



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

# Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : 2020-2021 Sondage sur la satisfaction

## Rapport final

### Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat : 46G85-226673/001/CY

Valeur du contrat : 57 336,77 \$

Date d'attribution du contrat : 2021-01-28

Date de livraison : 2021-03-31

Numéro d'enregistrement : POR-110-20

Pour plus de renseignements sur ce rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence du revenu du Canada à l'adresse [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca)

This report is also available in English

Canada 

# Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : 2020-2021 Sondage sur la satisfaction

## Rapport final

**Préparé pour :** L'Agence du revenu du Canada

**Nom du fournisseur :** The Strategic Counsel

Mars 2021

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 1 150 bénéficiaires de l'Allocation canadienne pour enfants entre le 22 février et le 9 mars 2021.

This publication is also available in English under the title : **Canada Child Benefit Program: 2020-2021 Satisfaction Survey.**

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca).

**Numéro de catalogue :**

Rv4-131/1-2021F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

978-0-660-38933-2

**Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR 110-20)**

**Numéro du catalogue :** Rv4-131/1-2021E-PDF (rapport final, anglais)

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :** 978-0-660-38931-8

## Table des matières

---

I.	Sommaire .....	5
A.	Contexte et objectifs .....	6
B.	Méthodologie.....	7
C.	Principales constatations .....	8
1.	Satisfaction à l'égard des services de l'ACE : Attributs et processus de service globaux et précis .....	8
2.	Communication avec l'Agence concernant les services de l'ACE : Moyen et raison de la communication.....	9
3.	Connaissance des services en ligne de l'ACE .....	9
4.	Sensibilisation à la nécessité de produire une déclaration de revenus.....	10
5.	Présenter une demande d'ACE à l'avenir.....	10
6.	Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée .....	10
B.	Conclusions .....	11
II.	Contexte et objectifs.....	13
A.	Contexte.....	14
B.	Objectifs .....	14
III.	Méthodologie.....	16
A.	Constitution de l'échantillon .....	17
B.	Travail sur le terrain et taux de réponse.....	19
1.	Biais de non-réponse.....	19
2.	Essais préliminaires .....	20
C.	Remarque à l'intention du lecteur .....	20
IV.	Constatations détaillées découlant du sondage .....	21
A.	Satisfaction globale.....	22
B.	Satisfaction à l'égard des versements de l'ACE.....	24
C.	Satisfaction à l'égard des avis de l'ACE et compréhension de ceux-ci .....	25
1.	Satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur les avis de l'ACE.....	25
2.	Facilité de compréhension du dernier avis d'ACE.....	26
D.	Communication avec l'Agence et facilité d'accès à celle-ci pour les services de l'ACE.....	27
1.	Communication avec l'Agence au sujet de l'ACE.....	27
2.	Facilité d'accès aux services de l'ACE.....	29
E.	Satisfaction et expérience des services en ligne de l'ACE .....	31
1.	Satisfaction à l'égard des services en ligne de l'ACE .....	31
2.	Cotes de satisfaction à l'égard des services en ligne de l'Agence.....	34
F.	Satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'ACE.....	35
G.	Connaissance des options en ligne pour gérer l'ACE.....	37
H.	Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus .....	38
I.	Renvois à l'ACE et méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir .....	39
1.	Source de renvoi pour l'ACE.....	39
2.	Méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir .....	41
J.	Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée .....	42
1.	Facilité de remplir le questionnaire .....	42
2.	Suggestions pour améliorer le questionnaire.....	43
V.	Annexe : Instruments de recherche.....	44
A.	Calcul du taux de réponse.....	45
1.	Dispositions relatives aux appels – Échantillon total .....	45

2.	Dispositions relatives aux appels – Nouveaux bénéficiaires.....	46
3.	Dispositions relatives aux appels – Bénéficiaires de longue date.....	46
<b>B.</b>	<b>Questionnaires français .....</b>	<b>48</b>
1.	Questionnaire français pour téléphone.....	48
2.	Questionnaire PDF en français accessible – Nouveaux bénéficiaires.....	57
3.	Questionnaire PDF en français accessible – Bénéficiaires de longue date.....	66

## I. Sommaire

## Sommaire

---

### A. Contexte et objectifs

Depuis 2000, l'Agence du revenu du Canada mène continuellement des études pour évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients à l'égard de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE). 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. En 2019-2020, 3,4 millions de familles et 5,9 millions d'enfants avaient le droit de recevoir l'ACE, et 24,5 milliards de dollars ont été versés.

Au cours des années, le sondage a utilisé différentes méthodes, comme il est indiqué ci-dessous.

- Le sondage téléphonique initial auprès des nouveaux demandeurs de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE, maintenant ACE) a été mené en 2000. D'autres sondages téléphoniques auprès des clients de la TPS/TVH et des bénéficiaires réguliers de l'ACE ont été menés en 2005 et en 2006, respectivement.
- En 2014, les deux sondages sur l'ACE (les bénéficiaires nouveaux et réguliers) ont été transférés à un environnement en ligne et les clients ont reçu des invitations par la poste avec une adresse URL afin d'accéder aux sondages. Le sondage sur le crédit pour la TPS/TVH est demeuré un sondage téléphonique.
- En 2016, le sondage sur le crédit pour la TPS/TVH a été mené à la fois par téléphone et en ligne. La justification de la tenue de ce sondage par téléphone était fondée sur le nombre de répondants qui ont indiqué qu'ils n'avaient pas accès à Internet (p. ex., les aînés).
- En 2018, The Strategic Counsel a mené un sondage sur l'ACE auprès des nouveaux demandeurs, en utilisant uniquement le téléphone. Compte tenu de la disponibilité des numéros de téléphone des nouveaux demandeurs 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. De plus, le nombre de répondants de l'échantillon au cours des années précédentes s'est avéré trop faible pour que les résultats soient jugés valides sur le plan statistique.
- En 2020 et 2021, le sondage sur l'ACE a été mené de nouveau uniquement par téléphone. Ce sondage est demeuré constant au cours des années et ciblait tous les bénéficiaires actuels de l'ACE, y compris les bénéficiaires nouveaux et de longue date.

L'Agence continue de reconnaître l'importance de recueillir les commentaires des bénéficiaires afin de fournir des données utiles à l'équipe de la Direction des programmes de prestations (DPP). Les principaux objectifs du sondage sont d'évaluer la satisfaction à l'égard de l'expérience globale de l'ACE, ainsi que de diverses étapes ou composantes, et d'évaluer des aspects précis de l'exécution du programme. En 2021, la recherche a également fait le suivi des progrès par rapport aux résultats du sondage de l'année précédente en vue de comprendre si les perceptions des bénéficiaires de l'ACE ont changé au fil du temps, et pourquoi.

Les constatations appuient la continuation de les initiatives d'amélioration des services de l'Agence et permettront à la DPP de mieux comprendre les clients de prestations et de crédits en plus d'orienter l'amélioration du programme, des services et des communications. Les données seront également utilisées pour obtenir des résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction des clients » inclus dans les rapports sur le rendement de l'Agence.

## B. Méthodologie

Conformément à l'approche adoptée en 2020, le sondage de 2021 a été mené par téléphone. Cette méthode a été jugée comme la façon la plus appropriée et la plus efficace d'obtenir des commentaires de la part des bénéficiaires et a permis le suivi d'une année à l'autre.

L'Agence a fourni à The Strategic Counsel une liste de 25 000 bénéficiaires de l'ACE. La liste a été générée par l'Agence à l'aide du processus d'échantillonnage fondé sur les probabilités suivant, ce qui a permis à chaque répondant de chacun des deux groupes cibles (p. ex., nouveaux bénéficiaires et bénéficiaires de longue date) d'avoir une chance égale de participer au sondage.

- À partir de la base de données complète de l'ACE de 3,4 millions de bénéficiaires de l'ACE, l'Agence a extrait tous ceux qui satisfont aux critères pour les bénéficiaires de longue date et les nouveaux bénéficiaires.
- Ce sous-ensemble de la base de données complète a ensuite été trié dans les sous-groupes précis (nouveaux bénéficiaires et bénéficiaires de longue date).
- Pour fournir un échantillon d'environ 25 000 bénéficiaires de longue date et nouveaux bénéficiaires de l'ACE, l'Agence a prélevé environ 13 750 bénéficiaires de longue date et 11 250 nouveaux bénéficiaires.
- Au sein de chacun des sous-groupes, un tri aléatoire a été effectué (à partir d'une liste classée par ordre alphabétique par nom de famille) afin de sélectionner chaque «*énième*» bénéficiaire pour générer la base d'échantillon requise. Par exemple, si l'extraction initiale a généré une liste de 47 000 nouveaux bénéficiaires, environ chaque quatrième bénéficiaire serait extrait afin de générer la liste de 11 250.

La liste principale fournie par l'Agence a été nettoyée davantage par The Strategic Counsel afin de supprimer les doublons et de repérer les listes de coordonnées incomplètes. La liste était alors divisée en deux listes de coordonnées en fonction de la période pendant laquelle le bénéficiaire recevait les prestations. Le premier comprenait 10 854 nouveaux bénéficiaires, définis comme ceux qui avaient reçu leur premier paiement de l'ACE au cours des 12 derniers mois, et le deuxième comprenait une liste de 13 649 bénéficiaires de longue date (p. ex., ceux qui ont reçu l'ACE depuis plus de 12 mois). Chaque liste comprenait des coordonnées, comme le nom et les numéros de téléphone du bénéficiaire, qui ont été utilisés uniquement pour communiquer avec la personne, ainsi que des renseignements démographiques et régionaux clés à utiliser comme variables analytiques. Un autre tri a été effectué afin de déterminer la répartition des bénéficiaires par région. Une randomisation générée par ordinateur de la liste a été effectuée à l'aide de la fonction =ALEA dans Excel et la formule  $f=n/N$  a été utilisée pour établir un échantillon aléatoire simple des bénéficiaires à interroger. Lorsque l'échantillon était épuisé, l'approche était répétée au besoin pour obtenir la cible finale  $n$ .

Au total, The Strategic Counsel a rempli des sondages auprès de 1 150 bénéficiaires de l'ACE dans l'ensemble du Canada (500 nouveaux bénéficiaires et 650 bénéficiaires de longue date). Conformément à l'échantillon original fourni, des quotas souples ont été établis pour veiller à ce que l'échantillon final soit représentatif des proportions régionales figurant dans l'échantillon fourni par l'Agence. Par ailleurs, aucun autre quota n'a été établi. Le sondage téléphonique a été mené entre le 22 février et le 9 mars 2021. Le sondage ne devait pas durer plus de 10 minutes et la durée moyenne était de 9 minutes. Conformément aux exigences en matière d'accessibilité de la recherche sur l'opinion publique (ROP) du gouvernement du Canada, un autre format PDF du sondage a été offert. Toutefois, aucune demande n'a été faite pour cet autre format.

Le protocole d'échantillonnage fondé sur les probabilités mentionné ci-dessus signifie que l'échantillon final a une marge d'erreur connexe de 2,82 % à un intervalle de confiance de 95 %. Toutefois, étant donné que l'échantillon initial fourni par l'Agence était un sous-ensemble de l'univers des bénéficiaires de l'ACE, les résultats ne peuvent pas être extrapolés à la population totale des bénéficiaires de l'ACE. Les résultats sont plutôt représentatifs des nouveaux bénéficiaires et des bénéficiaires de longue date seulement.

De plus amples renseignements sur la méthode se trouvent dans la section III du présent rapport. Le calcul du taux de réponse et les sondages en anglais et en français sont inclus dans l'annexe (section V).

## C. Principales constatations

### 1. Satisfaction à l'égard des services de l'ACE : Attributs et processus de service globaux et précis

L'Agence continue d'obtenir des cotes de satisfaction élevées à l'égard des services de l'ACE, à la fois en ce qui concerne l'expérience globale des bénéficiaires et dans l'ensemble des secteurs de service, des processus et des attributs précis.

Le tableau ci-dessous présente un résumé des cotes de satisfaction « nettes » dans tous les secteurs mesurés, indiquant à la fois le total (tous les bénéficiaires) pour 2020 et 2021 et la ventilation pour les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date pour les résultats les plus récents. La cote de satisfaction « nette » combine le pourcentage des répondants qui ont donné une cote « très satisfait » ou « plutôt satisfait » à l'égard de la mesure faisant l'objet d'une évaluation.

Il est à noter que le secteur ou l'attribut de service précis qui est coté peut ne pas s'appliquer à tous les répondants. Conformément aux astérisques inclus dans l'ensemble du tableau, seuls ceux qui ont communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois ont été invités à indiquer leur degré de satisfaction à l'égard de certains attributs, y compris la rapidité de la résolution de leur problème ou l'exactitude de la réponse qu'ils ont reçue. De même, seuls ceux qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au sujet des services de l'ACE ont été invités à évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des aspects de l'interaction entre eux et l'agent de l'Agence.

La cote de satisfaction globale, en tenant compte des diverses interactions que le bénéficiaire a eues avec l'Agence au sujet de l'ACE, demeure très forte et inchangée depuis 2021, près de neuf personnes sur dix (87 %) ayant déclaré être satisfaites. Un peu plus de la moitié (51 %) des bénéficiaires ont attribué la cote la plus élevée, soit « très satisfait ». Les résultats de cette mesure en 2021 sont plus élevés pour les nouveaux bénéficiaires (91 %) que pour les bénéficiaires de longue date (84 %), ce qui laisse entendre que les demandeurs plus récents étaient légèrement plus satisfaits du niveau et de la qualité du service de l'Agence concernant l'ACE, bien que la note de satisfaction globale soit élevée pour les deux groupes.

Les résultats de 2021 continuent de suggérer qu'il existe toujours un écart assez important dans les cotes de satisfaction parmi les principaux attributs et processus de service qui ont été évalués dans le cadre de cette étude. Les cotes variaient de 16 points, la plus élevée étant pour le professionnalisme démontré par l'agent de l'Agence, soit 90 % (on a uniquement posé la question à ceux qui avaient communiqué avec l'Agence par téléphone), et la plus faible étant associée à la rapidité de la résolution d'un problème, soit 74 % (on a uniquement posé la question aux bénéficiaires qui avaient communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE dans les 12 derniers mois). Il s'agit également du seul secteur qui a reçu des cotes de satisfaction inférieures au seuil de 80 % (qui est souvent établi comme l'objectif de nombreux programmes de satisfaction des clients). Dans l'ensemble des aspects ou des secteurs de service énumérés ci-dessous, les cotes de satisfaction ne variaient pas considérablement entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date en 2021.

Les résultats de 2021 pour la « satisfaction nette », à la fois dans l'ensemble et dans des secteurs de service précis, sont conformes à ceux obtenus en 2020, avec des changements très minimes dans les cotes d'une année à l'autre.

## Satisfaction nette à l'égard des services de l'ACE et des principaux attributs de service

Principaux attributs de service	2020	2021	2021	2021
	TOTAL	TOTAL	Nouveaux bénéficiaires	Bénéficiaires de longue date
	%	%	%	%
Professionalisme démontré par l'agent de l'Agence*	90	90	92	86
Satisfaction à l'égard de l'expérience globale, dans toutes les interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE	87	87	91	84
Temps d'attente avant d'obtenir le premier versement de l'ACE**	85	86	86	-
Exactitude de la réponse reçue***	80	85	87	79
Mesures de protection en place pour protéger les renseignements personnels et commerciaux***	85	84	87	78
Façon dont l'agent de l'Agence a réglé le problème*	77	83	83	82
Facilité de compréhension des renseignements sur le dernier avis d'ACE	80	80	80	81
Exactitude des renseignements sur les avis de l'ACE	79	80	82	78
Rapidité de la résolution du problème***	74	74	75	73

Les tailles de la base varient selon l'énoncé.

