



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

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

Sommaire

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

Sommaire

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 (Sommaire, anglais)

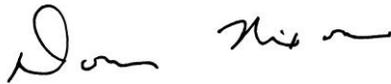
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-30301-7

© 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 :



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 \$