programmes provinciaux ou territoriaux connexes devrait être diffusé plus activement.

Amélioration du délai de traitement de la demande

- Bien qu'il ne s'agisse pas d'une priorité absolue pour les clients, l'amélioration du délai de réponse pour ceux qui remplissent une demande papier pourrait améliorer la satisfaction globale.

Numéro du contrat : 46558-193850/001/CY Valeur du contrat : 41 810,00 \$

II. Contexte et objectifs de recherche

Contexte et objectifs de recherche

L'Allocation canadienne pour les enfants (ACE) est une prestation mensuelle non imposable versée aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants âgés de moins de 18 ans. Elle peut comprendre la Prestation pour enfants handicapés et les prestations de programmes provinciaux ou territoriaux connexes.

Depuis 2000, l'Agence mène des études sur la satisfaction visant à évaluer la connaissance et la satisfaction des clients à l'égard de l'ACE. Le sondage initial auprès des nouveaux demandeurs de l'ACE a été mené en 2000. D'autres sondages auprès des clients qui reçoivent la TPS/TVH et des bénéficiaires réguliers de l'ACE ont été menés en 2005 et en 2006, respectivement. En plus de mesurer les niveaux de satisfaction, ces sondages ont été utilisés pour obtenir des résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction des clients » inclus dans les rapports sur le rendement de l'Agence.

L'objectif de l'étude proposée sur les nouveaux requérants est de faciliter les initiatives d'amélioration continue des services de l'Agence en donnant l'occasion aux bénéficiaires du programme de formuler des commentaires sur ce qui suit :

- leur satisfaction globale; et
- des aspects précis de l'exécution du programme et du service, tels qu'ils sont définis par le secteur de programme.

Les résultats du sondage permettent de mieux comprendre les requérants de prestations et de crédits, en plus d'orienter l'amélioration du programme, des services et des communications.

III. Méthode

Méthode

Un sondage téléphonique a été mené auprès de 800 nouveaux requérants de l'ACE à l'aide d'une liste de clients fournie par l'Agence.

Constitution de l'échantillon

L'Agence a fourni à The Strategic Counsel une liste de 10 000 nouveaux requérants de l'ACE. Celle-ci comprenait des renseignements tels que le nom, le numéro de téléphone, le code postal, la province, la langue et la méthode de demande.

Conformément à l'échantillon initial fourni, des quotas souples ont été établis pour veiller à ce que l'échantillon soit représentatif des requérants par langue et par province. Des quotas ont aussi été établis pour veiller à ce que l'échantillon comprenne un nombre suffisant de requérants ayant utilisé chaque méthode de demande.

Le tableau ci-dessous présente le pourcentage des requérants par langue, par province et par méthode de demande utilisée dans la liste de clients initiale et dans l'échantillon réel.

QUOTAS : LISTE DE CLIENTS PAR RAPPORT À L'ÉCHANTILLON RÉEL

	Liste de clients	Liste de clients	Échantillon réel
	n	%	%
	10 000	100	n=800
Langue			
Anglais	7 646	76	79
Français	2 354	24	21
Province			
Alberta	1 189	12	16
Colombie-Britannique	1 135	11	7
Manitoba	425	4	4
Nouveau-Brunswick	203	2	2
Terre-Neuve-et-Labrador	122	1	2
Nouvelle-Écosse	243	2	4
Territoires du Nord-Ouest	13	<1	<1
Nunavut	11	<1	<1
Ontario	3 598	36	36
Île-du-Prince-Édouard	44	<1	1
Québec	2 635	26	25
Saskatchewan	372	4	4
Yukon	10	<1	<1
Méthode de demande			
DPA – Demande de prestations automatisée (au moment de l'enregistrement de la naissance)	7 317	73	68
DPD – Demande de prestations en direct (dans le portail Mon dossier)	819	8	9
PAPIER – Demande papier	1 864	19	24

Travail sur le terrain et taux de réponse

Au total, 800 requérants ont répondu au sondage, pour un taux de réponse de 14 %. Celui-ci a été calculé à l'aide de la formule de la méthode empirique, et des détails sur la répartition des appels se trouvent à la section A de l'Annexe.

Le sondage téléphonique a été mené entre le 29 octobre et le 20 novembre 2018. Le sondage ne devait pas durer plus de 10 minutes et la durée moyenne a été d'environ 8 minutes.

Essais préliminaires

Conformément aux normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada, des essais préliminaires ont été entrepris avant le lancement du sondage. Ceux-ci ont été effectués par téléphone auprès de 20 requérants (10 en anglais et 10 en français) avant de commencer le sondage pour obtenir des commentaires sur la longueur, la facilité de réponse et la compréhension.

Au cours des essais préliminaires, quelques points à améliorer ont été relevés. The Strategic Counsel a recommandé que les modifications mineures suivantes soient apportées au questionnaire, lesquelles ont été approuvées par l'Agence et mises en œuvre avant le lancement du sondage.

- Q1 : La méthode de demande utilisée est demandée au répondant dans la question 1 et est codée au préalable dans la base de données de clients fournie par l'Agence. L'Agence a confirmé que la question 1 devrait tout de même avoir préséance et que toute incohérence serait examinée et analysée pendant le contrôle de la qualité des données.
- Q1 : Un répondant qui a fait l'objet des essais préliminaires a mentionné qu'il s'était inscrit en « remplissant des documents à l'hôpital ». Cette réponse chevauche deux catégories de réponses (demande de prestations automatisée et demande papier). Dans ce cas, l'intervieweur doit reconfirmer (« donc, au moment de l'enregistrement de la naissance à l'hôpital ») et consigner la réponse « demande de prestations automatisée ».
- Q21 : La question devrait être mise à jour pour inclure ceux qui n'ont pas de conjoint ni de conjoint de fait.
- Q27 : La catégorie de réponse « Congé parental ou de maternité » devrait être ajoutée. Compte tenu de la nature des répondants, cette réponse a été donnée couramment pendant les essais préliminaires.

Données partielles et écarts

À la suite des essais préliminaires, une série de tableaux de données provisoires a été fournie au client. Après l'examen de ces tableaux, The Strategic Counsel a découvert un certain nombre d'écarts entre la méthode de demande codée au préalable dans la base de données de clients et la réponse donnée à la question 1, « Comment avez-vous fait votre demande d'ACE? ». À ce moment-là, il y avait 78 écarts, ce qui représentait 31 % de l'échantillon.

Compte tenu des problèmes liés au souvenir des clients et d'un certain degré de confusion, la décision a été prise de continuer de demander aux répondants comment ils se souvenaient d'avoir fait leur demande de l'ACE, mais de fonder toute instruction « passez à » dans le sondage sur la méthode de demande réellement utilisée fournie par l'Agence. Une analyse plus approfondie de la comparaison entre la réponse donnée à la question 1 et la méthode de demande codée au préalable dans les données finales se trouve à la section « Constatations détaillées ».

Remarque à l'intention du lecteur

À moins d'avis contraire, les résultats présentés dans ce rapport sont exprimés en pourcentage et peuvent ne pas correspondre à 100 % en raison de l'arrondissement ou des réponses multiples à une question donnée.

IV. Constatations détaillées découlant du sondage

Constatations détaillées découlant du sondage

A. Soumettre une demande d'ACE

L'Allocation canadienne pour les enfants (ACE) est une prestation mensuelle non imposable versée aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants âgés de moins de 18 ans. Les renseignements tirés des déclarations de revenus et de prestations annuelles sont utilisés pour calculer le montant de l'ACE. Les requérants éventuels doivent suivre un processus en trois étapes : ils doivent d'abord déterminer s'ils sont admissibles, puis ils doivent ensuite soumettre une demande de l'ACE et enfin tenir leurs renseignements à jour. Ces renseignements se trouvent sur le site Web de l'Agence à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/allocation-canadienne-enfants-aperçu/allocation-canadienne-enfants-comment-faire-demande.html>.

1. Méthode de demande

Les requérants peuvent utiliser un certain nombre de méthodes pour soumettre leur demande de l'ACE : ils peuvent remplir la demande de prestations automatisée (DPA) au moment de l'enregistrement de la naissance d'un nouveau-né, remplir la demande de prestations en direct (DPD) dans le portail sécurisé Mon dossier ou remplir un formulaire de demande RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants, sur papier.

Lorsqu'on leur a demandé comment ils avaient fait leur demande d'ACE, la plus grande partie des répondants (39 %) ont indiqué qu'ils avaient utilisé la méthode de demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né auprès de la province ou du territoire, suivie de ceux qui ont rempli leur demande en direct dans le portail sécurisé Mon dossier (30 %) et de ceux qui ont rempli un formulaire de demande RC66 sur papier (25 %).

Ces chiffres, qui sont fondés sur le souvenir des répondants, ne correspondent pas exactement aux renseignements sur la méthode de demande réellement utilisée fournis par l'Agence dans la liste de clients, avec les coordonnées des clients, aux fins de communication avec les clients. Selon les renseignements fournis, plus des deux tiers (68 % ou 544 clients) des répondants avaient utilisé la méthode de demande de prestations automatisée, tandis qu'environ le quart (24 % ou 188 clients) des répondants avaient rempli une demande papier et qu'un peu moins d'un dixième (8 % ou 68 clients) des répondants avaient fait leur demande dans le portail Mon dossier. Comme le tableau ci-dessous le montre, un peu plus de la moitié (53 %) des clients qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée se sont rappelés correctement comment ils avaient fait leur demande. Cependant, plus du quart (28 %) des répondants de ce groupe ont indiqué qu'ils avaient fait leur demande dans le portail Mon dossier. De même, parmi les répondants qui ont rempli une demande papier, un peu plus des deux tiers (68 %) ont correctement indiqué qu'ils avaient utilisé cette méthode, mais 1 répondant sur 5 (20 %) a mentionné que la méthode de demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier était celle qu'il se souvenait d'avoir utilisée pour demander l'ACE. Même s'ils étaient peu nombreux, les répondants qui ont effectivement fait leur demande dans le portail Mon dossier étaient plus susceptibles de se souvenir correctement de la méthode de demande qu'ils avaient utilisée (78 %).

