



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : Sondage sur la satisfaction de 2021-2022

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat : 46637-221313/001/CY

Valeur du contrat : 58 127,77 \$

Date d'attribution du contrat : 2021-12-03

Date de livraison : le 29 mars 2022

Numéro d'enregistrement : POR-051-21

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

This report is also available in English

Canada

Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : 2021-2022 Sondage sur la satisfaction

Rapport final

Préparé pour : L'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Mars 2022

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 11 et 25 janvier 2022.

This publication is also available in English under the title : **Canada Child Benefit Program: 2021-2022 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 cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

Numéro de catalogue :

Rv4-131/1-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-43614-2

Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR 051-21)

Numéro du catalogue : Rv4-131/1-2022E-PDF (rapport final, anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-43612-8

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.....	10
3.	Sensibilisation des services en ligne de l'ACE	10
4.	Sensibilisation à la nécessité de produire une déclaration de revenus	11
5.	Présenter une demande d'ACE à l'avenir	11
6.	Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée	11
D.	Conclusions	12
II.	Contexte et objectifs	14
A.	Contexte.....	15
B.	Objectifs	16
III.	Méthodologie.....	17
A.	Constitution de l'échantillon.....	18
B.	Travail sur le terrain et taux de réponse.....	20
1.	Biais de non-réponse	20
2.	Essais préliminaires	21
C.	Remarque à l'intention du lecteur	21
IV.	Constations détaillées découlant du sondage	22
A.	Satisfaction globale	23
B.	Satisfaction à l'égard des versements de l'ACE	26
C.	Satisfaction à l'égard des avis de l'ACE et compréhension de ceux-ci.....	26
1.	Satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur les avis de l'ACE	26
2.	Facilité de compréhension du dernier avis d'ACE.....	27
D.	Communication avec l'Agence et facilité d'accès à celle-ci pour les services de l'ACE	28
1.	Communication avec l'Agence au sujet de l'ACE.....	28
2.	Facilité d'accès aux services de l'ACE	31
E.	Satisfaction à l'égard d'aspects de service précis	33
1.	Satisfaction à l'égard des services en ligne de l'ACE.....	33
F.	Cotes de satisfaction à l'égard des services en ligne de l'Agence.....	36
G.	Cotes de satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Agence	37
H.	Connaissance des options en ligne pour gérer l'ACE	39
I.	Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus.....	41
J.	Renvois à l'ACE et méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir	41
1.	Source de renvoi pour l'ACE	41
2.	Méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir	43
K.	Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée	44
1.	Facilité de remplir le questionnaire.....	45
2.	Suggestions pour améliorer le questionnaire.....	45
V.	Annexe : Instruments de recherche.....	47
A.	Calcul du taux de réponse.....	48
1.	Dispositions relatives aux appels – Échantillon total.....	48

2.	Dispositions relatives aux appels – Nouveaux bénéficiaires.....	49
3.	Dispositions relatives aux appels – Bénéficiaires de longue date.....	49
B.	Questionnaires français	51
1.	Questionnaire français pour téléphone.....	51
2.	Questionnaire PDF en français accessible – Nouveaux bénéficiaires	60
3.	Questionnaire PDF en français accessible – Bénéficiaires de longue date	68

I. Sommaire

A. Contexte et objectifs

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.

Les bénéficiaires admissibles à l'ACE comprennent ceux qui satisfont aux critères suivants :

- habiter avec un enfant, et cet enfant doit être âgé de moins de 18 ans;
- être le principal responsable de les soins et de l'éducation de l'enfant;
- être résident du Canada aux fins de l'impôt.
- Lui ou son époux ou conjoint de fait doit être :
 - un citoyen canadien;
 - un résident permanent;
 - une personne protégée;
 - un résident temporaire ayant habité au Canada pendant les 18 derniers mois et possédant un permis en règle le 19^e mois;
 - une personne autochtone qui répond à la définition d'« Indien » aux termes de *la Loi sur les Indiens*.

Les demandes d'ACE peuvent être remplies de trois façons : demande de prestations automatisée lors de l'enregistrement de la naissance d'un nouveau-né; demande en ligne Mon dossier; et formulaire RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants.

La Direction des programmes de prestations (DPP) de l'Agence du revenu du Canada a mené divers sondages au cours des deux dernières décennies visant à évaluer l'expérience des bénéficiaires de l'ACE et à en faire un suivi. Habituellement, la DPP menait trois sondages en octobre axés sur : les nouveaux demandeurs de l'ACE; les bénéficiaires réguliers de l'ACE; et les bénéficiaires du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Ces sondages ont été utilisés pour évaluer la connaissance et la satisfaction des clients à l'égard des initiatives et des produits livrables des programmes, ainsi que pour obtenir des résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction des clients » inclus dans les rapports sur le rendement. En 2000, l'Agence a mené son premier sondage auprès des nouveaux demandeurs de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). D'autres sondages ont été ajoutés pour mesurer la sensibilisation et la satisfaction des clients de la TPS/TVH (2005) et des bénéficiaires réguliers de la PFCE (maintenant l'ACE) (2006). Pour tous les sondages menés avant 2014, une lettre d'invitation a été envoyée aux clients pour leur demander de participer à un sondage téléphonique et un numéro 1-800 leur a été fourni. Un système de réponse vocale interactive (RVI) a été utilisé, ce qui a incité les clients à répondre aux questions à l'aide du clavier d'un téléphone à clavier. La même année, deux sondages sur la PFCE 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 par contre 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 faible nombre de répondants qui ont indiqué avoir accès à Internet (p. ex., les aînés). En 2018, le sondage sur l'ACE a été mené en utilisant

uniquement le téléphone puisque le nombre de répondants de l'échantillon de l'année précédente était trop petit pour que les résultats soient statistiquement valides. En 2019, le sondage a été davantage axé sur les bénéficiaires actuels de l'ACE, y compris certains nouveaux bénéficiaires, tandis que les sondages précédents étaient axés uniquement sur les nouveaux bénéficiaires, soit ceux qui avaient reçu leur premier paiement de l'ACE au cours des 12 derniers mois. Ce sondage a permis de mesurer la satisfaction à l'égard du processus global de demande pour recevoir des paiements de l'ACE et a servi de base de référence pour les évaluations futures. Cette approche a été répétée depuis ce temps.

L'étude actuelle appuie les initiatives d'amélioration continue des services de l'Agence. Les résultats sont utilisés pour évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients à l'égard des initiatives et des produits livrables du programme et pour afficher les résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction de la clientèle » dans les rapports ministériels sur le rendement. Les résultats sont également utilisés pour informer les secteurs de programme au sein de la DPP afin d'améliorer les programmes, les services et les communications puisqu'ils auront une meilleure compréhension de leurs clients de prestations et de crédits.

Les objectifs de base du sondage consistent à évaluer la satisfaction des clients à l'égard de diverses étapes et composantes du processus, y compris des aspects précis de l'exécution des programmes et des services, tel qu'il est défini par le secteur de programme.

B. Méthodologie

Conformément à l'approche adoptée depuis les dernières années, le sondage de 2022 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 (TSC) 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 3,2 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 12 500 bénéficiaires de longue date et 12 500 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.

La liste principale fournie par l'Agence a été nettoyée davantage par TSC 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 12 500 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 12 500 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 liste a ensuite été dressée au hasard par ordinateur à

l'aide d'une fonction d'allocation au hasard exclusive qui se trouve dans le logiciel de collecte de données (DASH). Lorsque l'échantillon était épuisé, l'approche était répétée au besoin pour obtenir le nombre de répondants cible définitif requis.

Au total, TSC a mené 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 souples ont été établis pour veiller à ce que l'échantillon définitif soit harmonisé le plus possible avec les proportions (région, sexe et âge) figurant dans l'échantillon fourni par l'Agence. Par ailleurs, aucun autre quota n'a été établi. Le sondage téléphonique a été mené du 11 au 25 janvier 2022. La durée du sondage ne dépassait pas 10 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 était également disponible. 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 définitif 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

Dans l'ensemble, 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, de processus et d'attributs. D'ordre général, les constatations du sondage actuel cadrent avec celles des sondages de 2021 et de 2020.

Le tableau ci-dessous présente un résumé des cotes de satisfaction « nettes » dans tous les secteurs mesurés, en effectuant des comparaisons sur trois ans (2020, 2021 et 2022). 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. Ce tableau montre également la différence entre les notes attribuées par les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date, pour l'année en cours seulement.

Il est à noter que le tableau comprend les résultats qui s'appliquent à tous les bénéficiaires ainsi qu'à certains sous-ensembles, ce qui est conforme à l'approche adoptée en 2020 et en 2021. Par exemple, 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 des attributs, y compris la rapidité de la résolution de leur problème ou l'exactitude de la réponse qu'ils ont reçue. De même, les bénéficiaires 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.

Les niveaux globaux de satisfaction à l'égard de l'Agence, en tenant compte de toutes les interactions liées à l'ACE, demeurent élevés et semblables aux niveaux déclarés au cours de chacune des deux dernières années (85 % en 2022; 87 % en 2021 et en 2020). Bien que les nouveaux bénéficiaires (88 %) expriment des niveaux de satisfaction globale plus élevés que les bénéficiaires de longue date (83 %), la majorité des bénéficiaires dans les deux catégories offrent la cote la plus élevée de « très satisfait » (52 % et 51 %, respectivement).

Les cotes de satisfaction variaient, allant d'un peu plus de neuf sur dix (93 %) pour le professionnalisme qu'a démontré l'agent de l'Agence aux bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone, jusqu'à un peu moins de trois sur quatre (72 %) en ce qui concerne la rapidité de résolution des problèmes des bénéficiaires qui ont eu une interaction avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois. Par conséquent, il y a un écart de 21 points entre la note de satisfaction la plus élevée et la note de satisfaction la plus faible donnée par les bénéficiaires. Il s'agit d'un écart légèrement plus important que celui signalé en 2021 (16 points). Bien qu'un certain nombre de cotes pour 2022 soient tombées en dessous du niveau de 80 %, qui est habituellement considéré comme étant le « seuil » minimal pour les niveaux acceptables de la satisfaction de la clientèle, aucune de ces cotes ne reflète une baisse significative sur le plan statistique de la satisfaction par rapport aux cotes déclarées dans 2021.

