



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

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

Sommaire

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, veuillez envoyer un courriel à l'Agence du revenu du Canada à l'adresse 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

Sommaire

Préparé pour : L'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Mars 2021

Ceci est un sommaire des 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 Executive Summary.**

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.

Numéro de catalogue :

Rv4-131/2-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-38934-9

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 110-20)

Numéro du catalogue : Rv4-131/1-2021F-PDF (rapport final, français)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-38933-2

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

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

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.

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
	%	%	%	%
Professionnalisme 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.

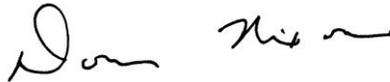
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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.

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 : _____