Les tableaux de données tout au long de ce rapport comprennent une répartition (bannière) par la méthode de demande réellement utilisée fournie par l'Agence.

MÉTHODE DE DEMANDE DONT LES RÉPONDANTS SE SOUVENAIENT PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
En utilisant le service « Demander des prestations pour enfants » dans le portail sécurisé Mon dossier de l'Agence (demande de prestations indirect)	30	28	20	78
En remplissant un formulaire de demande RC66 sur papier	25	12	68	10
En enregistrant la naissance d'un nouveau-né auprès de la province ou du territoire (demande de prestations automatisée)	39	53	9	7
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	6	7	4	4

Q1. Comment avez-vous fait votre demande d'ACE?

L'écart entre la méthode de demande réellement utilisée et la méthode de demande dont les répondants se souvenaient donne à penser qu'il y a un certain degré de confusion parmi les clients, surtout ceux qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né auprès de la province ou du territoire ou qui ont rempli une demande papier. Une proportion importante des répondants qui ont utilisé ces deux méthodes de demande (28 % et 20 %, respectivement) croyaient qu'ils avaient rempli leur demande en direct dans le portail Mon dossier.

En tout, 284 répondants ont indiqué la mauvaise méthode de demande utilisée, ce qui représente 35 % de l'échantillon total. De plus, 48 autres répondants ne se souvenaient pas de la méthode de demande utilisée, ce qui représente 6 % de l'échantillon total. Un examen plus approfondi de l'écart a révélé que ce problème était plus répandu au Québec (42 % des répondants de cette province ont indiqué une méthode de demande qui différait de la méthode réellement utilisée). Parmi les répondants du Québec qui ne se sont pas souvenus de la bonne méthode de demande utilisée, un peu plus de la moitié (52 %) d'entre eux ont fait leur demande au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né auprès de la province (DPA), mais ont répondu qu'ils avaient fait leur demande dans le portail Mon dossier (DPD). Bien qu'une plus petite proportion de répondants de l'Ontario ne se soient pas souvenus de la bonne méthode de demande (36 %), la confusion parmi ceux qui croyaient avoir utilisé la méthode de DPA, mais qui avaient réellement utilisé la méthode de DPD (66 %) représentait également la plus grande part de tous les écarts. Il en était de même pour la Colombie-Britannique, où ce problème représentait plus des trois quarts (77 %) de tous les écarts relevés parmi les répondants de cette province.

2. Connaissance de la demande en direct

Peu importe la méthode de demande d'ACE qu'ils se souvenaient d'avoir utilisée, les répondants qui ont rempli une demande papier, selon les renseignements fournis par l'Agence, se sont vu demander s'ils

savaient qu'ils pouvaient faire une demande au moyen du service Mon dossier de l'Agence. Un peu moins des deux tiers (64 %) connaissaient le service Mon dossier, tandis que les autres répondants (36 %) ne le connaissaient pas.

**CONNAISSANCE DU SERVICE MON DOSSIER
PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	207	30a	175	2a
	%	%	%	%
Oui	64	63	64	100
Non	36	37	36	-

Q2. Saviez-vous que vous pouviez demander des prestations pour enfants en ligne au moyen du service Mon dossier de l'Agence? Cette question a seulement été posée aux répondants qui ont rempli une demande papier, selon les renseignements fournis par l'Agence.

a Attention, échantillon limité

Dans l'ensemble des groupes démographiques, les femmes (72 %) ont affiché un niveau de connaissance plus élevé que les hommes (54 %).

Il n'y avait aucune différence importante entre les régions.

3. Délai de traitement de la demande

On a demandé aux répondants combien de temps s'était écoulé entre le moment où ils avaient fait leur demande d'ACE et le moment où ils avaient reçu une réponse de l'Agence. Étant donné que le délai de réponse varie en fonction de la méthode de demande utilisée, deux questions distinctes ont été incluses dans le sondage pour évaluer la vitesse de réponse de l'Agence. En fonction de la méthode de demande réellement utilisée et non pas de la méthode de demande dont les répondants se souvenaient, ceux qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier ou au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né auprès de la province ou du territoire se sont vu poser une question. Ceux qui ont rempli une demande papier se sont vu poser une question différente.

La majorité (63 %) des répondants qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier ou au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né auprès de la province ou du territoire ont reçu une réponse dans un délai de 7 semaines (45 % dans un délai de 4 ou 5 semaines, 18 % dans un délai de 6 ou 7 semaines). Pour un peu moins de 1 répondant sur 5 (17 %), le délai de réponse a été de 8 semaines ou plus (9 % dans un délai de 8 ou 9 semaines, 8 % dans un délai de plus de 9 semaines). Environ la même proportion (19 %) de répondants ne se souvenaient pas du temps qu'ils avaient attendu avant de recevoir une réponse, et seulement 1 % des répondants n'avaient pas encore reçu de réponse.

Il convient de noter que le délai de réponse semble avoir été légèrement plus rapide pour ceux qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier (DPD). Une plus grande proportion de ceux qui ont utilisé cette méthode comparativement à ceux qui ont fait leur demande au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né auprès de la province ou du territoire (demande de prestations automatisée) ont reçu une réponse dans un délai de 4 ou 5 semaines (59 % par rapport à 43 %,

respectivement). En revanche, pour près de 1 répondant sur 5 (19 %) parmi ceux qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée, le délai de réponse a été de 8 semaines ou plus, comparativement à un peu moins de 1 répondant sur 10 (8 %) parmi ceux qui ont utilisé la méthode de demande en direct.

DÉLAI DE RÉPONSE POUR LES RÉPONDANTS QUI ONT FAIT LEUR DEMANDE DANS LE PORTAIL MON DOSSIER OU AU MOMENT DE L'ENREGISTREMENT DE LA NAISSANCE DE LEUR NOUVEAU-NÉ PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	570	504		66
	%	%	s.o.	%
4 ou 5 semaines	45	43	s.o.	59
6 ou 7 semaines	18	18	s.o.	18
8 ou 9 semaines	9	10	s.o.	2
Plus de 9 semaines	8	9	s.o.	6
Je n'ai pas encore reçu de réponse	1	2	s.o.	-
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	19	19	s.o.	15

Q3. Après avoir fait votre demande d'ACE, combien de temps avez-vous attendu avant de recevoir une réponse au sujet de votre demande? Cette question a seulement été posée aux répondants qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier ou au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né, selon les renseignements fournis par l'Agence.

a Attention, échantillon limité

Les délais de réponse variaient quelque peu d'une région à l'autre. Plus particulièrement, une plus grande proportion de clients du Québec (55 %) ont indiqué qu'ils avaient reçu une réponse dans un délai de 4 ou 5 semaines comparativement à la moyenne (45 %).

La même question a été posée aux répondants qui ont rempli une demande papier, même si les catégories de réponses variaient pour tenir compte des différents délais de réponse selon la méthode de demande. Parmi ce groupe, un peu moins de la moitié (44 %) des répondants ont reçu une réponse dans un délai de 7 semaines (30 % dans un délai de 4 ou 5 semaines, 14 % dans un délai de 6 ou 7 semaines). Les autres répondants ont reçu une réponse dans un délai de 8 semaines ou plus (22 % dans un délai de 8 ou 9 semaines, 4 % dans un délai de 10 ou 11 semaines, 18 % dans un délai de plus de 11 semaines). Une petite proportion (10 %) de répondants ne se souvenaient pas du temps qu'ils avaient attendu avant de recevoir une réponse, et seulement 1 % des répondants n'avaient pas encore reçu de réponse.

**DÉLAI DE RÉPONSE POUR LES RÉPONDANTS QUI ONT REMPLI
UNE DEMANDE PAPIER PAR MÉTHODE DE DEMANDE
RÉELLEMENT UTILISÉE**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	175		175	
	%	s.o.	%	s.o.
4 ou 5 semaines	30	s.o.	30	s.o.
6 ou 7 semaines	14	s.o.	14	s.o.
8 ou 9 semaines	22	s.o.	22	s.o.
10 ou 11 semaines	4	s.o.	4	s.o.
Plus de 11 semaines	18	s.o.	18	s.o.
Je n'ai pas encore reçu de réponse.	1	s.o.	1	s.o.
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	10	s.o.	10	s.o.

Q4. Après avoir fait votre demande d'ACE, combien de temps avez-vous attendu avant de recevoir une réponse au sujet de votre demande? Cette question a seulement été posée aux répondants qui ont rempli une demande papier, selon les renseignements fournis par l'Agence.

a Attention, échantillon limité

Il n'y avait aucune variation importante entre les principaux groupes démographiques ou les régions.

4. Satisfaction à l'égard du délai de traitement de la demande

La grande majorité des clients étaient satisfaits du délai de traitement de la demande. Plus de 4 répondants sur 5 (84 %) étaient satisfaits, et un peu plus de la moitié (53 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits. Environ le tiers (32 %) des répondants étaient plutôt satisfaits. Parmi les autres répondants, 1 répondant sur 10 (9 %) était neutre, c'est-à-dire qu'il n'était ni satisfait ni insatisfait, et seulement 6 % des répondants étaient insatisfaits.

Les niveaux de satisfaction variaient en fonction de la méthode de demande utilisée – la satisfaction était plus élevée chez les répondants qui ont rempli une demande papier (91 %, dont 60 % étaient « très satisfaits ») que chez ceux qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier (85 %, dont 57 % étaient « très satisfaits ») ou au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né (82 %, dont 49 % étaient « très satisfaits »). Toutefois, peu importe la méthode de demande utilisée, environ la moitié ou plus des répondants ont donné la cote la plus élevée possible en ce qui concerne le délai de réponse, soit « très satisfait ».