\* Question posée à une catégorie de répondants – ceux qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone

\*\* Question posée seulement aux nouveaux répondants

\*\*\* Question posée à une catégorie de répondants – ceux qui ont communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois

## 2. Communication avec l'Agence concernant les services de l'ACE : Moyen et raison de la communication

Conformément aux constatations du sondage de 2020, un pourcentage relativement faible des personnes interrogées en 2021 avaient communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année au sujet des services de l'ACE (19 % en 2021; 17 % en 2020). Les nouveaux bénéficiaires (27 %) demeurent beaucoup plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence que les bénéficiaires de longue date (10%).

Les raisons de communiquer avec l'Agence sont également relativement inchangées par rapport à 2020 : la plus grande proportion de bénéficiaires cherchent à mettre à jour leur dossier (46 %), suivie de ceux qui traitent une demande (38 %) et de ceux qui traitent un problème lié à l'émission d'un paiement (21 %). Le nombre de bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence au sujet d'une plainte liée au service demeure faible (4 %) et inchangé par rapport à 2020 (5 %).

Le téléphone continue d'être la principale méthode de communication pour la grande majorité des bénéficiaires qui ont interagi avec l'Agence en ce qui a trait à l'ACE (79 % en 2021; 78 % en 2020), suivi des services en ligne (26 % en 2021; 23 % en 2020). Très peu de bénéficiaires ont communiqué avec l'Agence par la poste (7 % en 2021; 11 % en 2020). Dans l'ensemble, la plupart des bénéficiaires ont trouvé qu'il était facile d'accéder aux services de l'ACE (62 % en 2021; 65 % en 2020). Néanmoins, les opinions sur la facilité d'accès variaient d'une plateforme de service à l'autre : elles étaient plus favorables chez les personnes qui accèdent aux services de l'ACE en ligne (75 %) par rapport à celles qui interagissent avec l'Agence par téléphone (58 %).

## 3. Connaissance des services en ligne de l'ACE

Comme il a été mentionné ci-dessus, de nombreux bénéficiaires communiquent avec l'Agence afin de mettre à jour leur dossier, et cela est particulièrement le cas pour les nouveaux bénéficiaires. De plus, bien que la plupart des bénéficiaires continuent de communiquer avec l'Agence par téléphone, les résultats du sondage de 2021 mettent en

évidence une augmentation de la sensibilisation des bénéficiaires aux diverses fonctions liées à la gestion de l'ACE en ligne et à la mise à jour de leur profil :

- La connaissance est la plus élevée chez les bénéficiaires en ce qui concerne leur capacité à mettre à jour les renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits au moyen de Mon dossier (85 %, comparativement à 75 % en 2020).
- Bien qu'un peu plus faible, la connaissance du fait que les bénéficiaires peuvent payer leurs soldes en souffrance au moyen du service Mon paiement en ligne de l'Agence ou des services bancaires en ligne a également augmenté d'une année à l'autre (65 %, en hausse par rapport à 60 %).
- Il y a également eu une tendance à la hausse de la connaissance de l'application Mes prestations, qui permet aux bénéficiaires de consulter rapidement les détails de leurs prestations et de leurs crédits, ainsi que les renseignements sur leur admissibilité (60 %, une hausse par rapport à 54 %).

Comme en 2020, les résultats montrent que les bénéficiaires qui ont interagi avec l'Agence par l'intermédiaire de leurs services en ligne ont une opinion positive de l'expérience. Par conséquent, l'Agence devrait poursuivre ses efforts pour accroître la sensibilisation à l'égard de ses options en ligne et encourager les bénéficiaires à accéder aux services de l'ACE en ligne.

#### 4. Sensibilisation à la nécessité de produire une déclaration de revenus

Conformément aux conclusions de 2020, la grande majorité des bénéficiaires (88 %) étaient au courant de la nécessité de produire une déclaration de revenus afin de continuer à recevoir les versements de l'ACE, même si cette connaissance continue d'être légèrement plus élevée chez les bénéficiaires de longue date (91 %) que chez les nouveaux bénéficiaires (83 %). Conformément aux résultats du sondage de l'année précédente, relativement peu d'entre eux n'étaient pas au courant de cette exigence (12 %).

#### 5. Présenter une demande d'ACE à l'avenir

Une faible majorité (53 %) des bénéficiaires, soit une hausse de 4 points de pourcentage par rapport à 2020 (49 %) ont indiqué que, à l'avenir, s'ils devaient présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, ils le feraient en ligne, à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier ». Les nouveaux demandeurs (60 %) sont beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'il s'agit du moyen qu'ils privilégieraient à l'enregistrement à l'hôpital (33 %). Cette constatation, conforme aux résultats des années précédentes, continue d'indiquer qu'il y a un certain élan parmi la plus récente cohorte de demandeurs et que, par conséquent, il est possible que ceux qui présentent une demande dans un avenir rapproché fassent une meilleure utilisation de la plateforme en ligne de l'Agence lorsqu'ils accéderont aux services de l'ACE. Encore une fois, cela met en évidence l'importance que l'Agence continue d'accroître la sensibilisation à l'égard de la gamme de services et de renseignements en ligne de l'ACE et de la facilité d'utilisation de cette plateforme pour l'enregistrement, ainsi que la gestion continue du profil et du compte du bénéficiaire.

Environ un tiers (36 %) des bénéficiaires privilégierait les hôpitaux pour faire une nouvelle demande d'ACE pour un autre enfant, même si cette approche est légèrement plus élevée chez les bénéficiaires de longue date (38 %) que chez les nouveaux bénéficiaires (33 %). Cette constatation n'est peut-être pas étonnante étant donné que les hôpitaux ou le personnel du centre de naissance sont une source de renvoi commune (31 %), plus particulièrement pour les bénéficiaires de longue date (37 % par rapport à 24 % chez les nouveaux bénéficiaires).

#### 6. Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée

De temps à autre, l'Agence peut envoyer un questionnaire aux bénéficiaires de l'ACE afin de leur demander de confirmer ou de corriger les renseignements sur l'entente de garde partagée. Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient

reçu ce questionnaire au cours des 12 derniers mois, très peu de bénéficiaires (3 %, n = 34), représentant seulement la moitié du nombre de l'année précédente (6 %, n = 67 en 2020), ont répondu que oui. Cela pourrait laisser entendre qu'il y a eu moins de distribution du questionnaire sur la garde dans l'ensemble au cours de la dernière année ou simplement que le rappel a diminué.

Bien que l'échantillon de ceux qui ont répondu par l'affirmative à cette question soit assez petit, plus du deux tiers des répondants (68 %) ont dit que le questionnaire était « plutôt facile » ou « très facile » à remplir. Seulement 15 % des répondants ont indiqué avoir de la difficulté, ce qui représente une baisse de 24 points par rapport à 2020 (39 %), ce qui laisse entendre que certaines améliorations ont été apportées au questionnaire (p. ex., pour des raisons de clarté, de compréhension, de longueur, etc.).

## D. Conclusions

Les constatations du sondage de 2021 auprès des nouveaux bénéficiaires et des bénéficiaires de longue date de l'ACE présentent un portrait assez positif en ce qui concerne leur connaissance et leur expérience à l'égard des services de l'ACE. Bon nombre continue de signaler des niveaux élevés de satisfaction à l'égard des renseignements et des processus liés à l'obtention de renseignements sur l'ACE et à leur maintien, ainsi qu'à l'interaction avec l'Agence en ce qui a trait à l'ACE.

Cela dit, il y a un certain nombre de secteurs que l'Agence pourrait explorer plus en profondeur et continuer à surveiller. Les résultats de 2021 cernent plusieurs possibilités continues pour que l'Agence améliore l'expérience des bénéficiaires de l'ACE, reconnaissant que, dans l'ensemble, la plupart d'entre eux évaluent l'Agence de façon très positive à l'égard de son rendement actuel :

- Bien que les bénéficiaires accèdent principalement aux services de l'ACE par téléphone, il y a des **possibilités continues d'encourager les clients à passer à la plateforme en ligne**, surtout compte tenu de la différence importante dans l'expérience perçue par ceux qui utilisent les services en ligne par rapport au téléphone – le premier est considéré comme plus facile d'accès par rapport au second. Il y a eu une augmentation marquée de la sensibilisation à l'égard de la gamme de fonctions disponibles en ligne et l'Agence devrait s'appuyer sur cette réussite pour accroître la sensibilisation parmi les bénéficiaires en général, mais en ciblant les nouveaux bénéficiaires en particulier. De plus, la connaissance de l'application Web Mes Prestations ARC pourrait être plus élevée, ce qui fait qu'il serait utile de faire un effort de marketing particulier axé principalement sur la mise en évidence de cette application. Le sondage n'a pas évalué les habitudes de consommation médiatique des clients. Toutefois, des proportions importantes ont indiqué qu'ils avaient d'abord entendu parler de l'ACE par des amis ou des membres de leur famille. Une stratégie de marketing fortement axée sur les médias sociaux (p. ex., Facebook et Twitter) pourrait continuer de tirer profit des recommandations par « bouche-à-oreille » de la plateforme en ligne.
- En même temps, le sondage souligne que la communication avec l'Agence au sujet des services de l'ACE est principalement effectuée par téléphone, plus particulièrement par les nouveaux bénéficiaires par rapport aux bénéficiaires de longue date. Par conséquent, **il demeure essentiel de continuer à améliorer le service téléphonique**. À cet égard, il faudra effectuer plus de travail afin de déterminer ce qui pourrait aider à faciliter les interactions téléphoniques, ainsi que les attentes des clients en ce qui concerne la rapidité avec laquelle les problèmes doivent être réglés.

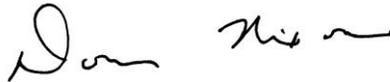
## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Nom du fournisseur :	The Strategic Counsel
Numéro du contrat :	46G85-226673/001/CY
Date d'attribution du contrat :	2021-01-28
Valeur du contrat :	57 336,77\$

Pour obtenir plus de renseignements sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à l'adresse électronique [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca).

### 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 de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Signataire : \_\_\_\_\_

## II. Contexte et objectifs

## Contexte et objectifs

---

### A. Contexte

L'Allocation canadienne pour 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 provenant de programmes provinciaux ou territoriaux connexes. En 2019-2020, 3,4 millions de familles et 5,9 millions d'enfants avait le droit de recevoir L'ACE avec 24.5 milliards de dollars payé

Depuis 2000, l'Agence du revenu du Canada mène continuellement des études pour évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients à l'égard de l'ACE et de ses programmes prédécesseurs. L'Agence continue de reconnaître l'importance de recueillir les commentaires des bénéficiaires afin de fournir des données utiles à l'équipe de la Direction des programmes de prestations (DPP).

Au cours des années, le sondage a utilisé différentes méthodes, comme il est indiqué ci-dessous.

- Le sondage téléphonique initial auprès des nouveaux demandeurs de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE, maintenant ACE) a été mené en 2000. D'autres sondages téléphoniques auprès des clients de la TPS/TVH et des bénéficiaires réguliers de l'ACE ont été menés en 2005 et en 2006, respectivement.
- En 2014, les deux sondages sur l'ACE (les bénéficiaires nouveaux et réguliers) ont été transférés à un environnement en ligne et les clients ont reçu des invitations par la poste avec une adresse URL afin d'accéder aux sondages. Le sondage sur le crédit pour la TPS/TVH est demeuré un sondage téléphonique.
- En 2016, le sondage sur le crédit pour la TPS/TVH a été mené à la fois par téléphone et en ligne. La justification de la tenue de ce sondage par téléphone était fondée sur le nombre de répondants qui ont indiqué qu'ils n'avaient pas accès à Internet (p. ex., les aînés).
- En 2018, The Strategic Counsel a mené un sondage sur l'ACE auprès des nouveaux demandeurs, en utilisant uniquement le téléphone. Compte tenu de la disponibilité des numéros de téléphone des nouveaux demandeurs 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. De plus, le nombre de répondants de l'échantillon au cours des années précédentes s'est avéré trop faible pour que les résultats soient jugés valides sur le plan statistique.
- En 2020 et 2021, le sondage sur l'ACE a été mené de nouveau uniquement par téléphone. Ce sondage ciblait tous les bénéficiaires actuels de l'ACE, y compris les bénéficiaires nouveaux et de longue date.

### B. Objectifs

La présente étude vise à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard du processus global, de la demande à la réception des versements de l'ACE, et d'en faire le suivi. Le sondage a donné l'occasion aux bénéficiaires du programme de formuler des commentaires sur leur satisfaction globale à l'égard du programme, leur satisfaction à diverses étapes et à l'égard de diverses composantes du processus et des évaluations des aspects précis de l'exécution du programme et du service, tel qu'il est défini par le secteur de programme.

La recherche de 2021 permettra également de suivre les progrès réalisés par rapport au sondage précédent (2020) en vue de comprendre si les perceptions des bénéficiaires de l'ACE ont changé au fil du temps, et pourquoi.

Les constatations appuient les initiatives d'amélioration continue des services de l'Agence et permettront à la Direction des programmes de prestations (DPP) de mieux comprendre les clients de prestations et de crédits en plus d'orienter l'amélioration du programme, des services et des communications. Les données seront également utilisées pour obtenir des résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction des clients » inclus dans les rapports sur le rendement de l'Agence.



### III. Méthodologie

## Méthodologie

---

En 2021, un sondage téléphonique a été mené auprès de 1 150 bénéficiaires de l'ACE, y compris 500 nouveaux bénéficiaires et 650 bénéficiaires de longue date, à l'aide de listes de clients fournies par l'Agence du revenu du Canada. Le questionnaire (voir la section V – Annexe : Instruments de recherche) est demeuré presque identique à celui de 2020, ce qui a permis de comparer les données de suivi entre les deux années.

### A. Constitution de l'échantillon

L'Agence a fourni à The Strategic Counsel une liste de 25 000 bénéficiaires de l'ACE. La liste a été générée par l'Agence à l'aide du processus d'échantillonnage fondé sur les probabilités suivant, ce qui a permis à chaque répondant de chacun des deux groupes cibles (p. ex., nouveaux bénéficiaires et bénéficiaires de longue date) d'avoir une chance égale de participer au sondage.

- À partir de la base de données complète de l'ACE de 3,4 millions de bénéficiaires de l'ACE, l'Agence a extrait tous ceux qui satisfont aux critères pour les bénéficiaires de longue date et les nouveaux bénéficiaires.
- Ce sous-ensemble de la base de données complète a ensuite été trié dans les sous-groupes précis (nouveaux bénéficiaires et bénéficiaires de longue date).
- Pour fournir un échantillon d'environ 25 000 bénéficiaires de longue date et nouveaux bénéficiaires de l'ACE, l'Agence a prélevé environ 13 750 bénéficiaires de longue date et 11 250 nouveaux bénéficiaires.
- Au sein de chacun des sous-groupes, un tri aléatoire a été effectué (à partir d'une liste classée par ordre alphabétique par nom de famille) afin de sélectionner chaque « énième » bénéficiaire pour générer la base d'échantillon requise. Par exemple, si l'extraction initiale a généré une liste de 47 000 nouveaux bénéficiaires, environ chaque quatrième bénéficiaire serait extrait afin de générer la liste de 11 250.