Les cotes de satisfaction pour les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date variaient très peu. Parmi les personnes qui ont communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois, les nouveaux bénéficiaires ont accordé des cotes de satisfaction plus élevées en ce qui concerne l'exactitude de la réponse reçue (87 % par rapport à 78 % pour les bénéficiaires de longue date). En revanche, même si la cote globale de satisfaction à l'égard de la rapidité de la résolution des problèmes ne différait pas de façon significative entre les nouveaux bénéficiaires (75 %) et les bénéficiaires de longue date (66 %), ce dernier groupe était plus susceptible d'exprimer son insatisfaction (29 %), par rapport aux nouveaux bénéficiaires (15 %).

SATISFACTION NETTE À L'ÉGARD DES SERVICES DE L'ACE ET DES PRINCIPAUX ATTRIBUTS DE SERVICE

PRINCIPAL ATTRIBUT DE SERVICE	2020 TOTAL %	2021 TOTAL %	2022 TOTAL %	2022 Nouveaux bénéficiaires %	2022 Bénéficiaires de longue date %
Professionnalisme démontré par l'agent de l'Agence*	90	90	93	95	87
Mesures de protection en place pour protéger les renseignements personnels et commerciaux***	85	84	90	91	88
Satisfaction à l'égard de l'expérience globale, dans toutes les interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE	87	87	85	88	83
Temps d'attente avant d'obtenir le premier versement de l'ACE**	85	86	84	84	-
Exactitude de la réponse reçue***	80	85	84	87	78
Façon dont l'agent de l'Agence a réglé le problème*	77	83	83	90	68
Facilité de compréhension des renseignements sur le dernier avis d'ACE	80	80	77	75	79
Exactitude des renseignements sur les avis de l'ACE	79	80	77	79	75
Rapidité de la résolution du problème***	74	74	72	75	66

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 bénéficiaires

*** 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

Notamment, une constatation commune dans bon nombre des résultats du sondage de 2022 est que les personnes qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français ont tendance à attribuer des cotes plus élevées sur de nombreux aspects du service de l'Agence en ce qui a trait à l'exécution du programme de l'ACE. Bien que les cotes de satisfaction soient élevées dans l'ensemble, ce groupe exprime systématiquement des niveaux de satisfaction plus élevés, dans l'ensemble (91 %), et en ce qui concerne les attributs de service, y compris l'exactitude de la réponse fournie aux personnes qui ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE dans les 12 derniers mois

(92 %) ainsi que la rapidité du premier versement de l'ACE (88 %). Ces résultats peuvent être une indication de l'efficacité des efforts déployés par l'Agence pour sensibiliser les bénéficiaires de l'ACE dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français, et de l'incidence positive qu'ont ces efforts sur l'expérience et les perceptions de l'Agence.

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

Un pourcentage relativement faible des personnes interrogées en 2022 avaient communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année au sujet des services de l'ACE (17 %), ce qui est comparable aux constatations en 2021 (19 %) et en 2020 (17 %). Les nouveaux bénéficiaires (28 %) demeurent beaucoup plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence que les bénéficiaires de longue date (9 %).

Les raisons de communiquer avec l'Agence sont demeurées relativement stables au cours des trois dernières années. Parmi les bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence, le plus de bénéficiaires désiraient mettre à jour leur dossier (44 % par rapport à 46 % en 2021), suivis de ceux qui traitent une demande (31 % par rapport à 38 % en 2021) et de ceux qui ont un problème lié à la délivrance de paiement (21 %; même taux qu'en 2021). Une proportion beaucoup plus faible de bénéficiaires ont communiqué avec l'Agence pour obtenir des renseignements généraux (11 % par rapport à 16 % en 2021) ou pour faire une plainte liée au service (4 %; même taux qu'en 2021).

Comme c'était le cas en 2021, les raisons de la communication variaient entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date. La plupart des bénéficiaires de longue date ont communiqué avec l'Agence pour mettre à jour leur dossier (61 % par rapport à 37 % pour les nouveaux bénéficiaires), tandis que la majorité des nouveaux bénéficiaires sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet de leur demande (41 % par rapport à 8 % pour les bénéficiaires de longue date). Plus de bénéficiaires de longue date ont également communiqué avec l'Agence pour obtenir des renseignements généraux, comparativement aux nouveaux bénéficiaires (17 % par rapport à 9 %, respectivement).

Le téléphone continue d'être la principale méthode de communication pour la grande majorité des bénéficiaires qui ont interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois (82 % en 2022; 79 % en 2021 et 78 % en 2020). De plus, près des deux tiers (64 %) affirment que, selon leur dernière expérience, il était « facile » d'accéder aux services liés à l'ACE, ce qui est comparable aux constatations en 2021 (62 %) et en 2020 (65 %). Bien que l'expérience des nouveaux bénéficiaires et des bénéficiaires de longue date soit à peu près comparable, les nouveaux bénéficiaires (68 %) sont plus susceptibles de trouver l'accès « facile ». comparativement aux bénéficiaires de longue date (54 %). Il convient de noter que les perceptions concernant la facilité ou la difficulté d'accéder aux services de l'ACE ne varient pas selon la méthode de communication. Ceux qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone (62 %) étaient tout aussi susceptibles d'évaluer l'accès comme étant « facile » que ceux qui ont communiqué avec l'ACE en ligne (64 %).

3. Sensibilisation des services en ligne de l'ACE

Malgré la tendance continue de la plupart des bénéficiaires à communiquer avec l'Agence par téléphone, les bénéficiaires ont une connaissance relativement bonne des diverses fonctions et options qui sont disponibles pour gérer ou mettre à jour leur profil de l'ACE en ligne. Ce niveau de connaissance est comparable à celui constaté dans les années antérieures. Les bénéficiaires démontrent un niveau élevé de sensibilisation à l'égard de la capacité de mettre à jour leurs renseignements personnels dans le service Mon dossier aux fins de prestations et de crédits (82 % en 2022; 85 % en 2021 et 78 % en 2020). Le taux de sensibilisation a enregistré une baisse de 20 points, mais il est comparable à celui des années précédentes en ce qui concerne la capacité de payer les soldes dus de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne (62 % en 2022, 65 % en 2021 et 60 % en 2020). On a signalé un taux de connaissance moins élevé à l'égard de l'application Web

(MesPrestations ARC), qui permet aux bénéficiaires d’avoir un aperçu des détails de leurs prestations et de leurs crédits et d’obtenir des renseignements sur l’admissibilité. mais le taux signalé était tout de même majoritaire (56 % en 2022, 60 % en 2021 et 54 % en 2020).

Les bénéficiaires qui ont interagi avec l’Agence au moyen de leurs services en ligne continuent de fournir des commentaires positifs. Notamment, les trois quarts ou plus ont indiqué que les renseignements sont complets, utiles, accessibles et faciles à comprendre.

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

Le taux de sensibilisation à l’égard de la nécessité de produire une déclaration de revenus afin de continuer à recevoir des prestations de l’ACE est demeuré stable au cours des trois dernières années. Environ neuf bénéficiaires sur dix (89 %) sont au courant de cette exigence, même si le taux de sensibilisation est plus élevé chez les bénéficiaires de longue date (94 %) que chez les nouveaux bénéficiaires (82 %). Près d’un premier bénéficiaire sur cinq (18 %) n’est toujours pas au courant de la nécessité de produire une déclaration de revenus. ce qui laisse entendre qu’il existe encore des possibilités pour l’Agence d’éduquer et d’informer ce groupe de bénéficiaires précis.

5. Présenter une demande d’ACE à l’avenir

Plus de la moitié (55 %) des bénéficiaires affirment que, s’ils avaient un autre enfant, ils présenteraient une demande d’ACE à l’aide du portail en ligne « Mon dossier ». Les nouveaux demandeurs (63 %) en particulier expriment une forte préférence à l’égard de cette méthode.

Un autre tiers des bénéficiaires affirment qu’ils présenteraient une demande à l’hôpital (32 %). tandis que très peu de répondants ont suggéré qu’ils feraient une demande en remplissant le formulaire RC66 en format papier (3 %).

Dans la mesure où il y a des différences régionales dans les préférences de méthode de demande à l’avenir, ces différences devraient être prises en compte dans toute stratégie mise en œuvre par l’Agence, surtout s’il y a un désir d’encourager l’utilisation de l’option en ligne. L’option de demande à l’hôpital est plus susceptible d’être privilégiée par les bénéficiaires de la région de l’Atlantique et des Prairies, tandis que l’option de demande en ligne est la méthode privilégiée pour ceux qui résident en Colombie-Britannique, dans le Nord et en Ontario.

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 = 38) ont indiqué l’avoir reçu. Cette proportion concorde avec la constatation de 2021 (3 %, n = 34).

Bien que l’échantillon de ceux qui ont répondu par l’affirmative à cette question soit assez petit, plus du deux tiers des répondants (66 %) ont dit que le questionnaire était « plutôt facile » ou « très facile » à remplir. Environ un quart (26 %) ont indiqué avoir de la difficulté. Bien que ce nombre soit légèrement plus élevé par rapport à 2021 (15 %), il demeure inférieur à ce qui a été déclaré en 2020 (39 %), ce qui indique que, dans l’ensemble, les bénéficiaires continuent de répondre positivement à toute amélioration précédente apportée au questionnaire. Néanmoins, le fait qu’un quart des répondants trouvent qu’il est difficile de remplir le questionnaire justifie un examen.

D. Conclusions

Les niveaux élevés de satisfaction actuels des nouveaux bénéficiaires de l'ACE et ceux de longue date en 2022 reflètent une expérience généralement positive en ce qui concerne leurs interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE. De plus, il y a eu peu de changements dans les cotes de satisfaction au cours des trois dernières années. ce qui laisse entendre que l'Agence continue de maintenir une relation positive avec les clients de l'ACE sur de nombreux aspects de son service.