**SATISFACTION À L'ÉGARD DU DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA
DEMANDE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT
UTILISÉE**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	790	536	186	68
	%	%	%	%

NET – SATISFAIT	84	82	91	85
Très satisfait	53	49	60	57
Plutôt satisfait	32	33	31	28
Ni satisfait ni insatisfait	9	11	2	10
Plutôt insatisfait	4	4	6	1
Très insatisfait	2	2	-	1
NET – INSATISFAIT	6	6	6	3
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Je ne sais pas	1	1	2	1
Aucune réponse	10	8	2	-

Q5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du délai de traitement de votre demande d'ACE et du délai de réponse connexe?

Il y avait une certaine variabilité dans la satisfaction entre les groupes démographiques et les régions.

- Les clients nés à l'extérieur du Canada (88 %) avaient tendance à être un peu plus satisfaits que ceux nés au Canada (82 %).
- Dans l'ensemble, les clients du Québec (89 %) ont affiché un niveau de satisfaction plus élevé à l'égard du délai de traitement de leur demande que les clients d'autres régions ou provinces, plus particulièrement ceux des Prairies (79 %) et de la Colombie-Britannique (78 %). Ce résultat n'est peut-être pas trop surprenant étant donné qu'une plus grande proportion de clients du Québec ont indiqué qu'ils avaient reçu une réponse dans un délai de 4 ou 5 semaines comparativement aux clients d'autres régions du pays.

Les niveaux de satisfaction variaient aussi considérablement en fonction du délai de réponse, surtout parmi les répondants qui ont rempli leur demande en direct dans le portail Mon dossier ou qui ont fait leur demande au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né. Les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 4 ou 5 semaines ont affiché un niveau de satisfaction plus élevé (95 %) que ceux qui ont reçu une réponse plus tard : dans un délai de 6 ou 7 semaines (80 %), de 8 ou 9 semaines (67 %) ou de plus de 9 semaines (52 %). Ces constatations démontrent clairement la mesure dans laquelle les niveaux de satisfaction diminuent après que sept semaines se sont écoulées entre le moment où la demande a été faite et le moment où une réponse a été reçue.

Parmi les répondants qui ont rempli une demande papier, la satisfaction à l'égard du délai de réponse ne varie pas dans la même mesure. Une plus grande proportion de répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 4 ou 5 semaines (97 %) étaient satisfaits du délai de réponse comparativement à ceux qui ont reçu une réponse dans un délai de 6 ou 7 semaines (94 %), de 8 ou 9 semaines (87 %), de 10 ou 11 semaines (88 %) ou de plus de 11 semaines (80 %). Comme ces résultats l'indiquent, les niveaux de satisfaction nets étaient encore raisonnablement élevés parmi les répondants qui ont attendu presque trois mois avant de recevoir une réponse.

5. Satisfaction à l'égard du processus de demande

Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur satisfaction à l'égard de tous les aspects du processus de demande, les clients ont indiqué dans une mesure extrêmement forte qu'ils étaient satisfaits (88 %). En fait, la moitié (51 %) d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient « très satisfaits », tandis que bien plus du tiers (38 %) étaient « plutôt satisfaits ». De petites proportions de répondants ont indiqué qu'ils n'étaient « ni satisfaits ni insatisfaits » (5 %) ou qu'ils étaient « plutôt insatisfaits » (3 %) ou « très insatisfaits » (2 %).

Au total, seulement 5 % des clients étaient insatisfaits du processus et 2 % étaient incertains ou ne pouvaient pas répondre à cette question.

Il y avait peu de variabilité en fonction de la méthode de demande, et peu importe celle utilisée, environ neuf répondants sur dix dans chaque cas ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du processus de demande.

**SATISFACTION À L'ÉGARD DE TOUS LES ASPECTS DU
PROCESSUS DE DEMANDE PAR MÉTHODE DE DEMANDE
RÉELLEMENT UTILISÉE**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	88	87	91	87
Très satisfait	51	49	54	53
Plutôt satisfait	38	38	37	34
Ni satisfait ni insatisfait	5	6	3	4
Plutôt insatisfait	3	3	3	6
Très insatisfait	2	2	1	1
NET – INSATISFAIT	5	5	4	7
Je ne sais pas	2	1	3	1

Q6. En réfléchissant à tous les aspects du processus de demande, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus dans l'ensemble?

Comme le tableau ci-dessous le montre, les niveaux de satisfaction à l'égard de tous les aspects du processus de demande ne variaient pas beaucoup en fonction de l'âge. Dans tous les groupes d'âge, environ neuf répondants sur dix ont exprimé leur satisfaction.

**SATISFACTION À L'ÉGARD DE TOUS LES ASPECTS DU
PROCESSUS DE DEMANDE PAR ÂGE**

	TOTAL	De 18 à 34 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 54 ans	De 55 à 64 ans	65 ans et plus
	800	506	266	9c	7c	5c
	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	88	88	89	89	71	100
Très satisfait	51	50	50	56	57	100
Plutôt satisfait	38	38	39	33	14	-
Ni satisfait ni insatisfait	5	6	4	-	14	-
Plutôt insatisfait	3	3	3	11	14	-
Très insatisfait	2	2	2	-	-	-
NET – INSATISFAIT	5	5	5	11	14	-
Je ne sais pas	2	1	2	-	-	-

Q6. En réfléchissant à tous les aspects du processus de demande, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus dans l'ensemble?

Les niveaux de satisfaction varient d'une région à l'autre. même ils étaient raisonnablement élevés chez les clients de toutes les régions du pays :

- Une plus grande proportion de clients du Québec (94 %) et de la région de l'Atlantique (92 %) étaient satisfaits de tous les aspects du processus de demande.
- Les niveaux de satisfaction les moins élevés ont été constatés en Colombie-Britannique (79 %).

**SATISFACTION À L'ÉGARD DE TOUS
LES ASPECTS DU PROCESSUS DE
DEMANDE PAR RÉGION**

	TOTAL	T.- N.-L.	Î.-P.- É.	N.-É.	N.- B.	Qué.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.	NORD
	800	12a	5a	29a	18a	199	285	31a	33a	131	53	4a
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	88	100	100	83	100	94	89	84	88	81	77	100
Très satisfait	51	50	80	52	50	49	53	45	45	48	51	100
Plutôt satisfait	38	50	20	31	50	45	36	39	42	33	26	-
Ni satisfait ni insatisfait	5	-	-	3	-	4	5	13	-	8	9	-
Plutôt insatisfait	3	-	-	3	-	2	4	3	3	5	6	-
Très insatisfait	2	-	-	7	-	-	1	-	6	2	4	-
NET – INSATISFAIT	5	-	-	10	-	2	5	3	9	8	9	-
Je ne sais pas	2	-	-	3	-	-	2	-	3	3	4	-

Q6. En réfléchissant à tous les aspects du processus de demande, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus dans l'ensemble?
a Attention, échantillon limité

Les niveaux de satisfaction ne varient pas beaucoup en fonction de la langue. Les clients anglophones (87 %) étaient presque aussi satisfaits que les clients francophones (92 %).

**SATISFACTION À L'ÉGARD DE TOUS LES ASPECTS DU
PROCESSUS DE DEMANDE PAR LANGUE**

	TOTAL	Anglais	Français
	800	544	188
	%	%	%
NET – SATISFAIT	88	87	92
Très satisfait	51	51	47
Plutôt satisfait	38	36	44
Ni satisfait ni insatisfait	5	5	6
Plutôt insatisfait	3	4	2
Très insatisfait	2	2	-
NET – INSATISFAIT	5	6	2
Je ne sais pas	2	2	-

Q6. En réfléchissant à tous les aspects du processus de demande, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus dans l'ensemble?

B. Facteurs qui sont importants pour les requérants et les bénéficiaires de l'ACE

On a demandé aux répondants d'examiner un éventail d'attributs de service liés à la demande et à la réception de l'ACE et d'indiquer les attributs les plus importants pour eux.

Un peu moins de 2 répondants sur 5 (37 %) ont indiqué que le versement des prestations en temps opportun est ce qui était le plus important pour eux, suivi de l'exactitude des versements (23 %), du délai de traitement de la demande (15 %), de l'exactitude des renseignements sur le compte (11 %) et de la méthode utilisée pour communiquer avec quelqu'un au sujet du compte de l'ACE (7 %). En outre, 1 % des répondants ont indiqué que ce qui était le plus important pour eux était les connaissances des personnes qui fournissent de l'aide et « toutes ces réponses ». Les résultats variaient de façon minime en fonction de la méthode de demande utilisée.

**ATTRIBUT DE SERVICE LE PLUS IMPORTANT
PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
Versement des prestations en temps opportun	37	38	36	35
Exactitude des versements	23	23	21	22
Délai de traitement de la demande	15	14	18	15
Exactitude des renseignements sur le compte	11	11	12	15
Méthode utilisée pour communiquer avec quelqu'un au sujet du compte de l'ACE	7	7	7	7
Connaissances des personnes qui fournissent de l'aide/aide supplémentaire/reenseignements supplémentaires	1	1	1	1
Toutes ces réponses/tout est important	1	<1	1	-
Facilité du processus de demande/commodité	<1	<1	-	-
Autre	1	1	1	-
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Je ne sais pas	5	6	5	4

Q19. Quelle est la chose la plus importante pour vous en tant que bénéficiaire de l'ACE ou en tant que personne ayant fait une demande d'ACE?

Dans l'ensemble des groupes démographiques, les femmes étaient plus susceptibles d'accorder une plus grande importance au versement des prestations en temps opportun (39 %), tandis que le délai de traitement de la demande (22 %) était plus important pour les hommes.