La liste principale fournie par l'Agence a été nettoyée davantage par The Strategic Counsel afin de supprimer les doublons et de repérer les listes de coordonnées incomplètes. La liste de 24 503 bénéficiaires était alors divisée en deux listes de coordonnées en fonction de la période pendant laquelle le bénéficiaire recevait les prestations. Le premier comprenait 10 854 nouveaux bénéficiaires, définis comme ceux qui avaient reçu leur premier paiement de l'ACE au cours des 12 derniers mois, et le deuxième comprenait une liste de 13 649 bénéficiaires de longue date (p. ex., ceux qui ont reçu l'ACE depuis plus de 12 mois). Chaque liste comprenait des renseignements tels que :

- le nom du destinataire
- les numéros de téléphone, y compris celui de la maison et du téléphone cellulaire, le cas échéant, qui ont été utilisés uniquement pour communiquer avec le particulier
- le sexe
- l'âge
- la province
- le code postal
- la langue de préférence
- l'année de réception du premier paiement;
- le type de bénéficiaire

Un autre tri a été effectué afin de déterminer la répartition des bénéficiaires par région. Une randomisation générée par ordinateur de la liste a été effectuée à l'aide de la fonction =ALEA dans Excel et la formule  $f=n/N$  a été utilisée pour établir un échantillon aléatoire simple des bénéficiaires à interroger. Lorsque l'échantillon était épuisé, l'approche était répétée au besoin pour obtenir la cible finale  $n$ .

Au total, The Strategic Counsel a rempli des sondages auprès de 1 150 bénéficiaires de l'ACE dans l'ensemble du Canada (500 nouveaux bénéficiaires et 650 bénéficiaires de longue date). Des quotas ont été établis pour assurer la bonne répartition des nouveaux bénéficiaires (n = 500) et des bénéficiaires de longue date (n = 650), conformément à la vague précédente. Des quotas souples ont également été mis en place pour s'assurer que l'échantillon comprenait une section transversale représentative par province basée sur l'échantillon original.

Le tableau ci-dessous présente le pourcentage des bénéficiaires par type et par province dans la liste de clients initiale et dans l'échantillon réel.

Type de bénéficiaire	Liste de clients n=24,503	Liste de clients %	Échantillon réel n=1,150	Échantillon réel %
Nouveau bénéficiaire	10 854	-	500	-
Bénéficiaire de longue date	13 649	-	650	-

Province	Liste de clients n=24,503	Liste de clients %	Échantillon réel n=1,150	Échantillon réel %
Alberta	2 831	11,6	142	12,3
Colombie-Britannique	3 227	13,2	148	12,9
Manitoba	880	3,6	48	4,2
Nouveau-Brunswick	523	2,1	24	2,1
Terre-Neuve-et-Labrador	361	1,5	13	1,1
Nouvelle-Écosse	640	2,6	35	3,0
Territoires du Nord-Ouest	29	<0,1	2	0,2
Nunavut	24	<0,1	1	0,1
Ontario	9 373	38,3	431	37,5
Île-du-Prince-Édouard	100	0,4	5	0,4
Québec	5 736	23,3	267	23,2
Saskatchewan	754	3,1	32	2,8
Yukon	25	<0,1	2	0,2

Le sondage téléphonique a été mené entre le 22 février et le 9 mars 2021. Le sondage ne devait pas durer plus de 10 minutes et la durée moyenne était de 9 minutes, avec des entrevues allant de 4 minutes à 28 minutes. Conformément aux exigences en matière d'accessibilité de la recherche sur l'opinion publique (ROP) du gouvernement du Canada, un autre format PDF du sondage a été offert. Toutefois, aucune demande n'a été faite pour ce format.

Le protocole d'échantillonnage fondé sur les probabilités mentionné ci-dessus signifie que l'échantillon final a une marge d'erreur connexe de 2,82 % à un intervalle de confiance de 95 %. Toutefois, étant donné que l'échantillon initial fourni par l'Agence était un sous-ensemble de l'univers des bénéficiaires de l'ACE, les résultats ne peuvent pas être extrapolés à la population totale des bénéficiaires de l'ACE. Les résultats sont plutôt représentatifs des nouveaux bénéficiaires et des bénéficiaires de longue date seulement.

Conformément aux [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages téléphoniques](#), la liste des clients fournie par l'Agence a été détruite à la fin du travail sur le terrain.

## B. Travail sur le terrain et taux de réponse

Au total, 1 150 demandeurs ont répondu au sondage, pour un taux de réponse global de 6 %. Le taux de réponse a été calculé selon la formule de la méthode empirique  $R / (NR + P + R)$ , comme suit :

- Nombre de participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (R) [achèvement, disqualification et dépassement du quota] = **1 171**

### **DIVISÉ PAR**

- Somme des appels non résolus (NR) [14800], des participants qui faisaient partie de la portée (P), mais qui n'ont pas répondu au sondage (2 795) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (R) [1 171] = **18 766**

Les taux de réponse pour chacun des deux sous-groupes étaient les suivants : nouveaux bénéficiaires (7,12 %); bénéficiaires de longue date (5,57 %).

Les détails sur les dispositions relatives aux appels pour l'échantillon total, ainsi que pour les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date, se trouvent à la section A de l'annexe.

Les répondants ont pu répondre au questionnaire dans la langue officielle de leur choix, en anglais ou en français. Au total, 886 bénéficiaires ont répondu au sondage en anglais et 264 en français.

### 1. Biais de non-réponse

Un biais de non-réponse se produit lorsque certains répondants inclus dans l'échantillon ne répondent pas au sondage. Il s'agit habituellement d'un refus de participer ou d'une incapacité à joindre les répondants ou à communiquer avec eux pendant la période au cours de laquelle le sondage est mené. Un biais se produirait si les personnes qui ont refusé ou qui n'étaient pas en mesure de participer au sondage étaient systématiquement différentes de celles qui ont participé au sondage en ce qui a trait aux variables mesurées dans le sondage.

Les taux de non-réponse dans les échantillons de probabilité augmentent à l'échelle mondiale et une analyse du biais de non-réponse est particulièrement utile lorsque les taux de réponse à un sondage sont faibles, ou s'il y a d'autres indices que des biais peuvent être présents dans les résultats du sondage. Cela dit, toutefois, les études de recherche ont démontré que les taux de réponse à eux seuls sont un indicateur peu fiable de partialité. De plus, le biais de non-réponse est habituellement plus préoccupant pour la recherche sur des questions très personnelles ou de nature délicate, ou lorsque la désirabilité sociale peut jouer un rôle dans les réponses des répondants aux sondages téléphoniques menés par un intervieweur. Il s'agit d'un enjeu moins important pour le sondage sur les normes de service du programme de prestations de 2020-2021, où les questions visent à évaluer la sensibilisation et les expériences des répondants.

De plus, un certain nombre de mesures ont été prises à l'étape de la conception afin de réduire ou d'atténuer le risque de biais des non-répondants, y compris :

- Veiller à ce que le sondage soit court et accessible – le sondage durait en moyenne neuf minutes et les participants pouvaient demander un autre format PDF, conformément aux exigences en matière d'accessibilité de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada.
- Obtenir les commentaires des participants sur la conception ou la structuration des questions – un test préliminaire a été effectué (voir ci-dessous) pour évaluer l'expérience des participants dans la réalisation du sondage et elle a été jugée généralement positive.

Les approches communes pour évaluer le biais de non-réponse comprennent : comparer les variables de base pour les répondants et les non-répondants; comparer les répondants précoces et tardifs sur les variables de la base de

sondage et les variables clés du sondage, et comparer les estimations des répondants au sondage (à l'aide de pondérations rajustées en fonction de la non-réponse) avec les estimations provenant d'une source de données externe « étalon-or » indépendante ou de renseignements de la riche base d'échantillonnage.

Il y a des limites quant à la mesure dans laquelle une analyse complète de la non-réponse peut être entreprise pour cet ensemble de données. Il s'agit principalement d'un facteur de l'absence de données disponibles sur les non-répondants, à l'exception de ce qui a été fourni par l'Agence dans le fichier d'échantillon initial. Toutefois, la mise en œuvre de quotas souples afin de s'assurer que l'échantillon final reflète étroitement la répartition des nouveaux bénéficiaires de l'ACE et des bénéficiaires de longue date par province aura pour effet de réduire, voire d'éliminer complètement, le biais de non-réponse.

Compte tenu de ce qui précède, nous sommes d'avis que tout biais de non-réponse est minime et que les résultats du sondage, tels qu'ils sont déclarés ici, sont valides.

## 2. Essais préliminaires

Conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages téléphoniques, un essai préliminaire a été entrepris avant le lancement du sondage. Celui-ci a été effectué par téléphone auprès de 20 bénéficiaires (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. Dans l'ensemble, les constatations découlant de l'essai préliminaire ont été très positives, et The Strategic Counsel et l'Agence ont convenu qu'il n'était pas nécessaire d'apporter des changements avant le travail sur le terrain.

## C. Remarque à l'intention du lecteur

Aucune procédure de pondération n'a été appliquée aux données finales.

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.

Tout au long du rapport, à moins d'indication contraire, l'importance est indiquée au niveau de confiance de 95 % en fonction du test Z..

#### IV. Constatations détaillées découlant du sondage

## Constatations détaillées découlant du sondage

### A. Satisfaction globale

Invités à indiquer leur degré de satisfaction globale à l'égard de leurs interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE (y compris la demande, les avis et la réception des versements), la grande majorité des bénéficiaires ont indiqué qu'ils sont satisfaits (87 %), conformément aux résultats de l'année précédente. En fait, plus de la moitié des bénéficiaires (51 %) attribue la cote la plus élevée possible, soit « très satisfait », alors que plus d'un tiers (36 %) se dit « plutôt satisfait ». Les cotes de satisfaction sont beaucoup plus élevées pour les nouveaux bénéficiaires (91 %) que pour les bénéficiaires de longue date (84 %).

Comme pour 2020, un peu moins d'un bénéficiaire sur dix (9 %) est neutre, indiquant qu'il n'est « ni satisfait ni insatisfait », et seulement 3 % sont insatisfaits de l'expérience globale.

#### Satisfaction globale à l'égard des interactions avec l'agence concernant l'ACE

Satisfaction	2020 TOTAL n=1150	2021 TOTAL n=1150	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500	2021 Bénéficiaires de longue date n=650
	%	%	%	%
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>84</b>
Très satisfait	50	51	53	49
Plutôt satisfait	37	36	38	35
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	7	10
Plutôt insatisfait	3	2	2	2
Très insatisfait	1	1	-	2
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Je ne sais pas	1	2	1	3

Q16. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total

Dans l'ensemble du pays, les cotes de satisfaction demeurent élevées en 2021. Il y a peu de différences importantes à noter entre les régions, à une exception près : une plus grande proportion de résidents des Prairies (4 %) sont plus susceptibles d'être insatisfaits de leur expérience globale.

### Satisfaction globale à l'égard des interactions concernant l'ACE par région

	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Atlantique n=77 %	2021 Ontario n=431 %	2021 Québec n=267 %	2021 Prairies n=222 %	2021 C.-B./Nord n=153 %
	2020	2021	2021				
n=	1 150	1150	77	431	267	222	153
	%	%	%	%	%	%	%
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>90</b>	<b>86</b>	<b>89</b>	<b>84</b>	<b>86</b>
Très satisfait	50	51	62	53	46	51	46
Plutôt satisfait	37	36	27	33	43	33	41
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	5	10	7	10	7
Plutôt insatisfait	3	2	-	2	1	2	3
Très insatisfait	1	1	1	<1	<1	2	1
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Je ne sais pas	1	2	4	1	2	2	2

Q16. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total

La satisfaction globale varie dans une certaine mesure en fonction de l'âge, les bénéficiaires plus jeunes (18 à 34 ans) exprimant les niveaux de satisfaction les plus élevés à l'égard de leurs interactions (89 %), comparativement aux bénéficiaires d'âge moyen (35 à 49 ans) et plus âgés (50 ans et plus) [85 % et 84 %, respectivement].

### Satisfaction globale à l'égard des interactions concernant l'ACE par âge

Satisfaction	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 De 18 à 34 ans n=455 %	2021 De 35 à 49 ans n=592 %	2021 50 ans et plus n=96 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>84</b>
Très satisfait	50	51	54	48	50
Plutôt satisfait	37	36	35	38	34
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	7	10	7
Plutôt insatisfait	3	2	2	2	3
Très insatisfait	1	1	-	2	1
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Je ne sais pas	1	2	2	2	4

Q16. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total

En examinant la satisfaction globale en fonction de la langue parlée à la maison, il est remarquable que les personnes qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français ont un taux de satisfaction à l'égard de l'expérience (92 %) plus élevé que les francophones (88 %) et les anglophones (84 %).

### Satisfaction globale à l'égard des interactions concernant l'ACE par langue parlée à la maison

Satisfaction	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Anglais n=719 %	2021 Français n=265 %	2021 Autre n=281 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>92</b>
Très satisfait	50	51	52	45	53
Plutôt satisfait	37	36	32	43	40
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	10	9	5
Plutôt insatisfait	3	2	2	1	1
Très insatisfait	1	1	1	<1	-
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Je ne sais pas	1	2	2	2	2

Q16. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total

Bien qu'il y ait des différences limitées dans les niveaux de satisfaction selon le niveau de scolarité, les résultats varient quelque peu en fonction du revenu du ménage. Plus particulièrement, une proportion plus élevée de personnes dans les ménages à faible revenu (qui gagnent moins de 60 000 \$ par année) accordent des cotes de satisfaction globales plus élevées que celles des ménages à revenu moyen ou élevé qui gagnent entre 60 000 \$ et 100 000 \$ (82 %) ou plus de 100 000 \$ (83 % par année).

### Satisfaction à l'égard de l'expérience globale concernant l'ACE par niveau de scolarité et revenu

Satisfaction	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 ÉTUDES Études secondaires ou moins n=231 %	2021 ÉTUDES Collège/ métiers n=349 %	2021 ÉTUDES Universitaires n=557 %	2021 REVENU DU MÉNAGE < 60 000 \$ n=429 %	2021 REVENU DU MÉNAGE 60 000- 99 000 \$ n=271 %	2021 REVENU DU MÉNAGE 100 000 \$ n=309 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>82</b>	<b>83</b>
Très satisfait	50	51	54	50	49	54	45	50
Plutôt satisfait	37	36	33	38	37	39	38	33
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	7	9	9	5	13	9
Plutôt insatisfait	3	2	3	1	2	1	2	3
Très insatisfait	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Je ne sais pas	1	2	2	2	2	<1	2	4

Q16. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total

## B. Satisfaction à l'égard des versements de l'ACE

On a demandé aux nouveaux bénéficiaires, définis comme ceux qui reçoivent l'ACE depuis moins de 12 mois, d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard du temps qu'il a fallu pour recevoir leur premier versement de l'ACE. Les résultats de 2021 continuent de montrer que la satisfaction des nouveaux bénéficiaires à cet égard est assez élevée, avec plus de quatre bénéficiaires sur cinq (86 %) qui se disent satisfaits. En fait, un plus grand nombre de nouveaux bénéficiaires ont donné la cote la plus élevée de « très satisfait » (56 %) en 2021 par rapport à 2020 (48 %) – une augmentation de 8 points.