En même temps, les constatations soulignent un certain nombre de secteurs qui pourraient faire l'objet d'une amélioration continue des services, notamment :

- **Encourager davantage la transition vers la plateforme en ligne :** La grande majorité des bénéficiaires continuent de communiquer avec l'Agence par téléphone. et la plupart le font pour mettre à jour leur dossier ou pour obtenir des renseignements à l'égard de leur demande. Un plus petit nombre de personnes communiquent avec l'Agence au sujet de l'émission d'un paiement ou pour obtenir des renseignements généraux ou faire une plainte liée au service. La prédominance continue du téléphone comme voie de service principale contraste avec le fait que quatre bénéficiaires sur cinq sont au courant qu'ils peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels en ligne au moyen de Mon dossier. De plus, l'opinion générale des bénéficiaires qui ont utilisé les services en ligne de l'Agence est positive. Ils trouvent que les renseignements fournis sont complets, utiles, accessibles et faciles à comprendre. De plus, la préférence déclarée par la majorité des bénéficiaires, si le besoin se présente à l'avenir. est de présenter une demande d'ACE en ligne en utilisant le portail sécurisé « Mon dossier ». Les constatations laissent entendre que, même s'il y a un niveau de sensibilisation élevé du fait que les bénéficiaires peuvent utiliser des fonctions en ligne pour gérer et surveiller leur compte de l'ACE. que des bénéficiaires expriment une forte préférence aux options en ligne pour interagir avec l'Agence. et qu'il y a une satisfaction générale à l'égard des divers aspects de la plateforme en ligne. certains bénéficiaires ont tout de même tendance à se tourner vers les services téléphoniques comme principal mode de communication avec l'Agence au sujet de l'ACE. D'autres efforts pourraient être nécessaires pour rappeler aux bénéficiaires qu'il y a des options en ligne et que, plus particulièrement. l'application Web MesPrestations ARC est un moyen rapide pour les bénéficiaires de consulter les détails de leurs paiements de prestations et de crédits. Bien que la plupart des bénéficiaires qui communiquent avec l'Agence par téléphone soient satisfaits du professionnalisme de l'agent et de la façon dont il a réglé le problème. La promotion de la plateforme en ligne et de l'application Web permettrait de réduire la pression exercée sur les centres d'appels et les agents de service. Notamment, même si le téléphone est la méthode de communication la plus fréquemment citée par les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date, les cotes de satisfaction des bénéficiaires de longue date à l'égard de la rapidité de la résolution des problèmes sont beaucoup plus faibles que celles des nouveaux bénéficiaires. Cela peut être un facteur de la complexité de son problème ou de son historique en tant que client de l'ACE. Une option à envisager pourrait être de demander aux agents de service de rappeler aux nouveaux bénéficiaires, en particulier, qu'il y a une option en ligne. Cela favoriserait une utilisation accrue de la plateforme en ligne et possiblement une utilisation soutenue au fil du temps. Cela devrait également être considéré comme étant une stratégie pour les bénéficiaires de longue date, même s'il peut s'avérer plus difficile de convaincre une grande partie de ce groupe de passer du service téléphonique au service en ligne.
- **Maintenir ou améliorer les normes du service téléphonique :** Compte tenu du volume de bénéficiaires qui déclarent communiquer avec l'Agence par téléphone, il est important de surveiller et de maintenir un niveau élevé de service à la clientèle par téléphone pour assurer la satisfaction globale continue des clients de l'ACE. Tout en encourageant simultanément la transition vers la plateforme en ligne, l'Agence devrait continuer d'assurer le suivi et l'évaluation de la résolution au premier appel afin de mieux

comprendre la façon dont l'équipe du centre d'appels traite les demandes de renseignements et les demandes, ainsi que les types de demandes qui génèrent des commentaires plus critiques de la part des clients ou qui nécessitent plusieurs appels avant d'en arriver à une résolution.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

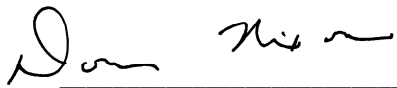
Nom du fournisseur : The Strategic Counsel
Numéro du contrat : 46G85-226673/001/CY
Date d'attribution du contrat : 2021-12-03
Valeur du contrat : \$57,336.77

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 :



II. Contexte et objectifs

Contexte et objectifs

A. Contexte

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.

Voici un bref historique des sondages menés par la Direction des programmes de prestations (DPP) concernant l'ACE :

- Habituellement, la DPP menait trois sondages en octobre axés sur : les nouveaux demandeurs de l'ACE; les bénéficiaires réguliers de l'ACE; et les bénéficiaires du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Ces sondages ont été utilisés pour évaluer la connaissance et la satisfaction des clients à l'égard des initiatives et des produits livrables des programmes, ainsi que pour obtenir des résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction des clients » inclus dans les rapports sur le rendement.
- En 2000, l'Agence a mené son premier sondage auprès des nouveaux demandeurs de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). D'autres sondages ont été ajoutés pour mesurer la sensibilisation et la satisfaction des clients de la TPS/TVH (2005) et des bénéficiaires réguliers de la PFCE (maintenant l'ACE) (2006).
- Pour tous les sondages menés avant 2014, une lettre d'invitation a été envoyée aux clients pour leur demander de participer à un sondage téléphonique et un numéro 1-800 leur a été fourni. Un système de réponse vocale interactive (RVI) a été utilisé, ce qui a incité les clients à répondre aux questions à l'aide du clavier d'un téléphone à clavier.
- En 2014, deux sondages sur la PFCE 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 par contre 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 faible nombre de répondants qui ont indiqué avoir accès à Internet (p. ex., les aînés).
- En 2018, le sondage sur l'ACE a été mené en utilisant uniquement le téléphone puisque le nombre de répondants de l'échantillon de l'année précédente était trop petit pour que les résultats soient statistiquement valides.
- En 2019, le sondage était davantage axé sur les bénéficiaires actuels de l'ACE, y compris certains nouveaux bénéficiaires, tandis que les sondages précédents étaient axés uniquement sur les nouveaux bénéficiaires. Le sondage a permis de mesurer la satisfaction à l'égard du processus global de demande pour recevoir des paiements de l'ACE et a servi de base de référence pour les évaluations futures.
- Le sondage a répété cette approche en 2020-2021, et le fera aussi en 2021-2022.

B. Objectifs

La présente étude vise à suivre et à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard du processus global, depuis la présentation de la demande jusqu'à la réception des versements de l'ACE. Le sondage donne 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 2022 permettra également de suivre les progrès réalisés par rapport aux deux sondages précédents (2020 et 2021) 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 permettent 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 sont 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 2022, 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 aux sondages de 2020 et de 2021, ce qui a permis de comparer les résultats entre les trois 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 3.2 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 12 500 bénéficiaires de longue date et 12 500 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 «^enième» bénéficiaire pour générer la base d'échantillon requise.

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 12 500 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 12 500 bénéficiaires de longue date, définis comme ceux qui ont reçu l'ACE depuis plus de 12 mois). Chaque liste comprenait les renseignements suivants :

- 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 liste a ensuite été dressée au hasard par ordinateur à l'aide d'une fonction d'allocation au hasard exclusive qui se trouve dans le logiciel de collecte de données (DASH). Lorsque l'échantillon était épuisé, l'approche était répétée au besoin pour obtenir le nombre cible définitif.

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 aux années précédentes. Des quotas souples ont également été mis en place pour s'assurer que l'échantillon comprenait une section transversale représentative par province, sexe et âge basée sur l'échantillon original fourni.

Le tableau ci-dessous présente la répartition de l'échantillon par type de bénéficiaire et par province dans la liste de clients initiale, ainsi que la répartition de l'échantillon définitif après l'achèvement des entrevues.

Type de bénéficiaire	Liste de clients n=25 000	Liste de clients %	Échantillon réel n=1 150	Échantillon réel %
Nouveau bénéficiaire	12 500	-	500	-
Bénéficiaire de longue date	12 500	-	650	-

Province	Liste de clients n=25 000	Liste de clients %	Échantillon réel n=1 150	Échantillon réel %
Alberta	3 039	11,8	137	11,9
Colombie-Britannique	3 094	12,8	147	12,8
Manitoba	951	3,6	46	4,0
Nouveau-Brunswick	496	1,9	24	2,1
Terre-Neuve-et-Labrador	292	1,0	13	1,1
Nouvelle-Écosse	591	2,2	35	3,0
Territoires du Nord-Ouest	31	<1,0	3	0,3
Nunavut	36	<1,0	2	0,2
Ontario	9 500	38,9	435	37,8
Île-du-Prince-Édouard	105	<1,0	5	0,4
Québec	5 985	23,8	267	23,2
Saskatchewan	854	3,3	34	3,0
Yukon	26	<1,0	2	0,2

Le sondage téléphonique a été mené du 11 au 25 janvier 2022. La durée moyenne du sondage n'a pas dépassé la durée maximale prévue de 10 minutes. Les entrevues ont duré entre 4 minutes et 21 minutes, pour en arriver à une moyenne pour l'ensemble des entrevues qui est légèrement inférieure à 10 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 définitif 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.

Selon les **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 13 %. 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] = **1 157**

DIVISÉ PAR

Somme des appels non résolus (NR) [6 861], des participants qui faisaient partie de la portée (P), mais qui n'ont pas répondu au sondage (760) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (R) [1 157] = **8 778**

Les taux de réponse pour chacun des deux sous-groupes étaient les suivants : nouveaux bénéficiaires (17 %) ; bénéficiaires de longue date (11,2 %).

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.

Il convient de noter que les répondants ont pu répondre au questionnaire dans la langue officielle de leur choix, en anglais ou en français. Au total, 969 bénéficiaires ont répondu au sondage en anglais et 181 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 la satisfaction à l'égard du Programme de l'Allocation canadienne pour enfants de 2022, où les questions visent à évaluer la sensibilisation et les expériences des répondants.

Tout comme dans les vagues antérieures de la recherche, 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 dix 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 courantes 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

Les niveaux de satisfaction globaux des bénéficiaires de l'ACE en ce qui a trait à leurs interactions avec l'Agence (y compris la demande, les avis et la réception des paiements) demeurent élevés. Plus de quatre bénéficiaires de l'ACE sur cinq (85 %) sont satisfaits, ce qui concorde avec les résultats de 2021 et de 2020 (87 % pour chacune de ces deux années). Comme il en était le cas au cours des années précédentes, la majorité des bénéficiaires de l'ACE (51 %) sont « très satisfaits », tandis qu'un peu plus d'un tiers (34 %) se disent « plutôt satisfaits » de leurs interactions. Un autre bénéficiaire sur dix (9 %) accorde une cote plus neutre, indiquant qu'il n'est « ni satisfait ni insatisfait », et seulement quatre pour cent (4 %) déclarent être « plutôt insatisfait » (3 %) ou « très insatisfait » (1 %) avec leurs interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE.

Tout comme les constatations de 2021, les cotes de satisfaction générale sont beaucoup plus élevées pour les nouveaux bénéficiaires (88 %) que pour les bénéficiaires de longue date (83 %). Toutefois, parmi les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date, une majorité d'entre eux se disent « très satisfaits » (52 % des nouveaux bénéficiaires; 51 % des bénéficiaires de longue date).