Dans l'ensemble des régions :

- Les répondants du Québec (24 %) et de la région de l'Atlantique (22 %) accordaient une priorité plus élevée au délai de traitement de la demande.
- Les répondants de l'Ontario (39 %) étaient un peu plus susceptibles d'indiquer que le versement des prestations en temps opportun était l'attribut le plus important.

À titre de suivi, on a demandé à tous les répondants d'indiquer quel était le deuxième attribut le plus important. Il convient de noter qu'une grande proportion de clients et de requérants (43 %) n'ont pas indiqué un autre attribut outre celui qu'ils avaient indiqué comme étant de la plus haute importance. Les répondants, qui ont indiqué un deuxième attribut, ont mentionné le versement des prestations en temps opportun (23 %), l'exactitude des versements (21 %) et le délai de traitement de la demande

(20 %) environ le même nombre de fois. Un peu moins de répondants ont mentionné l'exactitude des renseignements sur le compte (17 %) ou la méthode utilisée pour communiquer avec quelqu'un au sujet du compte de l'ACE (15 %). Toutes les autres mentions étaient minimales (1 % ou moins), et une faible proportion (3 %) de répondants ont répondu « je ne sais pas » à cette question.

Encore une fois, il y avait peu de variabilité dans les réponses à cette question en fonction de la méthode de demande utilisée.

ATTRIBUT DE SERVICE OCCUPANT LE DEUXIÈME RANG EN IMPORTANCE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	757	513	179	65
	%	%	%	%
Versement des prestations en temps opportun	23	23	23	26
Exactitude des versements	21	22	20	22
Délai de traitement de la demande	20	20	20	18
Exactitude des renseignements sur le compte	17	16	20	14
Méthode utilisée pour communiquer avec quelqu'un au sujet du compte de l'ACE	15	16	10	14
Facilité du processus de demande/commodité	<1	<1	1	-
Toutes ces réponses/tout est important	<1	-	1	-
Connaissances des personnes qui fournissent de l'aide/aide supplémentaire/renseignements supplémentaires	<1	<1	1	-
Autre	1	1	1	-
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Je ne sais pas	3	2	4	6
Aucune réponse	43	31	9	3

Q20. Quelle est la chose qui occupe le deuxième rang en importance pour vous en tant que bénéficiaire de l'ACE ou en tant que personne ayant fait une demande d'ACE?

Dans l'ensemble des régions :

- Les répondants de la région de l'Atlantique (36 %) étaient plus susceptibles de mentionner l'exactitude des versements.
- Comparativement aux répondants de la région de l'Atlantique (8 %), ceux du Québec (23 %), de l'Ontario (22 %), de la Colombie-Britannique (22 %) et des Prairies (17 %) étaient tous plus susceptibles de mentionner le délai de traitement de la demande comme attribut occupant le deuxième rang en importance.

C. Expérience des clients à l'égard de la mise à jour et de la gestion des renseignements sur l'ACE

On a posé une série de questions aux clients pour mieux comprendre leur expérience à l'égard de la réception de l'ACE, y compris leur satisfaction à l'égard des diverses méthodes de mise à jour de leurs renseignements sur l'ACE.

1. Proportion des répondants qui recevaient des versements de l'ACE

La liste de requérants fournie par l'Agence comprenait ceux qui avaient demandé l'ACE, mais qui pouvaient être ou ne pas être admissibles aux prestations ou approuvées aux fins de la réception des versements.

La grande majorité (94 %) des répondants ont indiqué qu'ils recevaient des versements de l'ACE. Une très petite proportion (4 %) des répondants ne recevaient pas encore de versements. Les résultats sont uniformes pour les trois méthodes de demande.

RÉPONDANTS QUI RECEVAIENT DES VERSEMENTS DE L'ACE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
Oui	94	94	96	94
Non	4	4	3	4
Je ne sais pas	2	2	1	1

Q7. Recevez-vous actuellement des versements de l'ACE?

Même s'il y avait peu de différences d'une région à l'autre, parmi les répondants, une plus grande proportion de clients du Québec (99 %) et de la région de l'Atlantique (97 %) ont indiqué qu'ils recevaient des prestations comparativement aux clients des Prairies (90 %).

2. Clients qui ont mis à jour leurs renseignements sur l'ACE

Environ le quart (24 %) des répondants qui recevaient des versements de l'ACE ont indiqué qu'ils avaient dû mettre à jour leurs renseignements personnels auprès de l'Agence, notamment leur adresse, leur état civil ou un changement dans les dispositions relatives à la garde d'un enfant. Les répondants qui ont rempli leur demande en direct dans le portail Mon dossier (38 %) ou qui ont rempli une demande papier (36 %) étaient deux fois plus susceptibles d'avoir mis à jour leurs renseignements que ceux qui ont fait leur demande au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né (18 %).

INCIDENCE DE LA MISE À JOUR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACE AUPRÈS DE L'AGENCE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE (parmi les répondants qui recevaient des versements de l'ACE)

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	755	511	180	64
	%	%	%	%
Oui	24	18	36	38
Non	76	82	63	63

Je ne sais pas	<1	<1	1	-
----------------	----	----	---	---

Q8. Avez-vous déjà eu à mettre à jour vos renseignements sur l'ACE auprès de l'Agence, comme un changement d'adresse, un changement d'état civil ou un changement lié à la garde de votre enfant?

Échantillon : Répondants qui recevaient des versements de l'ACE

Les répondants les plus susceptibles d'avoir mis à jour leurs renseignements comprenaient les suivants :

- les hommes (31 %), comparativement aux femmes (21 %);
- les parents âgés de 35 à 49 ans (29 %), comparativement à ceux qui font partie d'un groupe d'âge plus jeune, de 18 à 34 ans (21 %).

Il y avait également une différence considérable entre les répondants dont le revenu du ménage annuel est inférieur à 100 000 \$ et ceux dont le revenu du ménage annuel est de 100 000 \$ ou plus relativement à la proportion de répondants qui ont mis à jour leurs renseignements (27 % par rapport à 15 %, respectivement).

À l'échelle régionale, les répondants de la région de l'Atlantique étaient plus susceptibles d'avoir mis à jour leurs renseignements (32 %) que ceux de toutes les autres régions du pays (de 21 % à 25 %).

3. Méthode de mise à jour des renseignements sur l'ACE

La plupart des répondants qui ont mis à jour leurs renseignements auprès de l'Agence ont indiqué qu'ils l'avaient fait en appelant au numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations (38 %) ou en effectuant le changement au moyen de Mon dossier (38 %). D'autres méthodes ont été moins couramment utilisées, dont l'application MonARC (11 %). l'envoi d'une lettre au centre fiscal (10 %) ou l'application MesPrestations ARC (4 %). Un éventail d'autres méthodes combinées représentaient 15 % du total. et une petite proportion (3 %) des répondants ne se souvenaient pas de la façon dont ils avaient mis à jour leurs renseignements.

La méthode de mise à jour des renseignements sur l'ACE habituellement utilisée reflète, dans une grande mesure, la façon dont les clients ont demandé l'ACE. Environ le même nombre de répondants qui ont fait leur demande au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né (DPA) ou qui ont rempli une demande papier ont indiqué qu'ils mettaient à jour leurs renseignements sur l'ACE en appelant au numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations (44 % et 43 %, respectivement). Environ le tiers ou plus des répondants de ces deux groupes ont indiqué qu'ils mettaient habituellement à jour leurs renseignements au moyen de Mon dossier (37 % et 31 %, respectivement). Cependant, 2 répondants sur 5 (20 %) parmi ceux qui ont initialement rempli une demande papier mettaient à jour leurs renseignements en écrivant à leur centre fiscal, comparativement à seulement 6 % pour les répondants qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée. En revanche, les répondants qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier (63 %) étaient beaucoup plus susceptibles d'utiliser cette méthode comme moyen de mettre à jour leurs renseignements sur l'ACE. Certains, quoique beaucoup moins nombreux, utilisaient l'application MonARC (17 %).

**MÉTHODE DE MISE À JOUR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACE
PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE
(parmi les répondants qui ont mis à jour leurs
renseignements auprès de l'Agence)**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	179	90	65	24a
	%	%	%	%
En appelant au numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations	38	44	43	-
En utilisant l'application MesPrestations ARC	4	6	2	4
En utilisant l'application MonARC	11	11	8	17
Au moyen de Mon dossier	38	37	31	63
En envoyant une lettre au centre fiscal	10	6	20	-
Autre	15	16	15	8
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Je ne sais pas/je ne me souviens pas	3	2	2	8

Q9. Quelle(s) méthode(s) avez-vous utilisée(s) pour mettre à jour vos renseignements sur l'ACE?

Échantillon : Répondants qui ont mis à jour leurs renseignements auprès de l'Agence

a Attention, échantillon limité

La taille relativement petite de l'échantillon des répondants qui ont mis à jour leurs renseignements sur l'ACE par diverses méthodes empêche la réalisation d'une analyse plus approfondie des variations démographiques ou régionales.

4. Satisfaction à l'égard de la méthode de mise à jour des renseignements sur l'ACE

Peu importe la façon dont ils mettaient à jour leurs renseignements, la plupart des clients étaient satisfaits de la méthode qu'ils ont utilisée. Les niveaux de satisfaction (c' -à-d. les répondants qui ont indiqué qu'ils étaient « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » de la méthode utilisée) variaient de plus des trois quarts (78 % satisfaits de la rédaction d'une lettre) à plus de 9 répondants sur 10 (95 % satisfaits de l'utilisation de l'application MonARC). Un peu plus de 4 répondants sur 5 étaient satisfaits de la mise à jour au moyen de Mon dossier (84 %) et du numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations (85 %).

Le tableau ci-dessous présente la répartition des niveaux de satisfaction à l'égard de chaque méthode de mise à jour en fonction de la méthode de demande initialement utilisée. Toutefois, la taille des échantillons pour ce niveau d'analyse est très petite. Par conséquent, ces données devraient être considérées comme directionnelles seulement.