### Satisfaction à l'égard de la rapidité du premier versement de l'ACE

Satisfaction	2020 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>85</b>	<b>86</b>
Très satisfait	48	56
Plutôt satisfait	36	30
Ni satisfait ni insatisfait	5	6
Plutôt insatisfait	6	5
Très insatisfait	3	2
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
Je ne sais pas	1	2

Q5A. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? – « Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier versement de l'ACE ». Base : Premiers bénéficiaires

Les personnes qui vivent en Colombie-Britannique et dans les territoires (93 %) sont les plus susceptibles d'être satisfaites de la rapidité de la réception de leur premier versement de l'ACE, tout comme celles qui ont atteint un niveau de scolarité universitaire (90 %).

## C. Satisfaction à l'égard des avis de l'ACE et compréhension de ceux-ci

Une série de questions ont été posées afin d'évaluer la satisfaction des bénéficiaires à l'égard de l'exactitude des renseignements sur les avis de l'ACE et de la facilité relative de compréhension des renseignements qui se trouvent dans ces avis.

### 1. Satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur les avis de l'ACE

Les constatations du sondage actuel continuent d'indiquer qu'une forte majorité des bénéficiaires de l'ACE (80 %) sont satisfaits de l'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE utilisé pour calculer leur prestation. Notamment, la moitié des nouveaux bénéficiaires (50 %) ont fourni la cote la plus élevée de « très satisfait », comparativement à seulement 44 % des bénéficiaires de longue date.

### Satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE

Satisfaction	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>82</b>	<b>78</b>
Très satisfait	45	47	50	44
Plutôt satisfait	34	33	31	34
Ni satisfait ni insatisfait	11	12	9	14
Plutôt insatisfait	3	2	2	2
Très insatisfait	2	1	1	1
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Je ne sais pas	5	5	6	5

Q5B. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? – « L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation ». Base : Échantillon total

La satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE varie dans une certaine mesure :

- Région : Les niveaux de satisfaction sont beaucoup plus élevés au Québec (86 %) par rapport à l'Ontario (80 %), les Prairies (75 %) et la Colombie-Britannique/le Nord (74 %).
- Langue parlée à la maison : Parmi les bénéficiaires nouveaux et de longue date, les anglophones ont exprimé des taux de satisfaction globale légèrement inférieurs (76 %) aux francophones (85 %) et à ceux qui parlent principalement une langue autre que l'anglais ou le français à la maison (85 %).
- Âge : Les bénéficiaires plus jeunes (83 %) déclarent des niveaux de satisfaction plus élevés à cet égard que les bénéficiaires d'âge moyen (77 %).
- Revenu du ménage : Ceux qui ont un revenu inférieur à 60 000 \$ (84 %) ou entre 60 000 \$ et 100 000 \$ (81 %) sont plus satisfaits que ceux qui vivent dans un ménage à revenu élevé (gagnant plus de 100 000 \$).
- Études : Dans la même veine, les personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou moins ont tendance à offrir des cotes plus élevées (83 %) par rapport à celles qui ont fait des études postsecondaires – soit un diplôme de métier ou collégial (79 %), soit un diplôme universitaire (78 %).

## 2. Facilité de compréhension du dernier avis d'ACE

Huit bénéficiaires sur dix (80 %), tant nouveaux que de longue date, trouvent que les renseignements sur les avis d'ACE sont « faciles » à comprendre. En fait, la moitié des bénéficiaires de longue date (50 %) et un peu moins de la moitié des nouveaux bénéficiaires (47 %) disent que les renseignements contenus dans le dernier avis d'ACE étaient « très faciles » à comprendre. Environ un tiers (33 % des nouveaux bénéficiaires; 30 % des bénéficiaires de longue date) évaluent les renseignements comme « plutôt faciles » et seulement 6 % de tous les bénéficiaires (6 % disent qu'ils étaient « difficiles » à comprendre (7 % des nouveaux bénéficiaires; 5 % des bénéficiaires de longue date). Ces résultats sont demeurés pratiquement inchangés depuis 2020.

### Facilité de compréhension des avis d'ACE

Facilité de compréhension	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
<b>NET – FACILE</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>81</b>
Très facile	48	49	47	50
Plutôt facile	32	31	33	30
Ni facile ni difficile	8	9	9	9
Plutôt difficile	5	5	6	4
Très difficile	1	1	1	1
<b>NET – DIFFICILE</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
Je ne sais pas	6	5	4	5

Q6. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'ACE?

Base : Échantillon total

Ceux qui sont plus susceptibles de trouver les renseignements sur leur avis de l'ACE plus difficiles à comprendre comprennent les personnes suivantes :

- Les bénéficiaires qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français à la maison (11 %).
- Ceux qui s'identifient comme des parents célibataires (10 %).
- Les bénéficiaires qui s'identifient comme faisant partie d'un groupe minoritaire (9 %).
- Les personnes ayant un revenu de ménage annuel plus faible (8 %).

## D. Communication avec l'Agence et facilité d'accès à celle-ci pour les services de l'ACE

Les déterminants de la satisfaction du client sont étroitement liés à la fréquence et à la nature des interactions entre le client et le fournisseur de services, à la voie utilisée pour obtenir un service, à la facilité relative des interactions, ainsi qu'au niveau et à la qualité perçus du service reçu. On a posé une série de questions aux nouveaux bénéficiaires de l'ACE et à ceux de longue date afin d'évaluer leurs interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours de la dernière année. On leur a également demandé quelles étaient les raisons de la communication et à quel point il était facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE.

### 1. Communication avec l'Agence au sujet de l'ACE

Un peu moins d'un bénéficiaire de l'ACE sur cinq (17 %) a dû communiquer avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, soit à peu près la même proportion qu'en 2020 (19 %).

Les nouveaux bénéficiaires (27 %) sont beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE par rapport aux bénéficiaires de longue date (10 %).

#### Communication avec l'agence au cours des 12 derniers mois au sujet de l'ACE

	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
Contacted the CRA				
Oui	19	17	27	10
Non	81	83	73	90

Q7. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE? Base : Échantillon total

Les personnes les plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ACE au cours de la dernière année comprennent :

- les hommes (31 %) par rapport aux femmes (15 %);
- les bénéficiaires qui déclarent être séparés, divorcés ou veufs (28 %), par rapport à ceux qui sont mariés ou en union de fait (16 %), ou célibataires (15 %);
- ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ (23 %), par rapport à ceux dont le revenu est de 60 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$ (15 %), et ceux dont le revenu du ménage est supérieur à 100 000 \$ (11 %).

Aucune variation régionale n'était évidente sur cette question.

Les raisons de communiquer avec l'Agence variaient, mais étaient, dans la plupart des cas, semblables à ce qui a été cité en 2020. Près de la moitié des bénéficiaires de l'ACE ont mentionné qu'ils avaient communiqué avec l'Agence pour mettre à jour leur dossier (46 % en 2021; 49 % en 2020). Un peu moins de deux répondants sur cinq ont communiqué avec l'Agence au sujet de leur demande (38 %), ce qui représente une augmentation de 11 points par rapport à 2020 (27 %). Une personne sur cinq ou moins avait communiqué avec l'Agence pour d'autres questions, et les proportions étaient semblables à ce qui avait été déclaré en 2020, y compris : l'émission de paiements (21 % en 2021; 20 % en 2020), les renseignements généraux (16 % en 2021; 10 % en 2020); une politique, une décision ou une interprétation (6 % en 2021; 5 % en 2020), une plainte liée au service (4 % en 2021; 5 % en 2020), un appel (4 % en 2021; 2 % en 2020) ou pour une autre affaire (1 % en 2021; moins de 1 % en 2020).

Sans surprise, il y avait certaines différences dans les raisons de la communication entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date. La majorité des nouveaux bénéficiaires (51 %) étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet de leur demande, comparativement à un peu plus d'un bénéficiaire de longue date sur dix (12 %). Par contrast, la plupart des bénéficiaires de longue date (58 %) avaient communiqué avec l'Agence au sujet de la mise à jour de leur dossier. Une proportion plus petite, mais tout de même importante, de nouveaux bénéficiaires (40 %) ont également mentionné une mise à jour de leur dossier comme raison de communiquer avec l'Agence. Mis à part ces deux différences, la tendance pour les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date était semblable en ce qui concerne les autres raisons invoquées pour communiquer avec l'Agence.

### Raisons de la communication (plusieurs mentions)

Raisons de la communication	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=134 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=67 %
	2020	2021	2021	2021
	n= 220	201	134	67
	%	%	%	%
Une mise à jour de votre dossier	49	46	40	58
Votre demande	27	38	51	12
Émission du paiement	20	21	22	18
Renseignements généraux (préciser)	10	16	15	18
Politique, décision et interprétation	5	6	7	4
Plainte liée au service	5	4	3	7
Appel	2	4	3	7
Autre	<1	1	1	3

Q8. Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence?

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

#### Une mise à jour de votre dossier :

- Les bénéficiaires plus âgés (80%) et d'âge moyen (54 %) étaient plus susceptibles de citer la mise à jour de leur dossier, comparativement aux bénéficiaires plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans (32 %).

#### Votre demande :

- À l'échelle régionale, les bénéficiaires résidant en Ontario (54 %) étaient plus susceptibles de citer leur demande comme raison pour communiquer avec l'Agence, comparativement à ceux qui résident ailleurs.
- Les bénéficiaires qui ont indiqué qu'ils parlent une langue autre que l'anglais ou le français à la maison (61 %) étaient également plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet de leur demande, comparativement aux anglophones (33 %) ou aux francophones (22 %).
- Les bénéficiaires plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans (54 %), étaient également plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ACE au sujet de leur demande.

#### Émission du paiement :

- Les hommes (25 %) étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet de l'émission d'un paiement que les femmes (8 %).

Le téléphone demeure la principale voie de service pour les bénéficiaires de l'ACE qui ont dû communiquer avec l'Agence au cours de la dernière année, et cela est inchangé par rapport aux résultats du sondage de l'année

précédente (79 % en 2021; 78 % en 2020). Une proportion beaucoup plus faible de bénéficiaires, environ un quart (26 %), a communiqué avec l'Agence en ligne, comme en 2020 (23 %). Très peu (7 %) ont communiqué avec l'Agence par la poste, un pourcentage encore une fois inchangé par rapport à 2020 (11 %).

Il n'y avait aucune différence dans le choix ou l'utilisation des voies pour interagir avec l'Agence parmi les nouveaux bénéficiaires ou les bénéficiaires de longue date, et les deux groupes de clients comptaient principalement sur le téléphone en nombre à peu près égal. La majorité des nouveaux bénéficiaires (81 %) et des bénéficiaires de longue date (75 %) ont indiqué qu'ils avaient communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE par téléphone, tandis qu'environ un quart l'ont fait en utilisant les services en ligne de l'Agence (26 % des nouveaux bénéficiaires; 25 % des bénéficiaires de longue date) et moins d'un sur dix ont interagi avec l'Agence par la poste (9 % des nouveaux bénéficiaires; 3 % des bénéficiaires de longue date).

### Moyen de communication (plusieurs mentions)

Moyen de communication	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=134 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=67 %
Téléphone	78	79	81	75
Services en ligne	23	26	26	25
Courrier	11	7	9	3

Q9. Comment avez-vous communiqué avec l'Agence?

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Une grande majorité dans l'ensemble de tous les sous-groupes démographiques et de toutes les régions a mentionné le téléphone comme moyen par lequel ils avaient communiqué avec l'Agence. Bien qu'il y ait eu peu de variations importantes, les bénéficiaires plus âgés, soit âgés de 50 ans et plus (100 %), étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence par téléphone, comparativement aux bénéficiaires plus jeunes (79 %) et aux bénéficiaires d'âge moyen (77 %). De plus, l'utilisation de différents moyens de communication variait dans une certaine mesure en fonction de la raison de la communication, car les personnes qui souhaitaient obtenir une décision ou une interprétation en matière de politique (100 %) étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence par téléphone, tout comme celles qui faisaient le suivi d'un problème lié à l'émission d'un paiement (88 %).

## 2. Facilité d'accès aux services de l'ACE

Les répondants continuent d'évaluer l'accès aux services de l'ACE de façon positive. La plupart des répondants (62 %) ont indiqué que, selon leur dernière expérience, il était « facile » d'accéder aux services de l'ACE, avec un tiers (32 %) qui l'ont jugée « très facile », et un pourcentage semblable (30 %) qui ont indiqué que c'était « plutôt facile ». Ces résultats concordent étroitement avec les constatations de 2020 (65 % ont attribué la cote « facile » à l'accès, 35 % ont donné la cote « très facile » et 30 % ont donné la cote « plutôt facile »). Néanmoins, un peu moins du tiers des bénéficiaires de l'ACE interrogés ont indiqué qu'il était difficile d'accéder aux services de l'ACE (29 % en 2021 par rapport à 23 % en 2020).

Les nouveaux bénéficiaires de l'ACE et les bénéficiaires de longue date ont déclaré des expériences semblables, la plupart décrivant l'accès aux services de l'ACE comme étant « facile » (63 % chez les nouveaux bénéficiaires; 61 % chez les bénéficiaires de longue date).

### Facilité d'accès aux services de l'ACE en fonction de la dernière expérience

Facilité d'accès	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=134 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=67 %
<b>NET – FACILE</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>61</b>
Très facile	35	32	34	27
Plutôt facile	30	30	28	34
Ni facile ni difficile	12	7	7	7
Plutôt difficile	13	14	14	13
Très difficile	10	15	14	18
<b>NET – DIFFICILE</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>31</b>
Je ne sais pas	1	1	1	-

Q10. Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE?

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Il n'y avait aucune différence entre les régions ou les sous-groupes démographiques sur cette question.

Au lieu de cela, les perceptions concernant la facilité d'accès aux services de l'ACE variaient légèrement selon la méthode de communication, même si une majorité dans chaque cas a indiqué que c'était « facile », peu importe la voie qu'ils avaient utilisée.

Comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous, les bénéficiaires qui avaient communiqué avec les services de l'ACE en ligne (75 %) étaient plus susceptibles de qualifier l'accès aux services de « facile » que ceux qui avaient communiqué avec les services de l'ACE par téléphone (58 %). En effet, près de la moitié de ceux qui ont accédé aux services de l'ACE en ligne (48 %) l'ont décrit comme « très facile », comparativement à un peu plus d'un quart des répondants qui ont accédé aux services par téléphone (27 %). En raison du petit nombre de bénéficiaires qui ont communiqué avec les services de l'ACE par la poste, aucune différence importante n'était évidente pour cette voie par rapport aux autres.

### Facilité d'accès aux services de l'ACE selon le moyen de communication

Facilité d'accès	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 En ligne n=52 %	2021 Téléphone n=158 %	2021 Courrier n=14a %
<b>NET – FACILE</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>58</b>	<b>64</b>
Très facile	35	32	48	27	29
Plutôt facile	30	30	27	31	36
Ni facile ni difficile	12	7	6	8	7
Plutôt difficile	13	14	8	15	21
Très difficile	10	15	12	18	7
<b>NET – DIFFICILE</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>29</b>
Je ne sais pas	1	1	-	1	-

Q10. Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE?

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

a Attention, échantillon limité

Les cotes concernant la facilité d'accès ne variaient pas considérablement en fonction de la raison de la communication, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. Peu importe la raison, la majorité des cas ont indiqué qu'il était « facile » d'accéder aux services de l'ACE.