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES INTERACTIONS AVEC L'AGENCE CONCERNANT L'ACE

SATISFACTION	2020	2021	2022	2022	2022
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	Nouveaux Bénéficiaires	Bénéficiaires de longue date
	n=1 150	n=1 150	n=1 150	n=500	n=650
	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	87	87	85	88	83
Très satisfait	50	51	51	52	51
Plutôt satisfait	37	36	34	36	32
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	9	7	10
Plutôt insatisfait	3	2	2	2	2
Très insatisfait	1	1	1	1	1
NET – INSATISFAIT	4	3	3	3	4
Je ne sais pas	1	2	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

Des cotes de satisfaction élevées sont enregistrées dans toutes les régions du pays : allant de près de neuf bénéficiaires de l'ACE sur dix pour les Prairies (88 %). l'Ontario (87 %) et la région de l'Atlantique (87 %), à environ quatre bénéficiaires de l'ACE sur cinq ou légèrement supérieur à cinq pour le Québec (84 %)., la Colombie-Britannique et la région du Nord (79 %). Les bénéficiaires en Ontario sont plus susceptibles que ceux de la Colombie-Britannique/région du Nord et du Québec d'offrir la cote la plus élevée de « très satisfait » (57 % par rapport à 45 % et 43 %, respectivement).

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES INTERACTIONS CONCERNANT L'ACE par région

SATISFACTION	2020	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022
	TOTAL n=1 150 %	TOTAL n=1 150 %	TOTAL n=1 150 %	Atlantique n=77 %	Ontario n=435 %	Québec n=267 %	Prairies n=217 %	C.-B./Nord n=154 %
NET – SATISFAIT	87	87	85	87	87	84	88	79
Très satisfait	50	51	51	51	57	43	55	45
Plutôt satisfait	37	36	34	36	30	41	33	34
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	9	10	9	9	7	12
Plutôt insatisfait	3	2	2	3	2	1	2	5
Très insatisfait	1	1	1	-	2	1	1	1
NET – INSATISFAIT	4	3	3	3	3	2	4	6
Je ne sais pas	1	2	2	-	1	5	1	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

Les niveaux de satisfaction sont élevés dans tous les groupes d'âge, avec une majorité ou une quasi-majorité déclarant être « très satisfaite ».

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES INTERACTIONS CONCERNANT L'ACE par âge

SATISFACTION	2020	2021	2022	2022	2022	2022
	TOTAL n=1 150 %	TOTAL n=1 150 %	TOTAL n=1 150 %	De 18 à 34 ans n=469 %	De 35 à 49 ans n=588 %	50 ans et plus n=87 %
NET – SATISFAIT	87	87	85	86	85	83
Très satisfait	50	51	51	54	49	48
Plutôt satisfait	37	36	34	32	36	34
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	9	8	10	7
Plutôt insatisfait	3	2	2	2	3	1
Très insatisfait	1	1	1	2	1	1
NET – INSATISFAIT	4	3	3	4	3	2
Je ne sais pas	1	2	2	1	2	8

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 langue parlée à la maison a une certaine incidence sur les cotes de satisfaction, car les bénéficiaires de l'ACE qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français déclarent les niveaux de satisfaction les plus élevés (91 %), comparativement aux anglophones (84 %) et aux francophones (80 %). Notamment, une majorité de bénéficiaires dont la langue maternelle n'est pas l'anglais ni le français (56 %) ou qui résident dans des ménages anglophones (53 %) donnent la cote « Très satisfait ». En revanche, les bénéficiaires de l'ACE qui résident dans des ménages francophones sont beaucoup moins susceptibles de dire qu'ils sont « très satisfaits » (38 %), et le reste de ces ménages déclarent qu'ils sont au moins « plutôt satisfaits » (42 %).

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES INTERACTIONS CONCERNANT L'ACE par langue parlée à la maison

SATISFACTION	2020 TOTAL n=1 150 %	2021 TOTAL n=1 150 %	2022 TOTAL n=1 150 %	2022 Anglais n=728 %	2022 Français n=189 %	2022 Autre n=350 %
NET – SATISFAIT	87	87	85	84	80	91
Très satisfait	50	51	51	53	38	56
Plutôt satisfait	37	36	34	31	42	35
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	9	11	12	4
Plutôt insatisfait	3	2	2	3	1	1
Très insatisfait	1	1	1	1	1	1
NET – INSATISFAIT	4	3	3	4	2	3
Je ne sais pas	1	2	2	1	6	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

En ce qui concerne le niveau de scolarité, les bénéficiaires de l'ACE ayant un diplôme d'études secondaires ou moins (58 %) sont plus susceptibles que ceux qui ont fait des études universitaires (49 %) de déclarer être « très satisfaits » de leurs interactions avec l'Agence. Toutefois, les niveaux de satisfaction nette (p. ex., ceux qui déclarent être « plutôt satisfaits » ou « très satisfaits ») sont uniformes, peu importe le niveau d'études des bénéficiaires de l'ACE. Il n'y a aucune différence quant à la satisfaction globale à l'égard des interactions de l'Agence liées à l'ACE par niveau de revenu du ménage. Dans l'ensemble, plus de quatre bénéficiaires de l'ACE sur cinq déclarent être satisfaits.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE GLOBALE CONCERNANT L'ACE par niveau de scolarité et revenu

SATISFACTION	2020 TOTAL n=1 150 %	2021 TOTAL n=1 150 %	2022 TOTAL n=1 150 %	2022 Études secondaires ou moins n=213 %	2022 Collège/ métiers n=327 %	2022 Études universitaires n=592 %	2022 HH Revenu <60 000 \$ n=397 %	2022 HH Revenu 60 000 - 90 000 \$ n=286 %	2022 HH Revenu 100 000 \$ + n=337 %
NET – SATISFAIT	87	87	85	85	86	85	87	86	84
Très satisfait	50	51	51	58	52	49	54	51	52
Plutôt satisfait	37	36	34	28	34	36	34	36	32
Ni satisfait ni insatisfait	8	9	9	8	10	9	8	8	10
Plutôt insatisfait	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Très insatisfait	1	1	1	<1	2	2	2	1	1
NET – INSATISFAIT	4	3	3	2	4	4	4	3	4
Je ne sais pas	1	2	2	4	1	3	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

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

On a demandé aux nouveaux bénéficiaires, définis comme étant ceux qui recevaient 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. Tout comme les résultats des deux dernières années, la satisfaction des bénéficiaires à l'égard de cet aspect de leurs interactions avec l'Agence demeure élevée. Plus de quatre répondants sur cinq (84 %) sont satisfaits, ce qui est conforme aux constatations de 2021 (86 %) et de 2020 (85 %). De plus, une majorité d'entre eux déclarent être « très satisfaits » de nouveau, ce qui est semblable aux résultats déclarés en 2021 (56 %), qui étaient supérieurs à ceux de 2020 (48 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RAPIDITÉ DU PREMIER VERSEMENT DE L'ACE

SATISFACTION	2020 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2021 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=500 %
NET – SATISFAIT	85	86	84
Très satisfait	48	56	51
Plutôt satisfait	36	30	33
Ni satisfait ni insatisfait	5	6	6
Plutôt insatisfait	6	5	6
Très insatisfait	3	2	2
NET – INSATISFAIT	9	6	9
Je ne sais pas	1	2	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

La seule variation démographique importante à l'égard de cette mesure concerne les personnes qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français. Ce groupe est plus susceptible de déclarer être satisfait de la rapidité de son premier versement de l'ACE, surtout par rapport aux anglophones (88 % et 81 %, respectivement). Les francophones (84 %) accordent également une cote élevée à l'Agence pour cette mesure. Les personnes qui ne parlent ni l'anglais ni le français sont également beaucoup plus susceptibles d'accorder la cote la plus élevée de « très satisfait » (58 %), comparativement aux anglophones (49 %) et aux francophones (40 %).

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

Une série de questions ont été posées à tous les bénéficiaires afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur les avis de l'ACE et de la facilité relative de compréhension des renseignements dans ces avis. Ces questions ont également été incluses dans les deux sondages précédents menés en 2020 et en 2021.

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

Les constatations du plus récent sondage démontrent qu'une forte majorité des bénéficiaires de l'ACE (77 %) sont satisfaits de l'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE utilisé pour calculer leur prestation. De plus, les constatations concordent avec celles de 2021 (80 %) et de 2020 (79 %).

Bien que les niveaux de satisfaction globaux à l'égard de cette mesure soient comparables entre les nouveaux bénéficiaires (79 %) et les bénéficiaires de longue date (75 %), les nouveaux bénéficiaires sont un peu plus susceptibles de dire qu'ils sont « très satisfaits » (47 %), comparativement aux bénéficiaires de longue date (40 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS SUR LE DERNIER AVIS DE L'ACE

SATISFACTION	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=1 150 %	n=1 150 %	n=1 150 %	n=500 %	n=650 %
NET – SATISFAIT	79	80	77	79	75
Très satisfait	45	47	43	47	40
Plutôt satisfait	34	33	34	31	36
Ni satisfait ni insatisfait	11	12	13	11	15
Plutôt insatisfait	3	2	4	4	3
Très insatisfait	2	1	2	1	2
NET – INSATISFAIT	5	3	5	5	5
Je ne sais pas	5	5	5	5	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

Les niveaux de satisfaction varient dans une certaine mesure selon la région, même si plus des deux tiers dans chaque région disent être satisfaits. Les répondants du Québec (80 %), des Prairies (79 %) et de l'Ontario (77 %) sont plus susceptibles d'être satisfaits de l'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE qui a été utilisé pour calculer leur prestation, par rapport aux bénéficiaires de la Colombie-Britannique et du Nord (69 %). Les résultats au Canada atlantique (73 %) ne diffèrent pas considérablement de ceux des autres régions.

Sur le plan démographique, une plus grande proportion de personnes ayant un revenu de ménage annuel inférieur à 60 000 \$ (80 %) sont satisfaites, comparativement à celles dont le revenu est de 100 000 \$ ou plus (73 %). En même temps, il convient de noter que les niveaux de satisfaction sont élevés dans tous les groupes démographiques.