SATISFACTION NETTE À L'ÉGARD DE LA MÉTHODE DE MISE À JOUR DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE
(parmi les répondants qui ont mis à jour leurs renseignements sur l'ACE)

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	%	%	%	%
	179	90	65	24a
Utilisation de l'application MesPrestations ARC pour mettre à jour les renseignements sur l'ACE	100	100	100	100
Utilisation de l'application MonARC pour mettre à jour les renseignements sur l'ACE	95	100	100	75
Appel au numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations pour mettre à jour les renseignements sur l'ACE	85	88	82	-
Mise à jour des renseignements sur l'ACE au moyen de Mon dossier	84	85	85	80
Envoi d'une lettre au centre fiscal pour mettre à jour les renseignements sur l'ACE	78	80	77	-

Q10. SOMMAIRE DES DEUX MENTIONS PRINCIPALES – Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...

Attention, échantillons limités lorsqu'il s'agit de la satisfaction à l'égard de la méthode de mise à jour des renseignements sur l'ACE par méthode de demande utilisée

5. Méthodes privilégiées de mise à jour des renseignements sur l'ACE

On a demandé aux clients, qui ont indiqué qu'ils avaient utilisé plus d'une méthode de mise à jour de leurs renseignements sur l'ACE, d'indiquer leur méthode privilégiée. La taille de l'échantillon pour ce groupe est très petite. Par conséquent, les résultats devraient être considérés comme directionnels seulement, mais ils donnent à penser que ces clients ont tendance à préférer les options du numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations et de Mon dossier (38 % et 33 %, respectivement).

MÉTHODE DE MISE À JOUR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACE PRIVILÉGIÉE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE
(parmi les répondants qui ont utilisé plus d'une méthode)

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	24a	14a	10a	-
	%	%	%	%
En appelant au numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations	38	43	30	-
Au moyen de Mon dossier	33	29	40	-
En utilisant l'application MonARC	8	7	10	-
En envoyant une lettre au centre fiscal	8	-	20	-
En utilisant l'application MesPrestations ARC	4	7	-	-

Autre	4	7	-	-
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	4	7	-	-

Q11. Vous avez utilisé différentes méthodes pour mettre à jour vos renseignements sur l'ACE. Quelle est votre méthode privilégiée?

a Attention, échantillon limité

On a demandé aux répondants qui n'ont pas encore eu à mettre à jour leurs renseignements auprès de l'Agence d'indiquer la méthode qu'ils privilégieraient s'ils devaient le faire. Un peu plus des deux tiers (68 %) d'entre eux ont indiqué qu'ils utiliseraient probablement l'option de Mon dossier. Environ le quart (23 %) d'entre eux ont indiqué qu'ils appelleraient probablement l'Agence. Les autres options étaient beaucoup moins populaires, notamment l'utilisation de l'application MonARC (3 %). l'envoi d'une lettre (2 %) et l'utilisation de l'application MesPrestations ARC (1 %). Une petite proportion (1 %) de répondants ont suggéré d'autres options que celles énumérées, et 3 % des répondants n'étaient pas certains de la façon dont ils mettraient à jour leurs renseignements sur l'ACE.

Il y avait une certaine variabilité dans la méthode privilégiée de mise à jour des renseignements sur l'ACE en fonction de la méthode de demande utilisée par les clients. Même si la taille de l'échantillon des répondants qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier était relativement petite, environ 4 répondants sur 5 (83 %) ont indiqué qu'ils utiliseraient probablement cette méthode pour mettre à jour leurs renseignements sur l'ACE, ce qui représente une plus grande proportion comparativement à ceux qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée (72 %) ou qui ont rempli une demande papier (46 %).

MÉTHODE DE MISE À JOUR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACE PRÉVUE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE
(parmi les répondants qui n'ont pas mis à jour leurs renseignements auprès de l'Agence)

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	626	456	124	46a
	%	%	%	%
En ligne (Mon dossier)	68	72	46	83
En appelant l'Agence	23	20	35	15
En utilisant l'application MonARC	3	3	5	-
En envoyant une lettre	2	1	6	2
En utilisant l'application MesPrestations ARC	1	1	1	-
Autre	1	1	3	-
Je ne sais pas/je ne suis pas certain	3	2	5	-

Q12. Si vous aviez à mettre à jour vos renseignements sur l'ACE auprès de l'Agence, quelle méthode utiliseriez-vous?

Échantillon : Répondants qui n'ont pas mis à jour leurs renseignements auprès de l'Agence

a Attention, échantillon limité

La taille relativement petite de l'échantillon des répondants qui ont mis à jour leurs renseignements sur l'ACE par diverses méthodes empêche la réalisation d'une analyse plus approfondie des variations démographiques ou régionales.

6. Connaissance des fonctions liées à la gestion du profil de l'ACE en ligne

On a demandé à tous les répondants s'ils connaissaient trois fonctions précises liées à la gestion ou à la mise à jour de leur profil de l'ACE en ligne. Les niveaux de connaissance des répondants à l'égard de la capacité de mettre à jour leurs renseignements personnels (83 %) et de consulter des détails sur leurs prestations et leurs crédits (76 %) dans le portail Mon dossier étaient assez élevés. En revanche, leur niveau de connaissance à l'égard de la capacité d'utiliser l'application Web mobile MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur leurs prestations et leurs crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité était beaucoup plus faible (43 %).

Sans surprise, les répondants qui ont fait leur demande dans le portail Mon dossier ont affiché des niveaux de connaissance plus élevés à l'égard des fonctions offertes dans le portail (97 % d'entre eux savaient qu'ils pouvaient mettre à jour leurs renseignements personnels, comparativement à 83 % dans l'ensemble; 84 % d'entre eux savaient qu'ils pouvaient consulter des détails sur leurs prestations et leurs crédits, comparativement à 77 % dans l'ensemble). Il convient également de noter qu'une proportion importante de répondants qui ont rempli une demande papier connaissaient ces fonctions offertes dans le portail Mon dossier (78 % d'entre eux savaient qu'ils pouvaient mettre à jour leurs renseignements personnels; 74 % d'entre eux savaient qu'ils pouvaient consulter des détails sur leurs prestations et leurs crédits). Cela donne à penser que des obstacles autres que le manque de connaissance peuvent limiter l'utilisation du portail Mon dossier pour faire une demande d'ACE et mettre à jour les renseignements.

Peu importe la méthode de demande utilisée, de manière globale, moins de la moitié des clients ont indiqué qu'ils savaient qu'ils pouvaient consulter des détails sur leurs prestations et leurs crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité au moyen de l'application Web mobile MesPrestations ARC.

POURCENTAGE DES RÉPONDANTS QUI ONT INDIQUÉ QU'ILS CONNAISSAIENT LES FONCTIONS PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels, comme votre adresse ou votre état civil, ou modifier votre statut de responsable des soins et vos renseignements sur le dépôt direct aux fins des prestations et des crédits dans le portail Mon dossier	83	83	78	97
Vous pouvez consulter des détails sur vos prestations et vos crédits dans le portail Mon dossier, comme les enfants à votre charge ainsi que les dates et les montants des versements	76	76	74	84
Vous pouvez utiliser l'application Web mobile MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité	43	41	48	46

Q22. Je vais vous lire une liste de fonctions liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. Veuillez me dire si vous connaissez chacune d'entre d'elles. La première est...

Il y avait une certaine variabilité dans les niveaux de connaissance à l'égard des diverses fonctions en ligne dans l'ensemble du pays et entre les principaux groupes démographiques :

- Les répondants ayant un niveau de scolarité moins élevé ont affiché un niveau de connaissance plus élevé à l'égard de l'application MesPrestations ARC (51 % chez ceux qui ont un diplôme d'études secondaires, 47 % chez ceux qui ont un diplôme d'études collégiales ou de métier et 38 % chez ceux qui ont un diplôme d'études universitaires).
- Le niveau de connaissance à l'égard de l'application MesPrestations ARC était aussi légèrement plus élevé chez les clients des Prairies (50 %).
- Les niveaux de connaissance à l'égard de la capacité de mettre à jour les renseignements personnels et de consulter des détails sur les prestations et les crédits dans le portail Mon dossier étaient beaucoup plus élevés chez les répondants du Québec (87 % et 85 %, respectivement) que chez ceux de l'Ontario (78 % et 68 %, respectivement).

D. Connaissance de l'existence de l'ACE

Le sondage comprenait un certain nombre de questions visant à mieux comprendre la façon dont les clients avaient connu l'existence de l'ACE et leur expérience d'utilisation du site Canada.ca pour chercher des renseignements sur l'ACE. s'il y a lieu.

1. Sources de renvoi de l'ACE

Pour mieux évaluer la façon dont les requérants ont connu l'existence de l'ACE, on a fourni aux répondants une liste de choix et on leur a demandé de sélectionner la façon dont ils ont initialement entendu parler du programme.

La majorité des requérants ont entendu parler de l'ACE par des amis ou des membres de leur famille (48 %). L'hôpital, après la naissance d'un enfant, a également été mentionné comme une source principale par le quart (25 %) des demandeurs. Une très petite proportion de demandeurs ont indiqué qu'ils avaient entendu parler du programme en ligne (6 %), dans un produit de communication d'un ministère du gouvernement du Canada autre que l'Agence (4 %) ou dans un document imprimé, comme une affiche ou une fiche de renseignements (2 %). Seulement 1 % des requérants ont entendu parler de l'ACE par un agent du programme de visibilité de l'Agence ou dans un produit de communication ou une lettre de l'Agence.