### Facilité d'accès aux services de l'ACE selon le moyen de communication

Facilité d'accès	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Votre demande n=76 %	2021 Mise à jour de votre dossier n=93 %	2021 Émission du paiement n=42 %	2021 Plainte liée au service n=9a %	2021 Appel n=9a %	2021 Politique/ décision/ interprétation n=13a %	2021 Renseignements généraux n=32 %
<b>NET – FACILE</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>59</b>
Très facile	35	32	36	31	24	-	11	15	28
Plutôt facile	30	30	32	29	29	56	44	38	31
Ni facile ni difficile	12	7	8	10	10	11	22	15	3
Plutôt difficile	13	14	12	15	19	-	-	15	16
Très difficile	10	15	12	15	19	33	22	15	19
<b>NET – DIFFICILE</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>34</b>
Je ne sais pas	1	1	1	-	-	-	-	-	3

Q10. Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE?

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois  
a Attention, échantillon limité

## E. Satisfaction et expérience des services en ligne de l'ACE

### 1. Satisfaction à l'égard des services en ligne de l'ACE

On a demandé aux bénéficiaires qui avaient communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois, par n'importe quelle méthode et pour diverses raisons, d'évaluer leur satisfaction à l'égard de trois secteurs du service :

- Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger leur vie privée (c.-à-d. les renseignements personnels et commerciaux).
- L'exactitude de la réponse qu'ils ont reçue.
- La rapidité de la résolution de leur problème.

Le tableau ci-dessous présente les résultats de la « satisfaction nette » à l'égard des trois secteurs de service, qui correspond au pourcentage total des bénéficiaires qui affirment être « plutôt » ou « très satisfaits ». Comme pour 2020, les cotes de satisfaction les plus élevées se rapportent à l'exactitude de la réponse reçue (85 %) et aux mesures de protection en place pour protéger les renseignements personnels et d'entreprise (84 %). Notamment, bien que cela ne soit pas significatif, la satisfaction à l'égard de l'exactitude de la réponse reçue a augmenté de 5 points depuis 2020. Les cotes des bénéficiaires nouveaux et de longue date ne varient pas considérablement sur ces deux mesures.

Les niveaux de satisfaction à l'égard de la rapidité avec laquelle le problème a été réglé sont inférieurs à ceux des deux autres aspects du service susmentionnés. Dans l'ensemble, les trois quarts (74 %) sont satisfaits de la rapidité de la résolution, comme en 2020. Toutefois, les cotes de satisfaction entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date montrent peu de variabilité.

## Satisfaction nette : rapidité de la résolution, mesures de protection de la vie privée, exactitude des renseignements

Satisfaction nette (Total des deux cases supérieures : « très satisfait » et « plutôt satisfait »)	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=134 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=67 %
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	80	85	87	79
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux	85	84	87	78
La rapidité de la résolution du problème	74	74	75	73

Q11. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants?

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Les résultats détaillés de chacune de ces mesures sont indiqués dans les tableaux qui suivent.

Comme il a été mentionné, les cotes de satisfaction globale à l'exactitude des renseignements fournis aux bénéficiaires sont assez élevées (85 %). Bien qu'elles soient seulement significatives au niveau de confiance de 90 %, les cotes pour ceux qui étaient « très satisfaits » de cette mesure ont augmenté de 9 points en 2021 (59 %) par rapport à 2020 (50 %). Plus de la moitié des bénéficiaires de chaque groupe ont attribué la cote la plus positive de « très satisfait » (60 % pour les nouveaux bénéficiaires et 55 % pour les bénéficiaires de longue date), ce qui a contribué à l'augmentation de cette mesure pour 2021.

### Satisfaction à l'égard de la rapidité de la résolution

Satisfaction	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=134 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=67 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>80</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>79</b>
Très satisfait	50	59	60	55
Plutôt satisfait	30	26	27	24
Ni satisfait ni insatisfait	8	6	5	9
Plutôt insatisfait	4	3	2	4
Très insatisfait	6	4	4	4
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>
Je ne sais pas	2	2	1	3

Q11C. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? – « La rapidité de la résolution de votre problème »

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Parmi les principaux groupes démographiques, les personnes les plus susceptibles d'accorder des cotes de satisfaction plus élevées en ce qui a trait à l'exactitude de la réponse fournie sont les suivantes :

- Ceux qui ont tendance à parler une langue autre que l'anglais ou le français à la maison (72 %) sont les plus susceptibles d'accorder la cote la plus élevée de « très satisfait ».
- Les bénéficiaires plus jeunes (71 %), âgés de 18 à 34 ans, sont plus susceptibles d'accorder la cote « très satisfait » par rapport aux bénéficiaires d'âge moyen ou plus âgés (53 % et 30 %, respectivement).

La satisfaction à l'égard des mesures de protection de la vie privée demeure élevée (84 %), les nouveaux bénéficiaires (87 %) étant légèrement plus susceptibles de dire qu'ils sont « satisfaits » par rapport aux bénéficiaires de longue date (78 %). En fait, plus de la moitié des bénéficiaires (56 %) se disent « très satisfaits » des mesures de protection mises en place pour protéger leurs renseignements personnels et d'entreprise. De même, très peu de répondants dans l'ensemble (2 %) expriment un degré d'insatisfaction à l'égard de cette mesure. Les résultats ne varient pas de façon marquée entre 2021 et 2020.

### Satisfaction à l'égard des mesures de protection de la vie privée

Satisfaction	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=134 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=67 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>78</b>
Très satisfait	58	56	57	54
Plutôt satisfait	28	28	31	24
Ni satisfait ni insatisfait	4	8	6	12
Plutôt insatisfait	1	1	1	3
Très insatisfait	2	1	1	1
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Je ne sais pas	8	5	5	6

Q11B. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? – « Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux »

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Il y avait plusieurs variations à noter dans l'ensemble des régions et des groupes démographiques en réponse à cette question. Les cotes les plus élevées « très satisfait » à l'égard de cette mesure sont attribuées par :

- les bénéficiaires résidant en Ontario (61 %) ou dans les Prairies (60 %) par rapport au Québec (39 %);
- les bénéficiaires qui sont mariés/en union de fait (61 %) ou séparés/divorcés/veufs (61 %) par rapport à ceux qui sont célibataires (29 %);
- les anglophones (59 %) ou ceux qui parlent une autre langue que l'anglais ou le français à la maison (58 %) par rapport aux francophones (39 %).

Le tableau suivant souligne que les niveaux de satisfaction à l'égard de la rapidité de la résolution sont demeurés stables de 2020 à 2021. Il n'y a pas de différences importantes entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date pour cette cote.

## Satisfaction à l'égard de l'exactitude de la réponse fournie

Satisfaction	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=134 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=67 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>75</b>	<b>73</b>
Très satisfait	45	41	40	45
Plutôt satisfait	29	33	35	28
Ni satisfait ni insatisfait	5	4	5	3
Plutôt insatisfait	10	10	9	12
Très insatisfait	10	7	7	9
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>21</b>
Je ne sais pas	2	4	4	3

Q11A. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? – « La rapidité de la résolution de votre problème »

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

En ce qui concerne les autres variations entre les sous-groupes, les francophones (84 %) et ceux qui ont tendance à parler une langue autre que l'anglais ou le français à la maison (82 %) offrent des cotes de satisfaction plus élevées à l'égard de cette mesure que les anglophones (67 %).

## 2. Cotes de satisfaction à l'égard des services en ligne de l'Agence

On a demandé aux bénéficiaires qui avaient communiqué avec l'Agence par l'intermédiaire de services en ligne au cours des 12 derniers mois d'évaluer les renseignements en ce qui a trait à l'utilité, à l'exhaustivité, à l'accessibilité et à la facilité de compréhension.

Les résultats résumés dans le tableau ci-dessous indiquent que, dans l'ensemble, les trois quarts ou plus des bénéficiaires ont indiqué que l'utilité, l'exhaustivité et l'accessibilité des renseignements sur les services en ligne de l'Agence étaient « bons » ou « très bons ».

Comme pour 2020, sept bénéficiaires sur dix (71 %) ont trouvé que les renseignements sur les services en ligne de l'Agence étaient faciles à comprendre, ce qui était l'aspect le moins bien classé dans l'ensemble. Parmi les quatre aspects, les nouveaux bénéficiaires (69 %) sont un peu moins susceptibles d'évaluer la facilité de compréhension comme « très bonne » ou « bonne » par rapport aux bénéficiaires de longue date (76 %).

Les cotes positives de « très bon » ou de « bon » pour les quatre aspects des services en ligne de l'Agence n'ont pas varié de façon importante entre 2020 et 2021.

## Cotes des renseignements en ligne sur l'ACE

% Bon/Très bon	2020	2021	2021	2021
	TOTAL n=51 %	TOTAL n=52 %	Nouveaux bénéficiaires n=35a %	Bénéficiaires de longue date n=17a %
	2020	2021	2021	2021
	n= 51	52	35a	17a
	%	%	%	%
Serviabilité	75	83	86	76
Exhaustivité ou rigueur	82	79	83	71
Accessibilité	76	75	77	71
Facilité de compréhension	75	71	69	76

Q12. Comment évalueriez-vous les renseignements sur les services en ligne de l'Agence en ce qui a trait à chacun des aspects suivants?

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par l'intermédiaire des services en ligne

a Attention, échantillon limité

Compte tenu de la proportion relativement faible de bénéficiaires qui ont indiqué avoir utilisé les services en ligne de l'Agence au cours des 12 derniers mois, les résultats de ces mesures n'ont pas été analysés davantage, soit en ce qui a trait à la ventilation des résultats de « très bon » à « faible » ou à l'échelle des sous-groupes démographiques et des régions.

## F. Satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'ACE

On a demandé aux personnes qui avaient communiqué avec l'Agence par téléphone d'évaluer leur satisfaction à l'égard de deux aspects clés du service associés au professionnalisme de l'agent de l'Agence et à la façon dont l'agent de l'Agence a réglé leur problème.

La satisfaction à l'égard du professionnalisme de l'agent de l'Agence demeure très élevée (90 %) en 2021, ce qui est conforme aux résultats de 2020. De solides cotes de satisfaction sont affichées dans les deux catégories de répondants, soit les nouveaux bénéficiaires (92 %) et les bénéficiaires de longue date (86 %). En fait, la majorité des bénéficiaires sont « très satisfaits » de cet aspect, y compris près des deux tiers des nouveaux bénéficiaires (64 %) et plus de la moitié des bénéficiaires de longue date (54 %).

Les cotes pour le professionnalisme de l'agent de l'Agence, qu'elles soient positives ou négatives, n'ont pas varié considérablement au cours de la dernière année.

### Satisfaction à l'égard du professionnalisme de l'agent

Satisfaction	2020 TOTAL n=172 %	2021 TOTAL n=158 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=108 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=50 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>86</b>
Très satisfait	69	61	64	54
Plutôt satisfait	21	29	28	32
Ni satisfait ni insatisfait	6	3	1	6
Plutôt insatisfait	3	3	3	2
Très insatisfait	1	3	3	2
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

Je ne sais pas	1	3	2	4
----------------	---	---	---	---

Q11D. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? – « Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve »

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone

Il y a plusieurs différences à noter sur cette question à la fois sur le plan géographique et parmi les principaux groupes démographiques. Ceux qui sont plus satisfaits (« plutôt » ou « très ») comprennent les personnes suivantes :

- Ceux qui résident dans la région de l'Atlantique (100 %) par rapport à ceux de l'Ontario (89 %) et du Québec (90 %). Toutefois, il faut faire preuve de prudence compte tenu de la petite taille de l'échantillon dans la région de l'Atlantique (n = 12).
- Les hommes (97 %) par rapport aux femmes (88 %).
- Les bénéficiaires plus jeunes (95 %) par rapport à ceux qui sont d'âge moyen (86 %).

En 2021, les cotes de satisfaction concernant la façon dont l'agent de l'Agence a résolu le problème continuent d'être inférieures, par rapport aux cotes sur le comportement professionnel de l'agent. Bien qu'elles soient inférieures, ces cotes sont toujours bonnes dans l'ensemble (83 %) et chez les deux types de bénéficiaires. Seulement un répondant sur dix (9 %) est insatisfait de la façon dont l'agent a réglé son problème.

Les constatations ci-dessous montrent une légère augmentation de 5 points en 2021 (83 %) des niveaux de satisfaction par rapport à 2020 (77 %), mais les résultats ne varient pas considérablement d'une année à l'autre.

### Satisfaction à l'égard de la façon dont l'agent a réglé le problème

Satisfaction	2020 TOTAL n=172 %	2021 TOTAL n=158 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=108 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=50 %
<b>NET – SATISFAIT</b>	<b>77</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>82</b>
Très satisfait	51	53	54	50
Plutôt satisfait	26	30	30	32
Ni satisfait ni insatisfait	9	4	4	6
Plutôt insatisfait	6	5	6	4
Très insatisfait	7	4	5	4
<b>NET – INSATISFAIT</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
Je ne sais pas	1	3	3	4

Q11E. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? – « La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème »

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone

Les variations importantes de la satisfaction à l'égard de cette mesure par région et entre les principaux sous-groupes démographiques sont décrites ci-dessous. Ceux qui sont plus satisfaits de la façon dont l'agent de l'Agence a réglé leur préoccupation sont les suivants :

- Ceux qui résident dans la région de l'Atlantique (100 %) par rapport à ceux des Prairies (75 %), de l'Ontario (82 %) et du Québec (85 %). Toutefois, il faut faire preuve de prudence compte tenu de la petite taille de l'échantillon dans la région de l'Atlantique (n = 12).
- Les bénéficiaires plus jeunes (90 %) par rapport à ceux qui sont d'âge moyen (78 %).

- Les bénéficiaires francophones (91 %) et ceux qui parlent une langue autre que le français ou l'anglais à la maison (88 %) par rapport aux anglophones (75 %).
- Les bénéficiaires qui s'identifient comme célibataires (90 %) ou mariés/en union de fait (86 %) par rapport à ceux qui sont divorcés, séparés ou veufs (68 %).

## G. Connaissance des options en ligne pour gérer l'ACE

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 options en ligne pour gérer l'ACE ont augmenté de façon considérable en 2021.

- La grande majorité (85 %) continue d'être consciente qu'elle peut mettre à jour ses renseignements personnels au moyen du portail Mon dossier, soit une augmentation de 7 points par rapport à la dernière année.
- La connaissance du fait que les bénéficiaires de l'ACE peuvent payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service Mon paiement en ligne de l'Agence ou des services bancaires en ligne a également augmenté, passant de 60 % à 65 % en 2021.
- La connaissance de l'application Web Mes Prestations ARC pour obtenir un aperçu des détails du paiement et des renseignements sur l'admissibilité est également demeurée élevée, avec six répondants sur dix (60 %) qui ont indiqué qu'ils étaient au courant de ces fonctions, comparativement à 54 % en 2020.

Il n'y avait aucune différence importante à noter en ce qui concerne la connaissance de ces fonctions en ligne entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date.

### Connaissance liée à la gestion du profil de l'ACE en ligne

% « Oui, au courant »	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier. Cela comprend les changements apportés à votre adresse, à votre état civil, à votre statut de responsable des soins et à vos renseignements du dépôt direct.	78	85	84	86
Vous pouvez payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne.	60	65	63	67
Vous pouvez utiliser l'application Web Mes Prestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité.	54	60	57	62

Q18. 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 elles.

Base : Échantillon total

Le niveau de connaissance variait très peu à l'échelle du pays :

- La connaissance du fait que les bénéficiaires de l'ACE peuvent payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service Mon paiement en ligne de l'Agence ou des services bancaires en ligne est la plus élevée

chez les résidents de l'Ontario (69 %) et de la Colombie-Britannique/du Nord (68 %) par rapport aux résidents du Québec (57 %), où la sensibilisation est plus faible.