2. Facilité de compréhension du dernier avis d'ACE

La grande majorité (77 %) des bénéficiaires de l'ACE disent que les renseignements sur leur dernier avis d'ACE étaient faciles à comprendre, ce qui est comparable aux résultats des deux années précédentes (80 % pour chaque année). De plus, il n'y a aucune différence entre les nouveaux bénéficiaires (75 %) et les bénéficiaires de longue date (79 %) : dans chacun de ces groupes, les trois quarts des bénéficiaires ont indiqué que les renseignements sont présentés d'une façon qui facilite la compréhension. Dans l'ensemble, moins d'un répondant sur dix (6 %) affirme qu'il est « plutôt difficile » (5 %) ou « très difficile » (1 %) à comprendre les renseignements.

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES AVIS D'ACE

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=1 150 %	n=1 150 %	n=1 150 %	n=500 %	n=650 %
NET – FACILE	80	80	77	75	79
Très facile	48	49	46	44	48
Assez facile	32	31	31	31	31
Ni facile ni difficile	8	9	9	12	8
Plutôt difficile	5	5	6	6	5
Très difficile	1	1	1	1	1
NET – DIFFICILE	6	6	7	7	7
Je ne sais pas	6	5	6	6	6

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

Les constatations varient de façon minimale entre les régions et les sous-groupes démographiques, comme suit :

- À l'échelle régionale, les bénéficiaires de l'ACE en Ontario (80 %) et dans les Prairies (80 %) sont plus susceptibles d'évaluer les renseignements comme étant faciles à comprendre, surtout par rapport à ceux du Québec (71 %). Néanmoins, les bénéficiaires de toutes les régions évaluent l'Agence d'une façon très positive sur cet aspect du service, y compris ceux du Canada atlantique (78 %) et ceux de la Colombie-Britannique/du Nord (77 %).
- Conformément au point ci-dessus, ceux qui parlent une langue autre que l'une des deux langues officielles au Canada (82 %) et les anglophones (79 %) sont plus susceptibles, comparativement aux francophones (67 %), de dire qu'ils ont trouvé que les renseignements sur leur dernier avis d'ACE sont faciles à comprendre.

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

Le niveau de satisfaction à l'égard du programme et des services est, au moins en partie, un facteur déterminant de la fréquence et de la nature des interactions entre le client et le fournisseur de services, de la voie utilisée pour obtenir un service, de la facilité relative des interactions, ainsi que du niveau et de 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, ce qui est pratiquement identique aux proportions de bénéficiaires qui ont dit la même chose en 2021 (17 %) et en 2020 (19 %). Conformément aux constatations de 2021, les nouveaux bénéficiaires (28 %) sont beaucoup plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence que les bénéficiaires de longue date (9 %).

COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS AU SUJET DE L'ACE

A COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=1 150 %	n=1 150 %	n=1 150 %	n=500 %	n=650 %
Oui	19	17	17	28	9
Non	81	83	83	72	91

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

D'ordre général, les personnes les plus susceptibles de signaler avoir communiqué avec l'ACE au cours de la dernière année comprennent :

- les hommes (28 %) par rapport aux femmes (16 %);
- ceux qui se sont identifiés comme étant un membre d'un peuple autochtone, un membre d'une minorité visible ou une personne en situation de handicap (23 %), comparativement à ceux qui n'ont pas fait une telle déclaration (15 %);
- les bénéficiaires qui parlent une langue autre que le français ou l'anglais à la maison (21 %) par rapport aux anglophones (16 %);
- Ceux dont le revenu du ménage annuel est inférieur à 60 000 \$ (20 %) par rapport à ceux dont le revenu du ménage est supérieur à 100 000 \$ (12 %).

Les raisons de communiquer avec l'Agence variaient, mais étaient, dans la plupart des cas, semblables à ce qui a été cité en 2021 et 2020. Un peu moins de la moitié des bénéficiaires de l'ACE ont mentionné qu'ils avaient communiqué avec l'Agence pour mettre à jour leur dossier (44 % en 2022, 46 % en 2021 et 49 % en 2020). Environ un tiers des bénéficiaires ont communiqué avec l'Agence au sujet de leur demande (31 %), ce qui correspond à peu près aux mêmes résultats signalés en 2021 (38 %) et en 2020 (27 %). Environ une personne sur cinq, ou moins, a communiqué avec l'Agence pour d'autres problèmes. Les proportions étaient semblables à celles qui ont été déclarées dans les deux vagues précédentes de sondages auprès des clients, notamment : l'émission de paiements (21 % en 2022 et en 2021; 20 % en 2020), les renseignements généraux (11 % en 2022, 16 % en 2021 et 10 % en 2020); une plainte liée au service (4 % en 2022 et en 2021; 5 % en 2020); une décision ou une interprétation en matière de politique (3 % en 2022, 6 % en 2021 et 5 % en 2020); un appel (2 % en 2022, 4 % en 2021 et 2 % en 2020); ou une autre affaire (1 % en 2022 et en 2021; moins de 1 % en 2020).

Comme c'était le cas en 2021 et en 2020, les raisons de la communication variaient quelque peu entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date. La grande majorité des bénéficiaires de longue date sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet d'une mise à jour de leur dossier (61 %), comparativement à un peu plus du tiers des nouveaux bénéficiaires (37 %). La majorité des nouveaux bénéficiaires ont communiqué avec l'Agence pour répondre à une question ou régler un problème concernant leur demande (41 %), comparativement à moins d'un bénéficiaire de longue date sur dix (8 %). Environ le même nombre de nouveaux bénéficiaires et de bénéficiaires de longue date ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'émission de paiements (22 % et 19 %, respectivement). De plus, alors qu'en moyenne, environ un bénéficiaire sur dix (11 %) a communiqué avec l'Agence pour obtenir des renseignements généraux; le pourcentage de bénéficiaires de longue date (17 %) était plus élevé que celui des nouveaux bénéficiaires (9 %). D'autres questions, comme les plaintes liées au service, des questions sur les politiques, les décisions ou l'interprétation, ont été mentionnées par très peu de personnes, et il n'y avait aucune différence importante entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date.

RAISONS DE LA COMMUNICATION (plusieurs mentions)

RAISONS POUR COMMUNIQUER	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2022 TOTAL n=197 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=138 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=59 %
Une mise à jour de votre dossier	49	46	44	37	61
Votre demande	27	38	31	41	8
Émission du paiement	20	21	21	22	19
Renseignements généraux (préciser)	10	16	11	9	17
Plainte liée au service	5	4	4	3	7
Politique, décision et interprétation	5	6	3	3	3
Appel	2	4	2	2	-
Autre	<1	1	1	1	-

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

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

Il y a certaines variations à l'égard de cette question selon la région, le sexe, l'âge, la langue et l'état civil, plus précisément pour les deux raisons les plus fréquemment citées pour communiquer avec l'Agence.

Ceux qui sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence afin de **mettre à jour leur dossier** incluent :

- les bénéficiaires qui sont séparés, divorcés ou veufs (77 %), comparativement à ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (38 %) ou qui sont des parents célibataires (37 %);
- ceux du Québec (62 %), par rapport à ceux de l'Ontario (40 %), des Prairies (38 %) et de la Colombie-Britannique/du Nord (33 %);
- ceux âgés de 35 à 49 ans (53 %), comparativement aux bénéficiaires âgés de 18 à 34 ans (34 %).

Les bénéficiaires qui sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet de **leur demande** incluent :

- les bénéficiaires plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans (49 %), par rapport à ceux âgés de 35 à 49 ans (21 %) et à ceux âgés de 50 ans ou plus (18 %);
- les bénéficiaires qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français à la maison (41 %) par rapport aux anglophones (26 %);
- ceux qui résident au Québec (40 %) par rapport aux bénéficiaires de la Colombie-Britannique et du Nord (18 %).

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 des deux dernières années (82 % en 2022, 79 % en 2021 et 78 % en 2020). Une proportion beaucoup plus faible de bénéficiaires (25 %) ont communiqué avec l'Agence en ligne, ce qui est semblable aux constatations de 2021 (26 %) et de 2020 (23 %). Très peu de bénéficiaires (7 %) ont communiqué avec l'Agence par la poste, un pourcentage encore une fois inchangé par rapport aux années précédentes (7 % en 2021 et 11 % en 2020).

On a signalé peu de différence entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date en ce qui a trait au choix ou à l'utilisation des canaux pour interagir avec l'Agence. La proportion des bénéficiaires qui déclarent utiliser principalement la méthode par téléphone est à peu près égale pour les deux groupes. La majorité des nouveaux bénéficiaires (83 %) et des bénéficiaires de longue date (80 %) indiquent qu'ils ont communiqué avec l'Agence par téléphone pour discuter de l'ACE (83 % et 80 %, respectivement), tandis que beaucoup moins de

bénéficiaires dans chaque groupe ont communiqué avec l'Agence par les services en ligne (24 % des nouveaux bénéficiaires et 29 % des bénéficiaires de longue date). Moins d'une personne sur dix a interagi avec l'Agence par la poste (6 % des nouveaux bénéficiaires et 8 % des bénéficiaires de longue date).

MÉTHODE DE COMMUNICATION (plusieurs mentions)

MOYEN DE COMMUNICATION	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2022 TOTAL n=197 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=138 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=59 %
Téléphone	78	79	82	83	80
Services en ligne	23	26	25	24	29
Courrier	11	7	7	6	8

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

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

Dans l'ensemble des régions et des groupes démographiques, la grande majorité des bénéficiaires déclarent avoir communiqué avec l'Agence par téléphone. La probabilité d'avoir communiqué avec l'Agence par téléphone était toutefois sensiblement plus élevée chez les francophones (94 %) que chez les anglophones (81 %) et chez ceux qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français à la maison (80 %). Cela était également vrai pour ceux qui ont communiqué avec l'Agence au sujet d'un paiement (94 % d'entre eux ont communiqué avec l'Agence par téléphone).

Dans l'ensemble des deux autres canaux, les bénéficiaires en Ontario (33 %) sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au moyen des services en ligne que ceux qui résident en Colombie-Britannique et dans le Nord (15 %). En revanche, une plus grande proportion des bénéficiaires en Colombie-Britannique et dans le Nord (19 %) et au Québec (13 %) ont communiqué avec l'Agence par la poste, par rapport à l'Ontario (1 %).

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 (64 %) 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 (31 %) qui ont indiqué que c'était « plutôt facile ». Ces résultats concordent étroitement avec les constatations de 2021 et de 2020 (62 % ont attribué la cote « facile » en 2021, et 65 % en 2020).