Il convient de noter que les sources de renvoi variaient en fonction de la méthode de demande utilisée. Les requérants qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée (33 %) ou qui ont rempli leur demande en direct dans le portail Mon dossier (24 %) étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient entendu parler de l'ACE à l'hôpital après la naissance d'un enfant. Les requérants qui ont rempli une demande papier étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient entendu parler de l'ACE par une source gouvernementale, comme un produit de communication d'un ministère (11 %), un produit de communication de l'Agence (3 %) ou un agent du programme de visibilité de l'Agence (3 %).

**SOURCE DE RENVOI DE L'ACE
PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
Par un membre de la famille ou un ami	48	46	51	50
À l'hôpital après la naissance d'un enfant	26	33	8	24
En ligne	6	6	7	9
Dans un produit de communication ou une lettre d'un autre ministère	4	2	11	1
Dans un document imprimé (p. ex., fiche de renseignements, affiche)	2	1	4	-
Au travail	1	2	-	-
Par un agent du programme de visibilité de l'Agence	1	1	3	1
Dans un produit de communication ou une lettre de l'Agence	1	1	3	-
Il s'agit d'une connaissance commune/je connaissais déjà l'ACE	1	1	1	-
Dans les médias ou les nouvelles	1	1	-	-
Par un travailleur social	1	<1	2	-
À l'école ou dans un cours	1	<1	2	-
À la radio	1	<1	-	3
Par un comptable	<1	<1	1	1
Par un avocat	<1	-	1	1
Autre	2	1	4	1
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	4	4	3	7

Q16. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois?

Comme on pouvait s'y attendre, les sources de renvoi variaient d'un sous-groupe de requérants de l'ACE à l'autre. et les principales différences démographiques étaient les suivantes :

- Les milléniaux (34 %) âgés de 18 à 34 ans et les femmes (28 %) étaient plus susceptibles d'indiquer que leur principale source de renvoi était l'hôpital après la naissance d'un enfant.
- Les répondants âgés de 35 à 49 ans étaient plus susceptibles que les répondants d'autres groupes d'âge d'indiquer qu'un produit de communication d'un ministère autre que l'Agence (7 %) était leur principale source de renvoi.

Les sources de renvoi variaient aussi considérablement en fonction de la province :

- Les répondants du Québec (52 %) étaient les plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient entendu parler de l'ACE par un membre de leur famille ou un ami.
- Les répondants de la région de l'Atlantique (34 %) ou des Prairies (30 %) étaient les plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient entendu parler de l'ACE à l'hôpital.

On a demandé à la très petite proportion de répondants qui ont indiqué que leur principale source de renvoi était un agent du programme de visibilité de l'Agence s'ils étaient d'avis que l'agent leur avait fourni les renseignements dont ils avaient besoin. La plupart (90 % ou 9 répondants sur 10) des répondants à qui l'on a posé cette question ont répondu par l'affirmative.

CAPACITÉ D'OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS AUPRÈS D'UN AGENT DU PROGRAMME DE VISIBILITÉ DE L'AGENCE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	10a	3a	6a	1a
	%	%	%	%
Oui	90	100	83	100
Non	10	-	17	-

Q17. L'agent du programme de visibilité de l'Agence vous a-t-il fourni les renseignements dont vous aviez besoin? Cette question a seulement été posée aux répondants qui ont répondu « Par un agent du programme de visibilité de l'Agence » à la question 16.

a Attention, échantillon limité

Compte tenu de la petite taille de l'échantillon, il n'y avait aucune différence importante entre les groupes démographiques ou les provinces.

2. Utilisation du site Canada.ca

Une faible majorité (55 %) des clients et des requérants ont cherché des renseignements sur l'ACE sur le site Canada.ca. Un peu plus de 2 répondants sur 5 (43 %) n'ont pas cherché de renseignements sur l'ACE sur le site Canada.ca, et 2 % des répondants ne se rappellent pas s'ils l'ont fait.

Sans surprise, les répondants qui ont rempli leur demande en direct dans le portail Mon dossier (74 %) étaient plus susceptibles d'avoir cherché des renseignements sur l'ACE en ligne sur le site Canada.ca que ceux qui ont rempli une demande papier (61 %) ou qui ont utilisé la méthode de demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né (51 %).

RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS SUR L'ACE SUR LE SITE CANADA.CA PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
Oui	55	51	61	74
Non	43	46	39	25
Je ne me souviens pas	2	3	1	1

Q13. Avez-vous déjà cherché des renseignements sur l'ACE en ligne sur le site Canada.ca?

Les répondants les plus susceptibles d’avoir cherché des renseignements en ligne sur le site Canada.ca comprenaient les suivants :

- les répondants de la Nouvelle-Écosse (79 %) et de la Colombie-Britannique (62 %);
- les répondants qui ont un diplôme d’études universitaires (60 %);
- les répondants dont le revenu du ménage annuel est inférieur à 60 000 \$ (59 %).

Les répondants les moins susceptibles d’avoir cherché des renseignements en ligne comprenaient les suivants :

- les répondants âgés de 65 ans et plus (100 %) [*attention, échantillon limité (5 répondants)*];
- les répondants du Nouveau-Brunswick (67 %);
- les répondants francophones (50 %).

3. Évaluation du site Canada.ca

On a posé aux répondants qui ont indiqué qu’ils avaient cherché des renseignements sur l’ACE sur le site Canada.ca deux questions de suivi pour déterminer s’il était facile ou difficile de trouver des renseignements sur le site et de comprendre les renseignements fournis.

La majorité des répondants ont trouvé que cela était facile (76 %); plus du tiers (34 %) d’entre eux ont indiqué que cela était « très facile », et une proportion légèrement plus grande (42 %) d’entre eux ont indiqué que cela était au moins « plutôt facile ». Un peu plus d’un dixième (12 %) des répondants ont trouvé que cela était difficile (9 % d’entre eux ont indiqué que cela était « plutôt difficile » et 3 % d’entre eux ont indiqué que cela était « très difficile »). Très peu (2 %) de répondants ont répondu « je ne sais pas » à cette question. Les réponses étaient relativement uniformes, peu importe la méthode de demande d’ACE utilisée par la suite par les requérants.

FACILITÉ DE TROUVER DES RENSEIGNEMENTS SUR L’ACE SUR LE SITE CANADA.CA PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l’enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	442	278	114	50
	%	%	%	%
NET – FACILE	76	73	82	76
Très facile	34	30	42	38
Plutôt facile	42	43	39	38
Ni facile ni difficile	10	9	11	12
Plutôt difficile	9	11	4	10
Très difficile	3	4	3	-
NET – DIFFICILE	12	15	7	10
Je ne sais pas	2	3	-	2

Q14. À quel point était-il facile ou difficile de trouver des renseignements sur l’ACE en ligne sur le site Canada.ca? Était-ce...

Cette question a seulement été posée aux répondants qui ont indiqué qu'ils avaient cherché des renseignements sur l'ACE en ligne sur le site Canada.ca. « Oui » à la question 13.

Les réponses à cette question variaient davantage par caractéristique démographique que par région.

- Les répondants nés à l'extérieur du Canada (86 %), les répondants plus jeunes (79 %) âgés de 18 à 34 ans et les répondants anglophones (78 %) étaient plus susceptibles de trouver qu'il était *facile* de trouver des renseignements en ligne.
- Les répondants dont le revenu du ménage annuel est plus élevé (supérieur à 100 000 \$) [18 %] et les répondants nés au Canada (15 %) étaient plus susceptibles de trouver qu'il était difficile de chercher des renseignements.

Les répondants de la région de l'Atlantique (87 %) et des Prairies (84 %) étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient trouvé qu'il était facile de chercher des renseignements en ligne que les répondants d'autres régions.

Parmi les répondants qui ont cherché des renseignements en ligne sur le site Canada.ca, 8 répondants sur 10 (80 %) ont trouvé qu'il était facile de comprendre les renseignements sur l'ACE qui étaient fournis (38 % d'entre eux ont indiqué que cela était « très facile » et 41 % d'entre eux ont indiqué que cela était « plutôt facile »).

Les résultats ne variaient pas considérablement en fonction de la méthode de demande utilisée.

**FACILITÉ DE COMPRENDRE LES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACE
SUR LE SITE CANADA.CA PAR MÉTHODE DE DEMANDE
RÉELLEMENT UTILISÉE**

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	442	278	114	50
	%	%	%	%
NET – FACILE	80	78	82	82
Très facile	38	36	39	50
Plutôt facile	41	42	42	32
Ni facile ni difficile	7	7	7	8
Plutôt difficile	9	10	9	4
Très difficile	2	2	3	4
NET – DIFFICILE	12	12	11	8
Je ne sais pas	2	2		2

Q15. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements sur l'ACE en ligne sur le site Canada.ca? Était-ce...

Cette question a seulement été posée aux répondants qui ont indiqué qu'ils avaient cherché des renseignements sur l'ACE en ligne sur le site Canada.ca. « Oui » à la question 13.

Une analyse démographique démontre que la difficulté à comprendre les renseignements augmente avec l'âge, alors que les milléniaux (âgés de 18 à 34 ans) ont affiché le niveau de facilité le plus élevé (84 %).

À l'échelle régionale, les répondants de la région de l'Atlantique, plus précisément ceux de la Nouvelle-Écosse (96 %), ont affiché un niveau de facilité élevé à l'égard de la compréhension.

Il convient de noter que les répondants qui ont indiqué qu'ils étaient « satisfaits du processus dans l'ensemble » étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils trouvaient que le site Canada.ca était facile à consulter (78 %) et à comprendre (83 %).

E. Connaissance d'autres faits sur l'ACE

Plus de 4 répondants sur 5 (84 %) savaient qu'ils devaient produire leur déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'ACE. Un peu plus d'un dixième (16 %) des répondants ne connaissaient pas cette exigence.

Les requérants qui ont rempli une demande papier (90 %) ont affiché des niveaux de connaissance plus élevés que ceux qui ont utilisé les autres méthodes de demande.