- Les bénéficiaires qui résident en Ontario (63 %) sont plus sensibilisés à l'égard de l'utilisation de l'application Web Mes Prestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur les paiements de prestations et de crédits, ainsi que des renseignements sur l'admissibilité que ceux du Québec (55 %).

Conformément aux niveaux de sensibilisation régionaux, la connaissance du fait que les bénéficiaires de l'ACE pourraient payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service Mon paiement en ligne de l'Agence ou des services bancaires en ligne est plus élevée chez les anglophones (69 %) que chez ceux qui parlent des langues autres que l'anglais ou le français à la maison (63 %) et les francophones (56 %). Le revenu a également joué un rôle dans la sensibilisation, les personnes qui gagnent entre 60 000 \$ et 100 000 \$ en revenu de ménage annuel (69 %) étant plus au courant que les personnes à revenu élevé (60 %) qui gagnent plus de 100 000 \$. Enfin, les bénéficiaires plus jeunes (68 %) sont également plus au courant de cette fonction en ligne que les bénéficiaires d'âge moyen (62 %).

Dans les principaux groupes démographiques, la connaissance du fait que les bénéficiaires de l'ACE pourraient utiliser l'application Web Mes Prestations ARC pour obtenir un aperçu des détails de leurs prestations et de leurs crédits, ainsi que des renseignements sur l'admissibilité était beaucoup plus élevée chez :

- les bénéficiaires qui se sont identifiés comme célibataires (68 %), comparativement à ceux qui étaient mariés ou avaient un conjoint de fait (58 %);
- ceux qui ont un niveau d'études inférieur – y compris ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (65 %) ou un diplôme de métier ou collégial (63 %) – par rapport à ceux qui ont un diplôme universitaire (55 %);
- les bénéficiaires dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ (64 %), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est de 100 000 \$ ou plus (54 %);
- les anglophones (62 %) par rapport aux francophones (54 %), ce qui ressort des ventilations régionales mentionnées ci-dessus;
- les femmes (61 %), comparativement aux hommes (52 %).

## H. Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus

Conformément aux conclusions de 2020, la grande majorité (88 %) des bénéficiaires savent qu'ils doivent produire leur déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'ACE. La sensibilisation continue à être plus élevée chez les bénéficiaires de longue date (91 % disent « oui ») que chez les nouveaux bénéficiaires (83 %). Le fait que 17 % des nouveaux bénéficiaires n'étaient pas au courant de cette exigence peut indiquer une occasion pour l'Agence d'améliorer sa communication sur cet aspect de l'ACE avec les nouveaux bénéficiaires.

### Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus

Sensibilisation	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
Oui	88	88	83	91
Non	12	12	17	9

Q17. Saviez-vous que vous et votre conjoint ou conjoint de fait, s'il y a lieu, devez produire une déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'ACE?

Base : Échantillon total

Les niveaux de sensibilisation à l'égard de cette exigence ne variaient pas de façon importante dans l'ensemble des régions du Canada, mais il y avait certaines différences clés selon les sous-groupes démographiques.

Conformément aux différences selon le type de bénéficiaire, il n'est pas surprenant que les bénéficiaires plus âgés (94 %) et d'âge moyen (89 %) soient plus conscients de l'exigence de produire leurs déclarations de revenus annuelles afin de continuer à recevoir des paiements de l'ACE que les bénéficiaires plus jeunes (85 %). Les personnes ayant un diplôme de métier ou collégial (92 %) déclarent une plus grande sensibilisation que les personnes ayant un diplôme universitaire (85 %). De plus, les personnes dont le revenu du ménage est inférieur (moins de 60 000 \$ par année) [90 %] sont également plus au courant que les bénéficiaires à revenu élevé (83 %) qui gagnent plus de 100 000 \$ par année.

## I. Renvois à l'ACE et méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir

### 1. Source de renvoi pour l'ACE

Pour mieux évaluer la façon dont les bénéficiaires 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.

Les résultats pour cette question étaient en grande partie uniformes d'une vague à l'autre. Le même nombre de répondants continuent de dire qu'ils ont entendu parler de l'ACE à l'hôpital ou au centre de naissance (31 %) ou encore par un ami ou un membre de la famille (31 %). Les bénéficiaires de longue date étaient plus susceptibles (37 %) que les nouveaux bénéficiaires (24 %) d'avoir entendu parler de l'ACE à l'hôpital, alors que les nouveaux bénéficiaires étaient beaucoup plus susceptibles d'entendre parler de l'ACE d'un ami ou d'un membre de la famille (42 % par rapport à 23 % des bénéficiaires de longue date).

Bien qu'aucune autre source de renvoi ne se rapproche de l'hôpital ou du centre de naissance et des amis ou membres de la famille, de plus petites proportions de répondants ont attribué leur introduction à l'ACE au site Web de l'Agence (7 %) – pourcentage plus élevé pour les nouveaux bénéficiaires (10 %) – ou à un autre professionnel, comme un comptable (5 %) – pourcentage plus élevé pour les bénéficiaires de longue date (6 %). Une personne sur dix a entendu parler de l'ACE par d'autres moyens non énumérés.

### Source de renvoi pour l'ACE (plusieurs mentions)

Source de renvoi	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
Hôpital ou personnel du centre de naissance	31	31	24	37
Ami ou membre de la famille	31	31	42	23
Site Web de l'Agence	6	7	10	6
Professionnel (p. ex., comptable)	5	5	3	6
Lettre de l'Agence	2	3	1	4
Bureau de services sociaux provincial	3	2	3	1
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)	2	2	2	1
Autre bureau du gouvernement fédéral	2	1	<1	1
Comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	1	1	1	1
Autres moyens	9	10	10	10
Je ne me souviens pas	8	7	3	<u>10</u>

Q4. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? Base : Échantillon total

Les personnes qui vivent dans la région de l'Atlantique (40 %) et dans les Prairies (39 %) sont les plus susceptibles de se rappeler avoir entendu parler de l'ACE à un hôpital ou un centre de naissance comparativement à ceux de l'Ontario (28 %) et du Québec (27 %). Par contre, les résidents du Québec sont les plus susceptibles de se souvenir d'un ami/membre de la famille comme source de renvoi (41 %) que ceux qui résident dans toute autre région.

Les sources de renvoi varient entre les principaux groupes démographiques comme suit :

- Les bénéficiaires plus jeunes (40 %) étaient les plus susceptibles de citer leurs amis/membres de la famille comme principale source de renvoi. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une source courante, les bénéficiaires plus jeunes (9 %) et les bénéficiaires d'âge moyen (7 %) étaient plus susceptibles de visiter le site Web de l'Agence pour en apprendre davantage sur l'ACE que les bénéficiaires plus âgés (1 %).
- Les personnes ayant un revenu moyen (40 %) et un revenu plus faible (32 %) étaient plus susceptibles de citer un ami ou un membre de la famille comme source de renvoi que ceux qui gagnent plus de 100 000 \$ par année (24 %).
- Conformément aux différences régionales susmentionnées, les anglophones (35 %) étaient les plus susceptibles de se souvenir d'avoir entendu parler de l'ACE à un hôpital ou un centre de naissance comparativement aux francophones (27 %) et à ceux qui ne parlaient ni l'anglais ni le français à la maison (22 %). Dans la même veine, les francophones (39 %) étaient plus susceptibles de faire référence à un ami/membre de la famille comme source de renvoi.
- Compte tenu de la façon dont l'ACE est mentionné aux particuliers à un hôpital/centre de naissance, il n'est pas surprenant que les femmes (33 %) soient plus susceptibles de prendre connaissance de l'ACE au moyen de cette méthode que les hommes (21 %). Les hommes, en revanche, ont noté d'« autres moyens » comme principale méthode de renvoi à l'ACE (17 %).

## 2. Méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir

Les particuliers peuvent présenter une demande d'ACE de plusieurs façons, notamment par l'intermédiaire du portail en ligne sécurisé « Mon dossier » de l'Agence, à l'hôpital lorsqu'ils enregistrent la naissance d'un nouveau-né auprès de la province ou en remplissant une demande papier (formulaire RC66, *Demande de prestations canadiennes pour enfants*).

Bien que seulement sept pour cent des bénéficiaires aient été mis au courant de l'ACE par l'intermédiaire du site Web de l'Agence (conformément aux constatations à la question précédente), une faible majorité (53 %) affirme qu'elle consultera le portail sécurisé « Mon dossier » pour présenter une demande d'ACE à l'avenir, soit une augmentation par rapport à 2020 (49 %). Cette méthode de demande était particulièrement populaire auprès des nouveaux bénéficiaires (60 %). Bien que cela ne soit significatif qu'au niveau de confiance de 90 %, les bénéficiaires à long terme (38 %) sont légèrement plus susceptibles que les nouveaux bénéficiaires (33 %) de présenter une demande à l'hôpital à l'avenir.

La demande d'ACE au moyen du formulaire RC66 en format papier est toujours la méthode la moins citée (3 %) et les tendances laissent entendre que cette méthode est en baisse (baisse de 4 points par rapport à 2020).

### Méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir

Méthode	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »	49	53	60	48
À l'hôpital : donner le consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial	35	36	33	38
Sur papier : formulaire RC66	7	3	2	4
Autre	3	1	1	2
Je ne sais pas	3	2	2	2
Ne s'applique pas	4	5	2	7

Q19. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous?

Base : Échantillon total

Présenter une demande en ligne à l'avenir est la méthode privilégiée pour les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord (67 %) et de l'Ontario (64 %), et elle est également assez populaire parmi les résidents du Québec (51 %). Les personnes résidant au Canada atlantique et dans les Prairies sont les plus susceptibles d'opter pour la présentation d'une demande d'ACE à l'hôpital à l'avenir (62 % et 50 %, respectivement).

En ce qui concerne l'âge, les bénéficiaires plus jeunes (58 %) mentionnent davantage leur intention de présenter une nouvelle demande en ligne à l'avenir que ceux âgés de 35 ans et plus. Les bénéficiaires plus âgés (âgés de 50 ans et plus) sont les moins susceptibles de noter une méthode de demande future, car « sans objet » est une réponse plus populaire (18 %) pour ce groupe d'âge.

Les répondants ayant un diplôme de métier ou collégial (55 %) ou un diplôme universitaire (55 %) étaient également plus susceptibles d'opter pour une méthode de présentation d'une nouvelle demande en ligne que ceux qui avaient un diplôme d'études secondaires ou moins (45 %).

## J. Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée

L'Agence peut, de temps à autre, envoyer un questionnaire aux bénéficiaires de l'ACE afin de confirmer auprès d'eux qu'elle détient les renseignements les plus exacts et à jour en ce qui a trait à l'entente de garde partagée. Cela a pour but de s'assurer que chaque bénéficiaire de l'ACE obtient le bon montant de prestations et de crédits.

Dans le cadre du sondage, on a demandé aux répondants s'ils avaient reçu au cours des 12 derniers mois un questionnaire de l'Agence leur demandant de prouver leur entente de garde. Dans l'ensemble, le rappel était moins élevé en 2021, avec seulement 3 % des répondants qui ont déclaré avoir reçu le questionnaire, comparativement à 6 % en 2020. Néanmoins, la grande majorité (95 %) des répondants n'avaient pas reçu le questionnaire et une très petite proportion (2 %) « ne se souvenait pas ».

Il n'y avait pas de différences importantes à noter selon le type de bénéficiaire en ce qui a trait au rappel de la réception d'un questionnaire.

### Rappel de réception du questionnaire sur la garde d'enfants au cours des 12 derniers mois

Rappel	2020 TOTAL n=1150 %	2021 TOTAL n=1150 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Bénéficiaires de longue date n=650 %
Oui	6	3	3	3
Non	91	95	94	95
Je ne me souviens pas	3	2	2	2

Q13. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu un questionnaire de l'Agence vous demandant de prouver l'entente de garde de votre enfant?

Base : Échantillon total

### 1. Facilité de remplir le questionnaire

On a ensuite posé une question de suivi aux répondants qui ont déclaré avoir reçu un questionnaire (n = 34) sur la facilité ou la difficulté de le remplir.

Plus des deux tiers (68 %) des bénéficiaires qui avaient reçu le questionnaire sur la garde l'ont trouvé facile à remplir; près de la moitié (47 %) ont indiqué que c'était « très facile » et un peu plus d'un répondant sur cinq (21 %) a affirmé que c'était au moins « plutôt facile ». Le pourcentage de ceux qui ont trouvé le sondage « difficile » à remplir a diminué considérablement de 24 points de pourcentage par rapport à 2020 et à 2021.

Le tableau ci-dessous ventile les résultats par type de bénéficiaire. Toutefois, comme la taille des échantillons pour cette situation et les autres variables régionales et démographiques est très petite, ces données devraient être considérées comme directionnelles seulement.

## Facilité de remplir le questionnaire

Facilité de remplir le questionnaire	2020 TOTAL n=67 %	2021 TOTAL n=34a %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=16a %	2021 Bénéficiaires de longue date n=18a %
<b>NET – FACILE</b>	58	68	63	72
Très facile	33	47	44	50
Plutôt facile	25	21	19	22
Ni facile ni difficile	1	12	13	11
Plutôt difficile	24	6	13	-
Très difficile	15	9	-	17
<b>NET – DIFFICILE</b>	39	15	13	17
Je ne sais pas	1	6	13	-

Q14. À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu?

Base : Répondants qui ont reçu le questionnaire

a Attention, échantillon limité

## 2. Suggestions pour améliorer le questionnaire

On a demandé aux bénéficiaires qui ont répondu « très facile » à la question précédente (n = 16) de formuler des suggestions sur ce qui pourrait être amélioré sur le questionnaire sur la garde.

Les recommandations des bénéficiaires étaient axées sur deux secteurs précis :

- Réécrire les renseignements ou les directives inclus dans le questionnaire (44 %), qui est passé en tête de liste en 2021.
- Réduire la durée du sondage et le nombre de questions (38 %).

Un quart (25 %) a également suggéré de changer le format du questionnaire et un peu moins d'un tiers (31 %) des bénéficiaires ont proposé diverses suggestions.

Il est à noter qu'en raison de l'échantillon limité de bénéficiaires qui répondent à cette question, les résultats ci-dessus doivent être interprétés avec prudence. De même, cela empêche toute autre analyse de sous-niveau des variations régionales ou démographiques.

### Suggestions pour améliorer le questionnaire (plusieurs mentions)

Suggestions	2020 TOTAL n=44a %	2021 TOTAL n=16a %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=7a %	2021 Bénéficiaires de longue date n=9a %
Le nombre de questions doit être réduit.	32	44	43	44
Les renseignements ou les directives doivent être réécrits.	34	38	14	56
Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté.	11	25	14	33
Autre	30	31	29	33
Je ne sais pas	9	13	29	-

Q15. Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés?

Base : Répondants qui ont dit qu'il était « très difficile », « plutôt difficile », « ni facile ni difficile » ou « plutôt facile » de remplir le questionnaire

a Attention, échantillon limité

## V. Annexe : Instruments de recherche

## Instruments de recherche

---

### A. Calcul du taux de réponse

Le taux de réponse au sondage téléphonique était de 6 %. Des détails sont présentés ci-dessous.