Néanmoins, un quart (25 %) des bénéficiaires de l'ACE interrogés ont indiqué qu'il était « difficile » d'accéder aux services de l'ACE. Encore une fois, cela est conforme aux constatations des années précédentes (29 % en 2021, 23 % en 2020).

L'expérience des nouveaux bénéficiaires et des bénéficiaires de longue date est à peu près comparable, même si un pourcentage légèrement plus élevé de nouveaux bénéficiaires décrivent leur expérience comme étant « facile » (68 % par rapport à 54 %).

FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES DE L'ACE EN FONCTION DE LA DERNIÈRE EXPÉRIENCE

FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES DE L'ACE	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2022 TOTAL n=197 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=138 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=59 %
NET – FACILE	65	62	64	68	54
Très facile	35	32	32	33	32
Assez facile	30	30	31	36	22
Ni facile ni difficile	12	7	10	9	14
Plutôt difficile	13	14	17	15	20
Très difficile	10	15	8	7	12
NET – DIFFICILE	23	29	25	22	32
Je ne sais pas	1	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 pas une différence considérable entre les régions ou les sous-groupes démographiques sur cette question. Toutefois, les bénéficiaires âgés de 18 à 34 ans (42 %) sont plus susceptibles de décrire l'accès aux services de l'ACE comme étant « très facile », comparativement à ceux âgés de 35 à 49 ans (24 %). Dans l'ensemble toutefois, la proportion de répondants qui disent que les services sont « faciles » d'accès ne varie pas considérablement selon l'âge.

Bien que les résultats du sondage de 2021 aient révélé un écart dans les perceptions de la facilité d'accès aux services entre les personnes qui avaient communiqué avec l'Agence par téléphone et celles en ligne, cette différence n'est pas évidente en 2022. Dans les deux cas, environ six bénéficiaires sur dix décrivent l'accès aux services comme étant « facile » (64 % pour ceux qui ont communiqué avec l'Agence en ligne; 62 % pour ceux qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone). 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 AUX SERVICES DE L'ACE	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2022 TOTAL n=197 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=50 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=162 %	2020 TOTAL n=13a %
NET – FACILE	65	62	64	64	62	TTP
Très facile	35	32	32	28	33	-
Assez facile	30	30	31	36	29	-
Ni facile ni difficile	12	7	10	4	12	-
Plutôt difficile	13	14	17	24	16	-
Très difficile	10	15	8	6	9	-
NET – DIFFICILE	23	29	25	30	25	-
Je ne sais pas	1	1	1	2	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

TTP La taille de l'échantillon est trop petite pour consigner les résultats.

De plus, les cotes concernant la facilité d'accès ne variaient pas considérablement selon la raison de la communication, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. Peu importe la raison pour avoir communiqué avec l'Agence, la majorité des répondants ont indiqué qu'il était « facile » d'accéder aux services de l'ACE. Ces constatations concordent aussi avec celles de 2021 et de 2020.

FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES DE L'ACE selon le motif de la communication

FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES DE L'ACE	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2022 TOTAL n=197 %	2022 Votre demande n=62 %	2022 Mise à jour de votre dossier n=87 %	2022 Émission du paiement n=42c %	2022 Plainte liée au service n=8c %	2022 Appel n=3c %	2022 Politique, décision et interprétation n=6c %	2022 Renseigne- ments généraux n=22c %
NET – FACILE	65	62	64	68	61	64	TTP	TTP	TTP	64
Très facile	35	32	32	39	26	36	-	-	-	32
Assez facile	30	30	31	29	34	29	-	-	-	32
Ni facile ni difficile	12	7	10	5	13	14	-	-	-	14
Plutôt difficile	13	14	17	21	17	10	-	-	-	14
Très difficile	10	15	8	5	9	12	-	-	-	5
NET – DIFFICILE	23	29	25	26	26	21	-	-	-	18
Je ne sais pas	1	1	1	2	-	-	-	-	-	5

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

TTP La taille de l'échantillon est trop petite pour consigner les résultats.

E. Satisfaction à l'égard d'aspects de service précis

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; et
- La rapidité de la résolution de leur problème.

Le tableau ci-dessous présente les résultats de la « satisfaction nette » (c.-à-d., le pourcentage total des bénéficiaires qui affirment être « plutôt » ou « très satisfaits ») à l'égard des trois secteurs de service. Les résultats reflètent étroitement ceux des deux dernières années. Les cotes de satisfaction les plus élevées concernent les mesures de protection qui sont en place pour protéger les renseignements personnels et les renseignements

d'entreprise (90 % en 2022, 84 % en 2021 et 85 % en 2020) et l'exactitude de la réponse reçue (84 % en 2022, 85 % en 2021 et 80 % en 2020). Notamment, bien que la différence signalée ne soit pas considérable, la satisfaction à l'égard des mesures de protection de la vie privée a enregistré une hausse de 6 points par rapport à 2021. 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 autres aspects du service susmentionnés. Ce fut également le cas en 2021 et en 2020. Dans l'ensemble, un peu moins des trois quarts (72 %) sont satisfaits de la rapidité de la résolution des problèmes, inchangée par rapport aux deux années précédentes (74 % en 2021 et en 2020). Encore une fois, il n'y a pas de différence significative sur le plan statistique entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date.

SATISFACTION NETTE : RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION, 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 %	2022 TOTAL n=197 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=138 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=59 %
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux	85	84	90	91	88
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	80	85	84	87	78
La rapidité de la résolution du problème	74	74	72	75	66

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

Comme il a été mentionné plus tôt, les cotes de satisfaction à l'égard des mesures de protection de la vie privée sont assez élevées (90 %). De plus, les deux tiers (67 %) se disent « très satisfaits » de cet aspect du service de l'Agence, soit une augmentation de 11 points par rapport à 2021. Très peu de bénéficiaires expriment un degré d'insatisfaction à l'égard de cette mesure (4 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MESURES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

SATISFACTION	2020 TOTAL n=220 %	2021 TOTAL n=201 %	2022 TOTAL n=197 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=138 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=59 %
NET – SATISFAIT	85	84	90	91	88
Très satisfait	58	56	67	67	66
Plutôt satisfait	28	28	23	24	22
Ni satisfait ni insatisfait	4	8	6	4	8
Plutôt insatisfait	1	1	1	1	-
Très insatisfait	2	1	1	1	-
NET – INSATISFAIT	3	2	4	4	3
Je ne sais pas	8	5	90	91	88

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

Bien qu'il n'y ait pas de différences régionales ou démographiques en ce qui concerne la satisfaction globale nette à l'égard des mesures de protection de la vie privée, il convient de noter que les femmes (70 %) sont plus susceptibles que les hommes (48 %) d'attribuer la cote « très satisfait » pour cet attribut de service.

Les bénéficiaires expriment également des niveaux élevés de satisfaction (84 %) à l'égard de l'exactitude de la réponse fournie, et ces cotes sont assez stables depuis 2020. Plus de la moitié des nouveaux bénéficiaires (59 %) et près de la moitié des bénéficiaires de longue date (46 %) offrent la cote la plus positive de « très satisfait ».

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXACTITUDE DE LA RÉPONSE FOURNIE

SATISFACTION	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=220 %	n=201 %	n=197 %	n=138 %	n=59 %
NET – SATISFAIT	80	85	84	87	78
Très satisfait	50	59	55	59	46
Plutôt satisfait	30	26	29	28	32
Ni satisfait ni insatisfait	8	6	5	4	5
Plutôt insatisfait	4	3	5	4	7
Très insatisfait	6	4	4	2	8
NET – INSATISFAIT	10	7	9	7	15
Je ne sais pas	2	2	2	2	2

Q11C. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? – « L'exactitude de la réponse que vous avez reçue » Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Les sous-groupes suivants sont plus susceptibles d'attribuer des cotes de satisfaction plus élevées à l'égard de cette mesure :

- les hommes (97 %) par rapport aux femmes (82 %);
- les bénéficiaires dont la langue maternelle n'est pas l'anglais ni le français (92 %), comparativement aux anglophones (81 %) et aux francophones (72 %);
- les jeunes bénéficiaires, âgés de 18 à 34 ans (57 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils sont « très satisfaits » de cette mesure, comparativement aux bénéficiaires âgés de 50 ans et plus (27 %).

De plus, les cotes de satisfaction à l'égard de cette mesure varient selon la raison pour laquelle les bénéficiaires communiquent avec l'Agence. Ceux qui ont communiqué avec l'Agence au sujet de leur demande (90 %), pour mettre à jour leur dossier (87 %), pour obtenir des renseignements généraux (86 %) ou au sujet de l'émission d'un paiement (76 %), sont plus susceptibles d'être satisfaits que ceux qui ont communiqué avec l'Agence pour d'autres raisons, comme un appel (67 %) ou une décision ou une interprétation à l'égard d'une politique (33 %).

Le tableau suivant met en évidence que les niveaux de satisfaction à l'égard de la rapidité de la résolution sont demeurés stables de 2020 à 2022. Bien qu'il n'y ait aucune différence significative sur le plan statistique dans les niveaux de satisfaction globaux entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date (75 % et 66 %, respectivement), une proportion beaucoup plus élevée de bénéficiaires de longue date ont exprimé leur insatisfaction (29 % par rapport à 15 % de nouveaux bénéficiaires). Un bénéficiaire de longue date sur cinq (20 %)

est « très insatisfait » de cet aspect du service de l'Agence, une proportion beaucoup plus élevée par rapport aux nouveaux bénéficiaires (7 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION

SATISFACTION	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=220 %	n=201 %	n=197 %	n=138 %	n=59 %
NET – SATISFAIT	74	74	72	75	66
Très satisfait	45	41	46	49	37
Plutôt satisfait	29	33	26	25	29
Ni satisfait ni insatisfait	5	4	7	8	3
Plutôt insatisfait	10	10	9	9	8
Très insatisfait	10	7	11	7	20
NET – INSATISFAIT	20	17	19	15	29
Je ne sais pas	2	4	2	2	2

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

Les femmes (48 %) sont plus susceptibles de dire qu'elles sont « très satisfaites » par rapport aux hommes (29 %) à l'égard de cette mesure. De plus, ceux qui ne se sont pas identifiés comme étant des Autochtones, des membres d'une minorité visible ou des personnes en situation de handicap (77 %) sont plus susceptibles de déclarer être satisfaits que ceux qui l'ont fait (61 %).