POURCENTAGE DES RÉPONDANTS QUI SAVAIENT QU'ILS DEVAIENT PRODUIRE LEUR DÉCLARATION DE REVENUS POUR CONTINUER DE RECEVOIR LES VERSEMENTS DE L'ACE PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

	TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier
	800	544	188	68
	%	%	%	%
Oui	84	83	90	82
Non	16	17	10	18

Q21. Saviez-vous que vous et votre conjoint ou conjoint de fait, s'il y a lieu, devez produire votre déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'ACE?

Les résultats régionaux indiquent que les clients, les requérants et les demandeurs éventuels de la Colombie-Britannique (21 %), de l'Ontario (18 %) et de l'Alberta (17 %) pourraient être mieux informés de l'exigence de production d'une déclaration de revenus chaque année.

Beaucoup moins de répondants (56 %) savaient que le fait de demander l'ACE déterminait également leur admissibilité aux crédits et aux prestations pour enfants de programmes provinciaux ou territoriaux connexes.

POURCENTAGE DES RÉPONDANTS QUI SAVAIENT QUE LE FAIT DE DEMANDER L'ACE DÉTERMINAIT LEUR ADMISSIBILITÉ AUX PRESTATIONS PROVINCIALES OU TERRITORIALES PAR MÉTHODE DE DEMANDE RÉELLEMENT UTILISÉE

TOTAL	Demande de prestations automatisée au moment de l'enregistrement de la naissance	Demande papier	Demande de prestations en direct dans le portail Mon dossier

	800	544	188	68
	%	%	%	%
Oui	56	54	61	53
Non	44	46	39	47

Q18. Saviez-vous que lorsque vous faites une demande d'ACE, l'Agence détermine automatiquement votre admissibilité aux crédits et aux prestations pour enfants de programmes provinciaux ou territoriaux connexes?

Les niveaux de connaissance variaient seulement de façon minime d'une région à l'autre : Canada atlantique (60 %), Prairies (59 %), Colombie-Britannique (56 %), Québec (55 %) et Ontario (52 %).

V. Annexe : Instruments de recherche

Annexe : Instruments de recherche

A. Calcul du taux de réponse

Le taux de réponse au sondage téléphonique était de 14 %. Les détails sont présentés ci-dessous.

Répartition des appels

	Nombre
Nombre total de tentatives d'appel	8 336
APPELS NON RÉSOLUS (N) Ligne occupée, aucune réponse, messagerie vocale	5 992
APPELS RÉSOLUS (total - N)	2 344
<i>HORS DE LA PORTÉE (non valide ou non admissible)</i> Hors-service/non-résident/entreprise/télécopieur/modem/cellulaire/téléavertisseur/double	846
DANS LA PORTÉE, AUCUNE RÉPONSE (P) Refus/rupture/barrière linguistique/rappel manqué/répondant non disponible/maladie/incapacité	509
DANS LA PORTÉE, RÉPONSE (R)	989
Disqualification/quota atteint	189
Achèvement	800
TAUX DE RÉPONSE $[R \div (N + P + R)]$	13,95 %

Le calcul a été effectué à l'aide de la méthode empirique normalisée du calcul du taux de réponse, comme suit :

- Nombre de participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (achèvement, disqualification et dépassement du quota) = **989**

DIVISÉ PAR

- Somme des appels non résolus (5 992), des participants qui faisaient partie de la portée, mais qui n'ont pas répondu au sondage (509) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (989) = **7 090**

B. Questionnaire français

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE SUR LES PROGRAMMES DE PRESTATIONS – VERSION FINALE

INTRODUCTION

Bonjour/hello, je m'appelle INSÉREZ LE NOM et je travaille pour Strategic Counsel, une société professionnelle de recherche sur l'opinion publique. Aimerez-vous que je poursuive en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? **[SI LA RÉPONSE EST « ANGLAIS », POURSUIVEZ EN ANGLAIS OU OFFREZ À LA PERSONNE QU'UN INTERVIEWEUR ANGLOPHONE LA RAPPELLE : We will call you back to conduct this research interview in English. Thank you. Goodbye**

Nous réalisons un sondage au nom du gouvernement du Canada et nous aimerions connaître votre opinion au sujet du processus de la demande d'allocation canadienne pour enfants. Il vous faudra environ 10 minutes pour y répondre. Votre participation est volontaire et entièrement confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes. Puis-je continuer? **SI L'INTERVIEWEUR NE PEUT LIRE L'INTRODUCTION EN ENTIER, IL/ELLE DOIT DU MOINS INDIQUER LA DURÉE DE L'ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE À CHAQUE RÉPONDANT.**

SI LA RÉPONSE EST « OUI », CONFIRMEZ L'IDENTITÉ DE LA PERSONNE ET POURSUIVEZ. J'aimerais parler à la personne qui a fait une demande d'allocation canadienne pour enfants. Serait-ce vous ou une autre personne de votre foyer?

SI LA RÉPONSE EST « NON », MAIS QU'IL S'AGIT D'UNE AUTRE PERSONNE À CE MÊME NUMÉRO, DEMANDEZ : Puis-je parler à cette personne, s'il vous plaît?

SI ON VOUS MET EN COMMUNICATION AVEC UNE AUTRE PERSONNE, RECOMMENCEZ DU DÉBUT. SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, METTEZ FIN À LA CONVERSATION.

EN CAS D'INCERTITUDE, METTEZ FIN À LA CONVERSATION.

Avant de commencer, veuillez prendre note que cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins de contrôle de la qualité. De plus, tout au long de ce sondage, j'utiliserai l'acronyme ACE pour faire référence à l'allocation canadienne pour enfants, et l'Agence pour faire référence à l'Agence du revenu du Canada.

REMARQUES À L'INTENTION DES INTERVIEWEURS :

CERTAINS RÉPONDANTS POURRAIENT EXPRIMER LEURS PRÉOCCUPATIONS LIÉES AUX ARNAQUES DONT L'AGENCE A ÉTÉ VICTIME RÉCEMMENT. VEUILLEZ LEUR ASSURER QUE LE SONDAGE VISE À RECUEILLIR LEURS COMMENTAIRES AU SUJET DE L'ALLOCATION CANADIENNE POUR ENFANTS. NOUS NE LEUR DEMANDERONS PAS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS NI DE RENSEIGNEMENTS LIÉS À LEURS IMPÔTS

SI LE RÉPONDANT DEMANDE QUEL MINISTÈRE PARRAINE L'ÉTUDE : Cette recherche est parrainée par l'Agence du revenu du Canada. Veuillez noter que votre participation demeurera strictement confidentielle et n'aura aucune incidence sur vos relations avec le gouvernement du Canada, y compris l'Agence du revenu du Canada.

SI ON VOUS POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE STRATEGIC COUNSEL : Strategic Counsel est une entreprise spécialisée en études à laquelle le gouvernement du Canada a fait appel pour mener ce sondage.

SI ON VOUS DEMANDE AVEC QUI COMMUNIQUER AFIN DE S'ASSURER DE LA LÉGITIMITÉ DU SONDAGE : Vous pouvez communiquer avec Stephanie Jacques-Marhue, conseillère principale en affaires publiques, Agence du revenu du Canada, au 613-957-8523, afin de vérifier la légitimité du sondage.

DEMANDE D'ACE

Les premières questions portent sur la demande de l'ACE.

1. Comment avez-vous présenté une demande de l'ACE? Était-ce de la façon suivante :
(LISEZ LA LISTE. N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE)

En utilisant « Demander des prestations pour enfants » par l'entremise de Mon dossier, le portail sécurisé de l'Agence

En remplissant un formulaire en format papier (formulaire RC66)

Lorsque vous avez enregistré la naissance de votre enfant auprès de votre province ou de votre territoire

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas/Ne s'en souvient **[Passez à Q5]**

REMARQUE À L'INTENTION DES INTERVIEWEURS: Si le répondant mentionne "à l'hôpital", veuillez confirmer "vous voulez dire lorsque vous avez enregistré la naissance pendant votre séjour à l'hôpital?" et consignez comme #3 "lorsque vous avez enregistré la naissance de votre enfant auprès de votre province ou de votre territoire"

2. **[Ne demander que si la réponse à la Q1 = En remplissant un formulaire en format papier]** Saviez-vous que vous auriez pu présenter une demande de prestation pour enfants en ligne en utilisant le service Mon dossier de l'Agence?

Oui

Non

3. **[Ne demander que si la réponse à la Q1 = En ligne par l'entremise de Mon dossier OU lors de l'enregistrement de la naissance]** Après avoir fait la demande de l'ACE, combien de temps avez-vous attendu pour recevoir une réponse? Était-ce : (LISEZ LA LISTE. N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE)

De quatre à cinq semaines

De six à sept semaines

De huit à neuf semaines

Plus de neuf semaines

Je n'ai pas encore reçu une réponse **[passez à la Q6]**

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas/Ne s'en souvient pas

4. **[Ne demander que si la réponse à la Q1 = En remplissant un formulaire en format papier]** Après avoir fait la demande de l'ACE, combien de temps avez-vous attendu pour recevoir une réponse? Était-ce : (LISEZ LA LISTE. N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE)

De quatre à cinq semaines

De six à sept semaines

De huit à neuf semaines

De dix à onze semaines

Plus de onze semaines

Je n'ai pas encore reçu une réponse **[passez à la Q6]**

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas/Ne s'en souvient pas

5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du temps nécessaire afin de traiter votre demande d'ACE et recevoir une réponse. Êtes-vous : (LISEZ LA LISTE. ACCEPTÉZ UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait

Plutôt satisfait

Ni satisfait ni insatisfait

Plutôt insatisfait

Très insatisfait

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas

6. En réfléchissant à tous les aspects du processus de la demande, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus dans l'ensemble? Êtes-vous : (LISEZ LA LISTE. ACCEPTÉZ UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait

Plutôt satisfait

Ni satisfait ni insatisfait

Plutôt insatisfait

Très insatisfait

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas

RECEVOIR L'ACE

Les prochaines questions portent sur les versements de l'ACE et les renseignements sur celle-ci.