#### 1. Dispositions relatives aux appels – Échantillon total

Dispositions relatives aux appels	N
Nombre total de tentatives d'appel	20 943
<b>APPELS NON RÉSOLUS (N)</b>	<b>14 800</b>
Ligne occupée, aucune réponse, messagerie vocale	
APPELS RÉSOLUS (total - N)	6 413
<i>HORS DE LA PORTÉE (non valide ou non admissible)</i>	2 182
Hors service, non-résident, entreprise, télécopieur, modem, cellulaire, téléavertisseur, double	
<b>DANS LA PORTÉE, AUCUNE RÉPONSE (P)</b>	<b>2 795</b>
Refus, rupture, barrière linguistique, rappel manqué, répondant non disponible, maladie, incapacité	
<b>DANS LA PORTÉE, RÉPONSE (R)</b>	<b>1 171</b>
Disqualification/quota atteint	21
Achevé	1 150
<b>TAUX DE RÉPONSE <math>[R \div (N + P + R)]</math></b>	<b>6,24 %</b>

Le calcul du taux de réponse 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) = **1 171**

#### **DIVISÉ PAR**

- Somme des appels non résolus (14 800), des participants qui faisaient partie de la portée, mais qui n'ont pas répondu au sondage (2 795) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (1 171) = **18 766**

## 2. Dispositions relatives aux appels – Nouveaux bénéficiaires

Dispositions relatives aux appels – Nouveaux bénéficiaires	N
Nombre total de tentatives d'appel	7 767
<b>APPELS NON RÉSOLUS (N)</b> Ligne occupée, aucune réponse, messagerie vocale	<b>5 613</b>
APPELS RÉSOLUS (total - N)	2 154
<i>HORS DE LA PORTÉE (non valide ou non admissible)</i> Hors service, non-résident/ entreprise, télécopieur, modem, cellulaire, télavertisseur, double	694
<b>DANS LA PORTÉE, AUCUNE RÉPONSE (P)</b> Refus, rupture, barrière linguistique, rappel manqué, répondant non disponible, maladie, incapacité	<b>1 092</b>
<b>DANS LA PORTÉE, RÉPONSE (R)</b>	<b>514</b>
Disqualification/quota atteint	21
Achevé	500
<b>TAUX DE RÉPONSE [R ÷ (N + P + R)]</b>	<b>7,12 %</b>

Le calcul du taux de réponse 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) = **514**

### **DIVISÉ PAR**

- Somme des appels non résolus (5 613), des participants qui faisaient partie de la portée, mais qui n'ont pas répondu au sondage (1 092) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (514) = **7 219**

## 3. Dispositions relatives aux appels – Bénéficiaires de longue date

Dispositions relatives aux appels – Bénéficiaires de longue date	N
Nombre total de tentatives d'appel	13 176
<b>APPELS NON RÉSOLUS (N)</b> Ligne occupée, aucune réponse, messagerie vocale	<b>9 187</b>
APPELS RÉSOLUS (total - N)	3 989
<i>HORS DE LA PORTÉE (non valide ou non admissible)</i> Hors service, non-résident/ entreprise, télécopieur, modem, cellulaire, télavertisseur, double	1 488
<b>DANS LA PORTÉE, AUCUNE RÉPONSE (P)</b> Refus, rupture, barrière linguistique, rappel manqué, répondant non disponible, maladie, incapacité	<b>1 945</b>
<b>DANS LA PORTÉE, RÉPONSE (R)</b>	<b>657</b>
Disqualification/quota atteint	7
Achevé	650
<b>TAUX DE RÉPONSE [R ÷ (N + P + R)]</b>	<b>5,57%</b>

Le calcul du taux de réponse 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) = **657**

**DIVISÉ PAR**

- Somme des appels non résolus (9 187), des participants qui faisaient partie de la portée, mais qui n'ont pas répondu au sondage (1 945) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (657) = **11 789**

## B. Questionnaires français

### 1. Questionnaire français pour téléphone

# Sondage téléphonique sur les programmes de prestations

#### [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Introduction

Bonjour/hello, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour The Strategic Counsel, une société professionnelle de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

#### **SI LA RÉPONSE EST « ANGLAIS », CONTINUEZ EN ANGLAIS OU DITES À LA PERSONNE QU'UN INTERVIEWEUR ANGLOPHONE LA RAPPELLERA :**

We will call you back to conduct this research interview in English. Thank you. Goodbye.

#### [CONSIGNEZ LA LANGUE]

#### **SI LA RÉPONSE EST « FRANÇAIS », CONTINUEZ :**

Au nom du gouvernement du Canada, nous menons un sondage volontaire et confidentiel sur l'allocation canadienne pour enfants, un paiement mensuel non imposable versé aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. Il vous faudra environ 10 minutes pour le remplir, et vos réponses resteront anonymes. Puis-je continuer? **SI VOUS N'ÊTES PAS EN MESURE DE LIRE L'INTRODUCTION EN ENTIER, VOUS DEVEZ INDICER LA DURÉE DE L'ENTREVUE À CHAQUE RÉPONDANT.**

#### **SI LA RÉPONSE EST « NON », NOTEZ LA RAISON. SI LA RAISON EST UN HANDICAP, OFFREZ UN FORMAT ALTERNATIF (QUESTIONNAIRE EN LIGNE OU PDF VIA COURIEL). SI ACCEPTÉ, PRENEZ L'ADRESSE COURIEL DU RÉPONDANT. SI LA RÉPONSE EST « OUI », CONFIRMEZ L'IDENTITÉ DE LA PERSONNE ET CONTINUEZ :**

J'aimerais discuter avec la personne qui reçoit ou qui a reçu l'allocation canadienne pour enfants. Est-ce vous ou une autre personne de votre ménage?

#### **SI LA PERSONNE EST LE BÉNÉFICIAIRE :**

Avant de commencer, veuillez prendre note que cet appel peut être écouté ou enregistré aux 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. **[PASSEZ À LA Q1].**

#### **SI LA PERSONNE N'EST PAS LE BÉNÉFICIAIRE, 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 CETTE PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, METTEZ FIN À L'APPEL.**

#### **SI LA RÉPONSE EST « JE NE SAIS PAS », METTEZ FIN À L'APPEL.**

**REMARQUES À L'INTENTION DES INTERVIEWEURS :**

Certains répondants peuvent exprimer des préoccupations liées aux arnaques dont l'Agence a été victime récemment.

**ASSUREZ LA PERSONNE QUE :**

Le but de ce sondage est d'obtenir vos commentaires sur l'ACE, et je ne vous demanderai pas de fournir des renseignements fiscaux personnels.

**SI LE RÉPONDANT DEMANDE QUEL MINISTÈRE PARRAINE L'ÉTUDE :**

Cette recherche est parrainée par l'Agence du revenu du Canada. Votre participation demeurera strictement confidentielle et n'aura aucune incidence sur vos relations avec le gouvernement du Canada ou l'Agence du revenu du Canada.

**SI LE RÉPONDANT VOUS POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE THE STRATEGIC COUNSEL :**

The Strategic Counsel est une société professionnelle de recherche à laquelle le gouvernement du Canada a fait appel pour mener ce sondage.

**SI LE RÉPONDANT VOUS DEMANDE AVEC QUI IL PEUT COMMUNIQUER POUR VÉRIFIER LA LÉGITIMITÉ DU SONDAGE :**

Vous pouvez communiquer avec Angela Muma, agente de recherche sur l'opinion publique, Agence du revenu du Canada, au **613-407-6202** ou visiter [www.canada.ca/arc-por](http://www.canada.ca/arc-por) pour vérifier la légitimité de ce sondage.

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Généralités**

1. **[CONSIGNEZ-LE DE LA BASE DE DONNÉES DE L'AGENCE]** Le répondant/la répondante reçoit des paiements de l'Agence depuis :
  - Moins de 12 mois
  - Plus de 12 mois
  
2. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? **[LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ UNE FOIS QUE LE RÉPONDANT AURA CONFIRMÉ LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**
  - Alberta
  - Colombie-Britannique
  - Manitoba
  - Nouveau-Brunswick
  - Terre-Neuve-et-Labrador
  - Territoires du Nord-Ouest
  - Nouvelle-Écosse
  - Nunavut
  - Ontario
  - Île-du-Prince-Édouard
  - Québec
  - Saskatchewan
  - Yukon
  
3. Puis-je avoir les trois premières lettres de votre code postal? **[CONSIGNEZ]**

4. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? **[LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ UNE FOIS QUE LE RÉPONDANT AURA CONFIRMÉ LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- Hôpital ou personnel du centre de naissance
- Site Web de l'Agence
- Lettre de l'Agence
- Comptoir d'information fiscale gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
- Bureau de services sociaux provincial
- Professionnel (p. ex., comptable)
- Autre bureau du gouvernement fédéral
- Ami ou d'un membre de votre famille
- Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)
- Autres moyens
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne me souviens pas

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la rapidité et de l'exactitude**

5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants de l'ACE? **[LISEZ LES ÉNONCÉS EN ROTATION POUR LES Q5a ET b. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE.]** Vous êtes :

- Très satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- Plutôt insatisfait(e)
- Très insatisfait(e)

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas

- a. Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier versement de l'ACE. **[POSEZ SEULEMENT CETTE QUESTION SI LA RÉPONSE À LA Q1 EST « MOINS DE 12 MOIS »]**
- b. L'exactitude des renseignements qui a été utilisé pour calculer votre prestation et qui ce trouvaient sur le dernier avis de l'ACE.

6. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis de l'ACE? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- Très facile
- Plutôt facile
- Ni facile ni difficile
- Plutôt difficile
- Très difficile
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la qualité du service**

7. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE?

- Oui
- Non **[PASSEZ À LA Q13]**

8. Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**

- Votre demande
- Mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde)
- Émission du paiement
- Plainte liée au service
- Appel
- Politique, décision et interprétation
- Renseignements généraux : veuillez préciser \_\_\_\_\_
- [RÉPONSE FOURNIE VOLONTAIREMENT]** Autre : veuillez préciser \_\_\_\_\_

9. Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**

- Services en ligne, notamment :
  - Portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, Mes Prestations)
  - Web général
  - Médias sociaux
  - Applications mobiles
- Téléphone
- Courrier
- [RÉPONSE FOURNIE VOLONTAIREMENT]** Autre : veuillez préciser \_\_\_\_\_

D'après vous, votre dernière interaction a eu lieu principalement par **[INSÉREZ LA RÉPONSE À LA Q9]**.  
Elle concernait **[INSÉREZ LA RÉPONSE À LA Q8]**.

### **[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Qualité du processus**

10. Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- Très facile
- Plutôt facile
- Ni facile ni difficile
- Plutôt difficile
- Très difficile
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas

11. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? **[LISEZ LES ÉLÉMENTS EN ROTATION POUR LES Q11a à e. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE. RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE SEULEMENT AU BESOIN]** Vous étiez :

- Très satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- Plutôt insatisfait(e)
- Très insatisfait(e)
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas

- a. La rapidité de la résolution de votre problème.
- b. Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et d'entreprise.

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Qualité de l'information**

- c. L'exactitude de la réponse que vous avez reçue.

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Entregent**

**[POSEZ SEULEMENT LES Q11d ET e SI LA RÉPONSE À LA Q9 EST « TÉLÉPHONE »]**

- d. Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve.
- e. La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème.

**[POSEZ SEULEMENT LA Q12, SI LA RÉPONSE À LA Q9 EST « EN LIGNE »]**

12. Comment évalueriez-vous les renseignements sur les services en ligne de l'Agence en ce qui a trait à chacun des aspects suivants? Le premier est **[LISEZ EN ROTATION LES ÉLÉMENTS a À d]**. Diriez-vous que la qualité est très faible, faible, acceptable, bonne ou très bonne?
- a. Facilité de compréhension
  - b. Exhaustivité ou rigueur
  - c. Accessibilité
  - d. Serviabilité

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Équité**

13. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu un questionnaire de l'Agence vous demandant de prouver l'entente de garde de votre enfant?
- Oui
  - Non **[PASSEZ À LA Q16]**
  - [RÉPONSE FOURNIE VOLONTAIREMENT]** Je ne me souviens pas **[PASSEZ À LA Q16]**
14. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA Q13 EST « OUI »]** À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu?
- Très facile
  - Plutôt facile
  - Ni facile ni difficile
  - Plutôt difficile
  - Très difficile
  - [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas
15. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA Q14 EST « PLUTÔT FACILE », « NI FACILE NI DIFFICILE », « PLUTÔT DIFFICILE » OU « TRÈS DIFFICILE »]** Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES]**
- Les renseignements ou les directives doivent être réécrits
  - Le nombre de questions doit être réduit
  - Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté
  - Autre : veuillez préciser \_\_\_\_\_
  - [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction globale à l'égard de l'expérience**

16. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale?
- Très satisfait(e)
  - Plutôt satisfait(e)
  - Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
  - Plutôt insatisfait(e)
  - Très insatisfait(e)
  - [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Renseignements généraux/demandes de renseignements**

17. Saviez-vous que vous et votre conjoint/conjointe ou conjoint de fait/conjointe de fait, s'il y a lieu, devez produire une déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'ACE?
- Oui
  - Non
18. 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 elles. La première est **[LISE EN ROTATION LES ÉNONCÉS POUR LES Q18a à c]**
- Oui  
Non
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais sûr
- a. Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier. Cela comprend les changements apportés à votre adresse, à votre état civil, à votre statut de responsable des soins et à vos renseignements du dépôt direct.
  - b. Vous pouvez utiliser l'application Web Mes Prestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité.
  - c. Vous pouvez payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne.
19. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**
- À l'hôpital : donner votre consentement sur le formulaire d'enregistrement de la naissance provincial **[REMARQUE À L'INTENTION DES ANALYSTES : DPA]**
  - En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier » **[REMARQUE À L'INTENTION DES ANALYSTES : DPL]**
  - Sur papier : formulaire RC66
  - Autre : veuillez préciser \_\_\_\_\_
  - [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas
  - [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Ne s'applique pas

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Analyse de l'ACS+**

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

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs sociodémographiques**

20. En quelle année êtes-vous né?

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

Je refuse de répondre/je préfère ne pas répondre **[POSEZ LA Q21]**

**21. [POSEZ SEULEMENT CETTE QUESTION SI LA RÉPONSE À LA Q20 EST « JE NE PRÉFÈRE PAS RÉPONDRE »]**

Seriez-vous disposé à me dire à quel groupe 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]** Je refuse de répondre

**22. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint? [NE LISEZ PAS LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- 8<sup>e</sup> année ou moins
- Études secondaires non terminées
- 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 de niveau supérieur au baccalauréat
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je préfère ne pas répondre

**23. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage? Autrement dit, laquelle représente le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage? Veuillez m'interrompre lorsque j'aurai nommé la bonne réponse. [LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ UNE FOIS QUE LE RÉPONDANT AURA CONFIRMÉ LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

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

**24. Quel est votre état civil? [LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- Marié(e)
- Conjoint(e) de fait
- Séparé(e)/divorcé(e)
- Veuf (veuve)
- Célibataire
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je refuse de répondre

**[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels**

25. **[POSEZ SEULEMENT CETTE QUESTION SI LA RÉPONSE À LA Q1 EST « ALBERTA », « COLOMBIE-BRITANNIQUE », « MANITOBA », « NOUVELLE-ÉCOSSE », « ONTARIO », « QUÉBEC » OU « SASKATCHEWAN »]** Habitez-vous dans une zone nordique visée par règlement?