Conformément aux constatations indiquées ci-dessus, les niveaux de satisfaction varient en fonction de la raison de la communication et de la façon dont le bénéficiaire a communiqué avec l'Agence. Les bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence au sujet d'une décision de politique (83 %), d'une demande (81 %) ou de la mise à jour de leur dossier (75 %) sont plus susceptibles d'exprimer leur satisfaction que ceux qui ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'émission d'un paiement (50 %). De plus, ceux qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone (71 % « satisfaits »; 44 % « très satisfaits ») affichent également des niveaux de satisfaction plus élevés que les bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence par la poste (38 % « satisfaits »; 23 % « très satisfaits »).

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

On a demandé aux bénéficiaires qui avaient communiqué avec l'Agence au moyen des services en ligne au cours des 12 derniers mois d'évaluer les renseignements qu'ils ont consultés en ligne 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, près de huit bénéficiaires sur dix ont trouvé les renseignements sur les services en ligne de l'Agence faciles à comprendre (78 %) et accessibles (78 %). Environ les trois quarts ou plus des bénéficiaires ont également indiqué que l'utilité (74 %) et l'exhaustivité (74 %) des renseignements sur les services en ligne de l'Agence étaient « bons » ou « très bons ». Les cotes pour ces mesures ne diffèrent pas considérablement des constatations des deux années précédentes.

De plus, il n'y a pas un écart important entre les cotes accordées par les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date sur ces quatre aspects du service en ligne.

COTES DES RENSEIGNEMENTS EN LIGNE SUR L'ACE

Très bon/Bon (%)	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=51 %	n=52 %	n=50 %	n=33a %	n=17a %
Facilité de compréhension	75	71	78	85	65
Accessibilité	76	75	78	73	88
Serviabilité	75	83	74	73	76
Exhaustivité ou rigueur	82	79	74	76	71

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 : Ceux qui ont communiqué avec l'Agence au moyen de services en ligne au cours des 12 derniers mois

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 à l'échelle des sous-groupes démographiques et des régions.

G. Cotes de satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Agence

On a demandé aux bénéficiaires de l'ACE 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.

Le niveau de satisfaction à l'égard du professionnalisme de l'agent de l'Agence demeure très élevé (93 %) en 2022, ce qui est comparable aux résultats de 2021 et de 2020 (90 % pour chacune de ces années). De solides cotes de satisfaction sont affichées dans les deux catégories de répondants : nouveaux bénéficiaires (95 %) et bénéficiaires de longue date (87 %). En fait, la grande majorité des bénéficiaires sont « très satisfaits » de cet aspect du service, y compris les trois quarts des nouveaux bénéficiaires (75 %) et trois bénéficiaires de longue date sur cinq (60 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DU PROFESSIONNALISME DE L'AGENT

SATISFACTION	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=172 %	n=158 %	n=162 %	n=115 %	n=47a %
NET – SATISFAIT	90	90	93	95	87
Très satisfait	69	61	70	75	60
Plutôt satisfait	21	29	22	20	28
Ni satisfait ni insatisfait	6	3	5	3	9
Plutôt insatisfait	3	3	1	1	2
Très insatisfait	1	3	1	-	2
NET – INSATISFAIT	3	5	2	1	4
Je ne sais pas	1	3	1	1	-

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 a Attention, échantillon limité

Les bénéficiaires âgés de 18 à 34 ans (98 %) sont plus susceptibles d'être satisfaits du professionnalisme de l'agent, comparativement à ceux âgés de 35 à 49 ans (89 %). Autrement, il n'y a pas d'autres variations importantes entre les régions ou les groupes démographiques.

Bien que la satisfaction à l'égard de la façon dont l'agent de l'Agence a réglé le problème continue d'être élevée (83 %) et qu'elle concorde avec les constatations de 2021 (83 %) et de 2020 (77 %), la cote de cette mesure est légèrement inférieure à la satisfaction à l'égard du professionnalisme ou du comportement de l'agent lors de l'appel. Toutefois, moins d'une personne sur dix (8 %) exprime un degré d'insatisfaction à l'égard de la façon dont l'agent a réglé son problème.

En même temps, il y a une différence marquée dans les cotes offertes par les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date pour cette mesure. Neuf nouveaux bénéficiaires sur dix (90 %) se disent satisfaits (61 % sont « très satisfaits »), comparativement à un peu plus des deux tiers des bénéficiaires de longue date (68 % « satisfaits »; 40 % « très satisfaits »). Les résultats actuels reflètent une baisse par rapport à 2021, où les cotes de satisfaction des nouveaux bénéficiaires (83 %) et des bénéficiaires de longue date (82 %) étaient semblables.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FAÇON DONT L'AGENT A RÉGLÉ LE PROBLÈME

SATISFACTION	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=172 %	n=158 %	n=162 %	n=115 %	n=47a %
NET – SATISFAIT	77	83	83	90	68
Très satisfait	51	53	55	61	40
Plutôt satisfait	26	30	28	29	28
Ni satisfait ni insatisfait	9	4	3	3	4
Plutôt insatisfait	6	5	4	2	11
Très insatisfait	7	4	4	2	9
NET – INSATISFAIT	13	9	8	3	19
Je ne sais pas	1	3	6	4	9

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 a Attention, échantillon limité

Les niveaux de satisfaction à l'égard de la façon dont l'agent a résolu le problème ne varient pas considérablement entre les régions ou les sous-groupes démographiques, à une exception près. Les bénéficiaires qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français (90 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils sont satisfaits de cet aspect du service qu'ils ont reçu par téléphone, comparativement aux anglophones (86 %). Les niveaux de satisfaction chez les francophones sont plus faibles, mais pas significativement différents de ceux des deux autres sous-groupes (70 %).

H. 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. À la suite d'une hausse des niveaux de sensibilisation à l'égard des trois caractéristiques entre 2020 et 2021, les constatations du récent sondage suggèrent que la sensibilisation est demeurée relativement stable au cours de la dernière année :

- la grande majorité des bénéficiaires (82 %) continuent d'être conscients qu'ils peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels au moyen du portail Mon dossier, ce qui est semblable au taux de sensibilisation en 2021 (85 %) et constitue une hausse par rapport aux niveaux signalés en 2020 (78 %).
- Les niveaux de sensibilisation du fait que les bénéficiaires de l'ACE peuvent payer les soldes dus de l'ACE au moyen du service Mon paiement en ligne de l'Agence ou des services bancaires en ligne est plus faible (62 %), mais semblable à la proportion de sensibilisation signalée en 2021 (65 %).
- Les niveaux de sensibilisation du fait que les bénéficiaires peuvent consulter l'application Web MesPrestations de l'Agence pour obtenir un aperçu des détails du paiement et des renseignements sur l'admissibilité demeurent relativement élevés (56 %) et inchangés par rapport à 2021 (60 %).

Les nouveaux bénéficiaires (86 %) déclarent être plus conscients du fait qu'ils peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels au moyen du portail Mon dossier, comparativement aux bénéficiaires de longue date (78 %). Les niveaux de connaissances à l'égard des deux autres caractéristiques ne varient pas considérablement entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date.

CONNAISSANCE LIÉE À LA GESTION DU PROFIL DE L'ACE EN LIGNE

% de « Oui »	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=1 150 %	n=1 150 %	n=1 150 %	n=500 %	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	82	86	78
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	62	61	63
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.	54	60	56	55	57

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

Il y a certaines variations entre les régions et les sous-groupes démographiques en ce qui concerne la sensibilisation aux diverses caractéristiques, comme suit.

- Les niveaux de connaissances du fait que les bénéficiaires peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels au moyen du portail Mon dossier sont plus élevés parmi :
 - les bénéficiaires qui résident dans une zone nordique visée par règlement (89 %) par rapport à ceux qui vivent ailleurs (81 %);
 - les bénéficiaires âgés de 18 à 34 ans (85 %) et ceux âgés de 35 à 49 ans (81 %), comparativement aux bénéficiaires plus âgés de 50 ans et plus (70 %);
 - les bénéficiaires titulaires d'un diplôme de métier, collégial (84 %) ou d'un diplôme universitaire (83 %), comparativement à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (76 %).
- Les niveaux de connaissances du fait que les bénéficiaires 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 sont plus élevés parmi :
 - les bénéficiaires qui résident dans une zone nordique visée par règlement (75 %) par rapport à ceux qui vivent ailleurs (61 %);
 - les hommes (71 %) par rapport aux femmes (61 %);
 - les bénéficiaires au Canada atlantique (70 %), en Ontario (68 %), dans les Prairies (68 %) et en Colombie-Britannique/Nord (61 %), comparativement au Québec (47 %);
 - les anglophones (67 %) ainsi que ceux qui parlent une langue autre que les deux langues officielles du Canada (65 %), comparativement aux francophones (44 %);
 - ceux qui s'identifient comme Autochtones, membres d'une minorité visible ou personnes en situation de handicap (67 %), comparativement aux autres bénéficiaires qui ne s'identifient pas ainsi (61 %).
- Les niveaux de connaissances à l'égard de l'application Web MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails du paiement et des renseignements sur l'admissibilité sont plus élevés parmi :
 - les hommes (72 %), par rapport aux femmes (54 %);
 - ceux qui se trouvent dans une zone nordique visée par règlement (67 %), par rapport à ceux qui habitent ailleurs (55 %);
 - ceux dont le revenu du ménage annuel se situe dans la fourchette de 60 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$ (61 %) ainsi que ceux qui gagnent moins de 60 000 \$ (60 %), comparativement à ceux dont le revenu est de 100 000 \$ ou plus (49 %);
 - les bénéficiaires qui résident en Ontario (59 %) ou dans la région des Prairies (58 %), comparativement à ceux qui habitent au Québec (48 %);
 - les anglophones (59 %) ou ceux qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français (56 %) par rapport aux francophones (47 %).

I. Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus

Conformément aux constatations précédentes, la grande majorité des bénéficiaires (89 %) savent qu'ils doivent produire leur déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'ACE. Ce résultat demeure inchangé par rapport aux deux années précédentes (88 % pour chacune de ces années). La sensibilisation continue à être plus élevée chez les bénéficiaires de longue date (94 % disent « oui ») que chez les nouveaux bénéficiaires (82 %).