7. À l'heure actuelle, recevez-vous des versements de l'ACE?

- Oui **[Continuez]**
Non **[Passez à la Q12]**
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas **[Passez à la Q12]**

8. Avez-vous déjà eu besoin de mettre à jour vos renseignements sur l'ACE auprès de l'Agence, comme un changement d'adresse, un changement lié à votre état civil ou un changement lié à la garde de votre enfant?

- Oui **[Continuez]**
Non **[Passez à la Q12]**
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas **[Passez à la Q12]**

9. **[Ne demander que si la réponse à la Q8 = Oui]** Quelle(s) méthode(s) avez-vous utilisée pour mettre à jour vos renseignements sur l'ACE? Était-ce : (LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES)

En appelant au numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements sur les prestations

En utilisant l'application MesPrestations ARC

En utilisant l'application MonARC

Par l'entremise de Mon dossier

En rédigeant une lettre destinée à votre centre fiscal

Autre

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas/Ne s'en souvient pas **[Passez à Q12]**

10. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de [mentionnez la ou les méthodes provenant de la Q9] en tant que façon de mettre à jour vos renseignements sur l'ACE? Êtes-vous : (LISEZ LA LISTE. UNE RÉPONSE SEULEMENT PAR COLONNE. S'IL Y A PLUS D'UNE MÉTHODE À LA Q9, RÉPÉTEZ LA QUESTION POUR CHAQUE MÉTHODE)

II	III En appelant au numéro sans frais de la ligne de demandes de renseignements	IV En utilisant l'application MesPrestations ARC	V En utilisant l'application MonARC	VI Par l'entremise de Mon dossier	VII En rédigeant une lettre destinée à votre
----	--	--	-------------------------------------	-----------------------------------	--

	sur les prestations				centre fiscal
VIII Très satisfait	IX	X	XI	XII	XIII
XIV Plutôt satisfait	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX
XX Ni satisfait ni insatisfait	XXI	XXII	XXIII	XXIV	XXV
XXVI Plutôt insatisfait	XXVII	XXVIII	XXIX	XXX	XXXI
XXXII Très insatisfait	XXXIII	XXXIV	XXXV	XXXVI	XXXVII
XXXVIII Ne sait pas XXXIX [NE LISEZ PAS]	XL	XLI	XLII	XLIII	XLIV

SI UNE SEULE MÉTHODE A ÉTÉ UTILISÉE À LA Q9, PASSEZ À LA Q13. POUR TOUTES LES AUTRES MÉTHODES, POSEZ LA Q11.

11. Vous avez utilisé différentes méthodes pour mettre à jour vos renseignements sur l'ACE. Quelle méthode préférez-vous? Est-ce : [mentionnez les réponses données à la Q9].
(UNE SEULE RÉPONSE)

PASSEZ À LA Q13.

12. Si vous aviez à mettre à jour vos renseignements sur l'ACE auprès de l'Agence, quel moyen utiliseriez-vous?

(LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE)

En appelant l'Agence

En allant en ligne (Mon dossier)

En rédigeant une lettre

En utilisant l'application MesPrestations ARC

En utilisant l'application MonARC

Autre, préciser : _____

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas/N'est pas certain

13. Avez-vous déjà effectué une recherche de renseignements en ligne au sujet de l'ACE sur le site web canada.ca?

Oui

Non

[DE FAÇON VOLONTAIRE]

Je ne me souviens pas

[Passez à la Q16]

[Passez à la Q16]

14. À quel point était-il facile ou difficile de trouver des renseignements en ligne au sujet de l'ACE sur le site Web Canada.ca? Était-ce : (LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE)

Très facile

Plutôt facile

Ni facile ni difficile

Plutôt difficile

Très difficile

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas

15. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements en ligne au sujet de l'ACE sur le site Web Canada.ca? Était-ce : (LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE)

Très facile

Plutôt facile

Ni facile ni difficile

Plutôt difficile

Très difficile

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas

16. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? Était-ce : (LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE)

Par un agent de visibilité de l'Agence

À l'hôpital après la naissance de votre enfant

Par une communication ou une lettre de l'Agence

Par une communication ou une lettre que vous avez reçue de la part d'un autre ministère du gouvernement

Par un membre de la famille ou un ami

En ligne

Un média imprimé (p. ex., document d'information, affiche)

À la radio

Autre, préciser : _____

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas/Ne s'en souvient pas

17. [Ne demander que si la réponse à la Q16 = Par un agent de visibilité de l'Agence]

L'agent de visibilité de l'Agence vous a-t-il fourni tous les renseignements dont vous aviez besoin? (LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE)

Oui

Non

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas

18. Saviez-vous qu'en faisant une demande de l'ACE, l'Agence détermine automatiquement votre admissibilité aux prestations et aux crédits pour enfants connexes provinciaux et territoriaux?

Oui

Non

19. Quelle est la chose la plus importante pour vous en tant que bénéficiaire de l'ACE ou en tant que personne ayant fait une demande de l'ACE? Est-ce : (RANDOMISEZ. LISEZ LA LISTE. N'ACCEPTEZ QU'UNE SEULE RÉPONSE)

Le délai de traitement de la demande

Le versement de l'allocation en temps opportun

L'exactitude du versement

La méthode utilisée afin de communiquer avec quelqu'un au sujet de votre compte de l'ACE

L'exactitude des renseignements sur votre compte

Autre, préciser : _____

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas **[Passez à la Q21]**

20. Quelle est la deuxième chose la plus importante pour vous en tant que bénéficiaire de l'ACE ou en tant que personne ayant fait une demande de l'ACE? Est-ce : (RANDOMISEZ. LISEZ LA LISTE. OMETTEZ LES CHOIX DE RÉPONSE À LA Q19. N'ACCEPTEZ QU'UNE SEULE RÉPONSE)

Le délai de traitement de la demande

Le versement de l'allocation en temps opportun

L'exactitude du versement

La méthode utilisée afin de communiquer avec quelqu'un au sujet de votre compte de l'ACE

L'exactitude des renseignements sur votre compte

Autre, préciser : _____

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas

21. Saviez-vous que vous, votre époux ou conjoint de fait, s'il y a lieu, devez produire vos déclarations de revenus chaque année afin de continuer à recevoir les versements de l'ACE?

Oui
Non

22. Je vais vous lire une liste de caractéristiques liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. Veuillez me dire si oui ou non, vous êtes au courant de chacune d'entre elles. Voici la première caractéristique : (LISEZ EN ROTATION)

XLV FAIRE LA ROTATION DES ÉNONCÉS A À C	XLVI Oui	XLVII Non	XLVIII Pas certain (DE FAÇON VOLONTAIRE)
a. Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels, comme votre adresse, votre état civil, ou modifier votre statut de responsable des soins et les renseignements du dépôt direct a des fins de prestations et crédits par l'entremise du portail Mon dossier.	XLIX	L	LI
b. Vous pouvez consulter les renseignements concernant vos prestations et crédits par l'entremise du portail Mon dossier, comme les enfants à votre charge ainsi que les dates et les montants des versements.	LII	LIII	LIV
c. Vous pouvez utiliser l'application Web mobile MesPrestations afin d'obtenir un aperçu des renseignements sur vos versements de prestations et de crédits, ainsi que les renseignements sur votre admissibilité.	LV	LVI	LVII

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Les quelques dernières questions suivantes sont posées à des fins de statistiques seulement. Elles nous aideront à classer vos réponses. Soyez assuré que toutes les réponses sont confidentielles.

23. En quelle année êtes-vous né?

INTERVIEWEUR : CONSIGNEZ L'ANNÉE [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]

Refuse de répondre/Préfère ne pas répondre **[POSEZ LA Q24]**

24. **[Ne demander que si la réponse à la Q23 = Préfère ne pas répondre]** Seriez-vous disposé à me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez?

De 18 à 34 ans

De 35 à 49 ans

De 50 à 54 ans

De 55 à 64 ans

65 ans et plus

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Refuse de répondre

25. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous avez accompli? **[NE LISEZ PAS LA LISTE. N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE]**

8^e année ou moins

Un niveau du secondaire

Diplôme d'études secondaires ou équivalent

Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers

Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire

Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat

Baccalauréat

Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre

26. Dans quel pays êtes-vous né? **[ACCEPTÉZ UNE SEULE RÉPONSE]**

Canada

Autre, préciser : _____

NE SAIT PAS/REFUSE DE RÉPONDRE

27. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre statut d'emploi courant? Veuillez m'arrêter lorsque j'aurai atteint cette catégorie. Êtes-vous : **[LISEZ LA LISTE DANS**

**L'ORDRE. ARRÊTER LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE.
N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE]**

- Employé à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine
- Employé à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine
- Travailleur indépendant
- Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi
- Aux études à temps plein
- À la retraite
- Pas sur le marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et non à la recherche d'un emploi)
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Autre
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Refuse de répondre

28. Dans quelle échelle salariale se trouve votre revenu familial total, c'est-à-dire le total des revenus avant impôts de toutes les personnes habitant avec vous? Veuillez m'arrêter lorsque j'aurai atteint cette catégorie. **[LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTÉZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]**

- Moins de 20 000 \$
- Entre 20 000 \$ et moins de 40 000 \$
- Entre 40 000 \$ et moins de 60 000 \$
- Entre 60 000 \$ et moins de 80 000 \$
- Entre 80 000 \$ et moins de 100 000 \$
- De 100 000 \$ à 150 000 \$
- 150 000 \$ et plus
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Refuse de répondre

29. Consignez le sexe **[Ne posez pas la question]**

- Homme
- Femme

MERCI DE VOTRE TEMPS! JE N'AI PAS D'AUTRES QUESTIONS À VOS POSER.