- Oui
- Non
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas

26. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]**

- Anglais
- Français
- Autre
- [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE]** Je ne sais pas/je refuse de répondre

27. Êtes-vous... **[LISEZ LA LISTE]**

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

- a. Une personne autochtone
- b. Une personne qui fait partie des minorités visibles
- c. Une personne handicapée **[LISEZ SEULEMENT SI LE RÉPONDANT EST INCERTAIN]** Ceci comprend une **déficience de la vision, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale**

28. Quel est votre genre? **[LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- Homme
- Femme
- Autre
- [NE PAS LIRE]** Je préfère ne pas répondre

29. **CONSIGNEZ LA LANGUE DE L'ENTREVUE [QUESTION NON POSÉE]**

- Anglais
- Français

**Merci de votre temps. Je n'ai pas d'autres questions à vous poser.**

### ÉVALUATION DE L'ESSAI PRÉLIMINAIRE DU SONDAGE

PQ.1 Nous aimerions recevoir vos commentaires sur votre expérience en répondant à ce sondage. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

ÉNONCÉS ALÉATOIRES	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
Ce sondage était facile à répondre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les questions posées étaient claires et faciles à comprendre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La longueur du sondage était raisonnable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PQ.2 Avez-vous d'autres commentaires sur ce sondage ou sur votre expérience à titre de répondant(e) à ce sondage?

**[PN: OPEN-END]**

Pas d'autres commentaires

## 2. Questionnaire PDF en français accessible – Nouveaux bénéficiaires

# Agence du revenu du Canada (ARC)

## Sondage sur la satisfaction à l'égard de l'allocation canadienne pour enfants (ACE)

### INTRODUCTION

Ce sondage est réalisé par The Strategic Counsel, une société de recherche sur l'opinion publique, pour le compte du gouvernement du Canada.

Le questionnaire porte sur l'allocation canadienne pour enfants (ACE), un versement mensuel non imposable fait aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. Son objectif est de recueillir vos commentaires sur l'ACE.

Votre participation est entièrement volontaire. Vous aurez besoin d'une dizaine de minutes pour remplir le sondage, et vos réponses resteront confidentielles et anonymes. Les renseignements recueillis seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à la *Loi sur l'accès à l'information* et à toute autre loi pertinente.

Si vous avez des questions au sujet du sondage, veuillez prendre contact avec M<sup>me</sup> Angela Muma, agente de la recherche sur l'opinion publique, Agence du revenu du Canada, au 613-407-6202. Vous pouvez vérifier la légitimité de ce sondage au [www.canada.ca/arc-por](http://www.canada.ca/arc-por).

Veuillez remplir le sondage sur une base individuelle.

### PARTIE A

1. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>	Alberta
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	Colombie-Britannique
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	Manitoba
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	Nouveau-Brunswick
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup>	Terre-Neuve-et-Labrador
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup>	Territoires du Nord-Ouest
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup>	Nouvelle-Écosse
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup>	Nunavut
<input type="checkbox"/> <sup>9</sup>	Ontario
<input type="checkbox"/> <sup>10</sup>	Île-du-Prince-Édouard

<input type="checkbox"/> <sup>11</sup> Québec
<input type="checkbox"/> <sup>12</sup> Saskatchewan
<input type="checkbox"/> <sup>13</sup> Yukon

2. Veuillez indiquer les trois (3) premiers caractères de votre code postal.

— — —

3. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Hôpital ou personnel du centre de naissance
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Site Web de l'Agence
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Lettre de l'Agence
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Comptoir d'information fiscale gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Bureau de services sociaux provincial
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Professionnel (p. ex., comptable)
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> Autre bureau du gouvernement fédéral
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Ami ou membre de votre famille
<input type="checkbox"/> <sup>9</sup> Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)
<input type="checkbox"/> <sup>10</sup> Autres moyens
<input type="checkbox"/> <sup>11</sup> Je ne me souviens pas

## PARTIE B

4. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants de l'ACE?

Satisfaction	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier versement de l'ACE	○	○	○	○	○
L'exactitude des renseignements qui ont été utilisés pour calculer votre prestation et qui se trouvaient sur le dernier avis de l'ACE	○	○	○	○	○

5. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis de l'ACE?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très facile
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt facile
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très difficile

## PARTIE C

6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non → Veuillez passer à la <b>Q.12</b>

7. Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Votre demande
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde)
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Émission du paiement
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plainte liée au service
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Appel
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Politique, décision et interprétation
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> Renseignements généraux, veuillez préciser :
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Autre, veuillez préciser :

8. Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Services en ligne, notamment Portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, Mes Prestations), Web général, médias sociaux ou applications mobiles
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Téléphone
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Courrier
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Autre, veuillez préciser :

9. Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très facile
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt facile
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très difficile

10. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants?

Satisfaction	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
La rapidité de la résolution de votre problème	○	○	○	○	○
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et d'entreprise	○	○	○	○	○
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	○	○	○	○	○

Si vous avez répondu « TÉLÉPHONE » à la Q.8, veuillez continuer ci-dessous :

Satisfaction	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve	○	○	○	○	○
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème	○	○	○	○	○

Si vous avez répondu « EN LIGNE » à la Q.8, veuillez répondre à la Q.11; si non, passez à la Q.12.

11. Comment évalueriez-vous les renseignements sur les services en ligne de l'Agence en ce qui a trait à chacun des aspects suivants?

Satisfaction	Très faible	Faible	Acceptable	Bonne	Très bonne
Facilité de compréhension	○	○	○	○	○

Exhaustivité ou rigueur	<input type="radio"/>				
Accessibilité	<input type="radio"/>				
Serviabilité	<input type="radio"/>				

## PARTIE D

12. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu un questionnaire de l'Agence vous demandant de prouver l'entente de garde de votre enfant?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non → Veuillez passer à la <b>Q.15</b>
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Je ne me souviens pas → Veuillez passer à la <b>Q.15</b>

13. À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très facile → Veuillez passer à la <b>Q.15</b>
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt facile
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très difficile

14. Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Les renseignements ou les directives doivent être réécrits
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Le nombre de questions doit être réduit
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Autre, veuillez préciser :

## PARTIE E

15. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'expérience globale?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très satisfait(e)
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt satisfait(e)
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)

<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt insatisfait(e)
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très insatisfait(e)

## PARTIE F

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

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non

17. Voici une liste de caractéristiques liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. Veuillez indiquer si vous en avez connaissance ou non.

Caractéristiques	Oui	Non
Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier. Cela comprend les changements apportés à votre adresse, à votre état civil, à votre statut de responsable des soins et à vos renseignements du dépôt direct	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous pouvez utiliser l'application Web MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous pouvez payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> À l'hôpital : donner votre consentement sur le formulaire d'enregistrement de la naissance provincial
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Sur papier : formulaire RC66
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Autre, veuillez préciser :

## PARTIE G

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

19. En quelle année êtes-vous né(e)?

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Je préfère ne pas répondre

20. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> 8 <sup>e</sup> année ou moins
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Études secondaires non terminées
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Diplôme d'études secondaires ou équivalent
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Baccalauréat
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> Diplôme d'études supérieures au-dessus du baccalauréat
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Je préfère ne pas répondre

21. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage? Autrement dit, laquelle représente le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Moins de 20 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> 150 000 \$ et plus
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Je préfère ne pas répondre

22. Quel est votre état civil?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Marié(e)
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Conjoint(e) de fait
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Séparé(e)/divorcé(e)
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Veuf (veuve)
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Célibataire
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Je préfère ne pas répondre

Si vous habitez en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, en Ontario, au Québec ou en Saskatchewan, veuillez répondre à la Q.23. Si non, veuillez passer à la Q.24.

23. Habitez-vous dans une zone nordique visée par règlement?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Je ne sais pas

24. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Anglais
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Français
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Autre
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Je préfère ne pas répondre

25. Êtes-vous ...

Êtes-vous ...	Oui	Non	Je préfère ne pas répondre
Une personne autochtone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une personne qui fait partie des minorités visibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une personne handicapée <ul style="list-style-type: none"> <li>On entend par « personne handicapée » une personne qui a un handicap durable ou récurrent (comme un trouble de la vision, de l'audition, de la mobilité, de la flexibilité, de la dextérité, de l'apprentissage, du développement, de la mémoire, des troubles liés à la santé mentale ou des douleurs) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer, par exemple à l'école, au travail ou dans la communauté en général.</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Quel est votre genre? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Homme
---

<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Femme
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Autre
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Je préfère ne pas répondre

**Merci de votre participation**

### 3. Questionnaire PDF en français accessible – Bénéficiaires de longue date

## Agence du revenu du Canada (ARC)

### Sondage sur la satisfaction à l'égard de l'allocation canadienne pour enfants (ACE)

#### INTRODUCTION

Ce sondage est réalisé par The Strategic Counsel, une société de recherche sur l'opinion publique, pour le compte du gouvernement du Canada.

Le questionnaire porte sur l'allocation canadienne pour enfants (ACE), un versement mensuel non imposable fait aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. Son objectif est de recueillir vos commentaires sur l'ACE.

Votre participation est entièrement volontaire. Vous aurez besoin d'une dizaine de minutes pour remplir le sondage, et vos réponses resteront confidentielles et anonymes. Les renseignements recueillis seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à la *Loi sur l'accès à l'information* et à toute autre loi pertinente.

Si vous avez des questions au sujet du sondage, veuillez prendre contact avec M<sup>me</sup> Angela Muma, agente de la recherche sur l'opinion publique, Agence du revenu du Canada, au 613-407-6202. Vous pouvez vérifier la légitimité de ce sondage au [www.canada.ca/arc-por](http://www.canada.ca/arc-por).

Veuillez remplir le sondage sur une base individuelle.

#### **PARTIE A**

1. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>	Alberta
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	Colombie-Britannique
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	Manitoba
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	Nouveau-Brunswick
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup>	Terre-Neuve-et-Labrador
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup>	Territoires du Nord-Ouest
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup>	Nouvelle-Écosse
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup>	Nunavut

<input type="checkbox"/> <sup>9</sup> Ontario
<input type="checkbox"/> <sup>10</sup> Île-du-Prince-Édouard
<input type="checkbox"/> <sup>11</sup> Québec
<input type="checkbox"/> <sup>12</sup> Saskatchewan
<input type="checkbox"/> <sup>13</sup> Yukon

2. Veuillez indiquer les trois (3) premiers caractères de votre code postal.

— — —

3. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Hôpital ou personnel du centre de naissance
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Site Web de l'Agence
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Lettre de l'Agence
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Comptoir d'information fiscale gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Bureau de services sociaux provincial
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Professionnel (p. ex., comptable)
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> Autre bureau du gouvernement fédéral
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Ami ou membre de votre famille
<input type="checkbox"/> <sup>9</sup> Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)
<input type="checkbox"/> <sup>10</sup> Autres moyens
<input type="checkbox"/> <sup>11</sup> Je ne me souviens pas

## PARTIE B

4. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants de l'ACE?

Satisfaction	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
L'exactitude des renseignements qui ont été utilisés pour calculer votre prestation et qui se trouvaient sur le dernier avis de l'ACE	○	○	○	○	○

5. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis de l'ACE?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très facile
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt facile
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très difficile

## PARTIE C

6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non → Veuillez passer à la <b>Q.12</b>

7. Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Votre demande
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde)
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Émission du paiement
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plainte liée au service
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Appel
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Politique, décision et interprétation
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> Renseignements généraux, veuillez préciser:
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Autre, veuillez préciser:

8. Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Services en ligne, notamment Portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, Mes Prestations), Web général, médias sociaux ou applications mobiles
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Téléphone
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Courrier
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Autre, veuillez préciser:

9. Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très facile
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt facile
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très difficile

10. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants?

Satisfaction	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
La rapidité de la résolution de votre problème	○	○	○	○	○
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et d'entreprise	○	○	○	○	○
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	○	○	○	○	○

Si vous avez répondu « TÉLÉPHONE » à la Q.8, veuillez continuer ci-dessous :

Satisfaction	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve	○	○	○	○	○
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème	○	○	○	○	○

Si vous avez répondu « EN LIGNE » à la Q.8, veuillez répondre à la Q.11; si non, passez à la Q.12.

11. Comment évalueriez-vous les renseignements sur les services en ligne de l'Agence en ce qui a trait à chacun des aspects suivants?

Satisfaction	Très faible	Faible	Acceptable	Bonne	Très bonne
Facilité de compréhension	<input type="radio"/>				
Exhaustivité ou rigueur	<input type="radio"/>				
Accessibilité	<input type="radio"/>				
Serviabilité	<input type="radio"/>				

## PARTIE D

12. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu un questionnaire de l'Agence vous demandant de prouver l'entente de garde de votre enfant?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non → Veuillez passer à la <b>Q.15</b>
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Je ne me souviens pas → Veuillez passer à la <b>Q.15</b>

13. À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très facile → Veuillez passer à la <b>Q.15</b>
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt facile
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très difficile

14. Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés? Il faut que... (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Les renseignements ou les directives doivent être réécrits
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Le nombre de questions doit être réduit
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Autre, veuillez préciser:

## PARTIE E

15. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'expérience globale?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Très satisfait(e)
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Plutôt satisfait(e)
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Plutôt insatisfait(e)
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Très insatisfait(e)

## PARTIE F

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

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non

17. Voici une liste de caractéristiques liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. Veuillez indiquer si vous en avez connaissance ou non.

Caractéristiques	Oui	Non
Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier. Cela comprend les changements apportés à votre adresse, à votre état civil, à votre statut de responsable des soins et à vos renseignements du dépôt direct	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous pouvez utiliser l'application Web MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous pouvez payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> À l'hôpital : donner votre consentement sur le formulaire d'enregistrement de la naissance provincial
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Sur papier : formulaire RC66
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Autre, veuillez préciser:

## PARTIE G

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

19. En quelle année êtes-vous né(e)?

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Je préfère ne pas répondre

20. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> 8 <sup>e</sup> année ou moins
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Études secondaires non terminées
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Diplôme d'études secondaires ou équivalent
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Baccalauréat
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> Diplôme d'études supérieures au-dessus du baccalauréat
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Je préfère ne pas répondre

21. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage?  
Autrement dit, laquelle représente le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Moins de 20 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
<input type="checkbox"/> <sup>7</sup> 150 000 \$ et plus
<input type="checkbox"/> <sup>8</sup> Je préfère ne pas répondre

22. Quel est votre état civil?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Marié(e)
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Conjoint(e) de fait
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Séparé(e)/divorcé(e)
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Veuf (veuve)
<input type="checkbox"/> <sup>5</sup> Célibataire
<input type="checkbox"/> <sup>6</sup> Je préfère ne pas répondre

**Si vous habitez en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, en Ontario, au Québec ou en Saskatchewan, veuillez répondre à la Q.23. Si non, veuillez passer à la Q.24.**

23. Habitez-vous dans une zone nordique visée par règlement?

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Oui
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Non
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Je ne sais pas

24. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Anglais
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Français
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Autre
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Je préfère ne pas répondre

25. Êtes-vous ...

Êtes-vous ...	Oui	Non	Je préfère ne pas répondre
Une personne autochtone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une personne qui fait partie des minorités visibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une personne handicapée <ul style="list-style-type: none"> <li>On entend par « personne handicapée » une personne qui a un handicap durable ou récurrent (comme un trouble de la vision, de l'audition, de la mobilité, de la flexibilité, de la dextérité, de l'apprentissage, du développement, de la mémoire, des troubles liés à la santé mentale ou des douleurs) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer, par exemple à l'école, au travail ou dans la communauté en général.</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Quel est votre genre? (Veuillez cocher une seule réponse)

<input type="checkbox"/> <sup>1</sup> Homme
<input type="checkbox"/> <sup>2</sup> Femme
<input type="checkbox"/> <sup>3</sup> Autre
<input type="checkbox"/> <sup>4</sup> Je préfère ne pas répondre

**Merci de votre participation**