Tout comme en 2021, environ un bénéficiaire sur cinq (18 %) n'est pas au courant de cette exigence, ce qui laisse entendre qu'il y a une occasion continue 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	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=1 150 %	n=1 150 %	n=1 150 %	n=500 %	n=650 %
Oui	88	88	89	82	94
Non	12	12	11	18	6

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

Il y a peu de variations en ce qui a trait aux niveaux de sensibilisation à l'égard de cette exigence dans l'ensemble des sous-groupes. Toutefois, conformément aux différences selon le type de bénéficiaire, il n'est pas surprenant que les bénéficiaires plus âgés (94 %) et d'âge moyen (91 %) soient plus conscients de l'exigence de produire leurs déclarations de revenus annuelles afin de continuer à recevoir des paiements de l'ACE, comparativement aux personnes plus jeunes (85 %). Les répondants ayant un diplôme d'études secondaires ou moins (93 %) sont également un peu plus au courant de cette exigence que les autres répondants ayant un diplôme collégial ou universitaire (88 %).

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

On a demandé aux répondants comment ils avaient entendu parler de l'ACE pour la première fois et comment ils présenteraient probablement une demande d'ACE à l'avenir s'ils souhaitaient obtenir cette prestation.

1. Source de renvoi pour l'ACE

Pour mieux évaluer la façon dont les bénéficiaires ont connu l'existence de l'ACE, on a lu 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 stables pour les trois récentes vagues du sondage. Une proportion à peu près égale de bénéficiaires continue de déclarer avoir entendu parler de l'ACE par un ami ou un membre de la famille (31 %) ou à l'hôpital ou à un centre de naissance (29 %). D'autres sources de renvoi sont citées à une fréquence moindre, y compris le site Web de l'Agence (6 %) et le courrier de l'Agence (3 %). Seulement un pour cent ou moins de répondants ont mentionné avoir pris connaissance de l'ACE par d'autres moyens. Il y avait une petite proportion de bénéficiaires (9 %) qui ne se souvenaient pas où ils en avaient entendu parler.

En ce qui concerne les sources de renvoi, les différences entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires de longue date concordent avec les résultats du sondage précédent en 2021. Les nouveaux bénéficiaires sont plus susceptibles que les bénéficiaires de longue date d'avoir entendu parler de l'ACE par un ami ou un membre de la famille (42 % par rapport à 23 %, respectivement), en visitant le site Web de l'Agence (12 % par rapport à 6 %, respectivement), ou par les médias sociaux (3 % par rapport à <1 %, respectivement). Les bénéficiaires de longue date sont plus susceptibles de dire qu'ils ont entendu parler du programme à l'hôpital ou à un centre de naissance (34 % par rapport à 23 %, respectivement), par un professionnel comme un comptable (7 % par rapport à 4 %, respectivement) ou dans une lettre de l'Agence envoyée par la poste (4 % par rapport à 1 %, respectivement).

SOURCE DE RENVOI POUR L'ACE (plusieurs mentions)

SOURCE DE RENVOI	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=1 150 %	n=1 150 %	n=1 150 %	n=500 %	n=650 %
Ami ou membre de la famille	31	31	31	42	23
Hôpital ou personnel du centre de naissance	31	31	29	23	34
Site Web de l'Agence	6	7	9	12	6
Professionnel (p. ex., comptable)	5	5	6	4	7
Lettre de l'Agence	2	3	3	1	4
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)	2	2	1	3	1
Bureau de services sociaux provincial	3	2	1	1	1
Comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	1	1	1	1	1
Autre bureau du gouvernement fédéral	2	1	<1	<1	<1
Autres moyens	9	10	10	10	11
Je ne me souviens pas	8	7	9	4	12

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

Les bénéficiaires qui sont plus susceptibles d'avoir entendu parler de l'ACE par des amis et des membres de la famille incluent les groupes suivants :

- les jeunes répondants, âgés de 18 à 34 ans (39 %), comparativement à ceux âgés de 35 à 49 ans (27 %) et à ceux âgés de 50 ans et plus (18 %);
- ceux qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français (37 %), par rapport aux anglophones (28 %).

Les bénéficiaires qui sont plus susceptibles d'avoir entendu parler de l'ACE à l'hôpital ou à un centre de naissance incluent les groupes suivants :

- les bénéficiaires dans la région de l'Atlantique (48 %);
- les répondants plus âgés de 50 ans et plus (43 %), comparativement à ceux âgés de 35 à 49 ans (25 %);
- les parents célibataires (42 %);
- ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (37 %) ainsi que ceux qui ont fait des études collégiales ou qui ont un certificat dans une école de métiers (36 %), comparativement aux bénéficiaires titulaires d'un diplôme universitaire (22 %);
- les anglophones (34 %), comparativement aux francophones (24 %) et à ceux qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français (20 %);
- les femmes (30 %).

Bien que relativement peu de répondants disent avoir entendu parler de l'ACE pour la première fois en visitant le site Web de l'Agence, comparativement aux deux principales sources de référence, les groupes ci-dessous étaient toutefois plus susceptibles d'indiquer cette méthode :

- les répondants qui se trouvent dans une zone nordique visée par règlement (16 %), comparativement à ceux qui ne le sont pas (8 %);
- les bénéficiaires qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français (13 %) comparativement aux anglophones (8 %) et aux francophones (3 %);
- les répondants qui ont fait des études universitaires (11 %), comparativement à ceux qui ont un diplôme d'études collégiales ou un diplôme/certificat de métier (7 %) et à ceux qui ont fait des études secondaires ou obtenu leur diplôme d'études secondaires (6 %).

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

Les particuliers peuvent présenter une demande d'ACE de plusieurs façons, notamment au moyen 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).

Tout comme les résultats de 2021, plus de la moitié (55 %) des répondants ont indiqué que s'ils avaient d'autres enfants à l'avenir, ils présenteraient une demande d'ACE au moyen du portail en ligne « Mon dossier ». Environ un tiers (32 %) des répondants affirment qu'ils présenteraient une demande à l'hôpital en donnant leur consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial, ce qui concorde avec les résultats des deux dernières années. Très peu de répondants (3 %) rempliraient une demande papier au moyen du formulaire RC66.

Les nouveaux bénéficiaires (63 %) en particulier expriment une forte préférence pour la demande en ligne, même si près de la moitié des bénéficiaires de longue date (49 %) affirment également qu'ils présenteraient probablement leur demande de cette façon. La proportion de nouveaux bénéficiaires et de bénéficiaires de longue date qui présenteraient une demande à l'hôpital est à peu près la même (30 % pour les nouveaux bénéficiaires et 34 % pour les bénéficiaires de longue date).

MÉTHODE DE PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE D'ACE À L'AVENIR

MÉTHODE DE PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE L'ACE	2020 TOTAL n=1 150 %	2021 TOTAL n=1 150 %	2022 TOTAL n=1 150 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=650 %
n =	1150	1150	1150	500	650
	%	%	%	%	%
En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »	49	53	55	63	49
À l'hôpital : donner le consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial	35	36	32	30	34
Sur papier : formulaire RC66	7	3	3	3	3
Autre	3	1	2	1	3
Je ne sais pas	3	2	3	2	3
Ne s'applique pas	4	5	6	2	9

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

Les répondants les plus susceptibles de dire qu'ils feraient une demande en ligne à l'avenir incluent les groupes suivants :

- les bénéficiaires qui résident en Colombie-Britannique/dans le Nord (65 %) et en Ontario (61 %), comparativement à ceux qui résident au Québec (52 %), dans les Prairies (48 %) et dans la région de l'Atlantique (29 %);
- ceux qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français (64 %), par rapport aux francophones (53 %) et aux anglophones (52 %);
- les bénéficiaires plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans (60 %), comparativement à ceux âgés de 35 à 49 ans (53 %) et à ceux de 50 ans et plus (37 %);
- ceux qui ont fait des études universitaires (58 %) par rapport à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (47 %);
- les bénéficiaires mariés (58 %) par rapport à ceux qui sont célibataires, séparés, divorcés ou veufs (46 %).

En revanche, la méthode de demande à l'hôpital était plus susceptible d'être privilégiée par :

- les bénéficiaires de la région de l'Atlantique (52 %) et des Prairies (41 %);
- ceux dont le revenu du ménage annuel est de 100 000 \$ ou plus (38 %);
- les anglophones (36 %).

K. 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.

On a demandé aux répondants du sondage s'ils avaient reçu au cours des 12 derniers mois un questionnaire de l'Agence leur demandant de prouver leur entente de garde. Relativement peu de répondants (3 %) se souviennent avoir reçu ce questionnaire, ce qui concorde avec les résultats observés en 2021.

Les nouveaux bénéficiaires (6 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils ont reçu le questionnaire sur la garde des enfants par rapport aux bénéficiaires de longue date (1 %).

RAPPEL DE RÉCEPTION DU QUESTIONNAIRE SUR LA GARDE D'ENFANTS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

RAPPEL DE RÉCEPTION DU QUESTIONNAIRE SUR LA GARDE D'ENFANTS	2020 TOTAL n=1 150 %	2021 TOTAL n=1 150 %	2022 TOTAL n=1 150 %	2022 Nouveaux bénéficiaires n=500 %	2022 Bénéficiaires de longue date n=650 %
Oui	6	3	3	6	1
Non	91	95	94	91	97
Je ne me souviens pas	3	2	2	3	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

Étant donné que la proportion des bénéficiaires qui se souviennent avoir reçu le questionnaire est assez faible, aucune analyse supplémentaire n'a été effectuée pour examiner les différences entre les sous-groupes de clients de l'ACE.

1. Facilité de remplir le questionnaire

On a ensuite posé une question de suivi aux répondants qui ont déclaré avoir reçu un questionnaire (n = 38) sur la facilité ou la difficulté de le remplir. Environ les deux tiers (66 %) ont trouvé qu'il était « facile » de remplir le questionnaire (environ deux répondants sur cinq (39 %) ont dit qu'il était « très facile » de le remplir). Néanmoins, un quart des répondants (26 %) ont reconnu qu'il était « difficile » à remplir. La proportion était égale entre ceux qui ont indiqué qu'il était « très difficile » de remplir le formulaire (13 %) et ceux qui l'ont trouvé « plutôt difficile » (13 %).

Le pourcentage de ceux qui ont trouvé le sondage « difficile » à remplir a augmenté de 11 points à plus d'un quart (26 %) par rapport à 2021 et à 2022. Cette proportion avait diminué considérablement entre 2020 (39 %) et 2021 (15 %). Bien que les résultats de 2022 reflètent une augmentation de 11 points par rapport aux résultats du sondage précédent en 2021, cela n'est pas considéré comme étant un écart statistiquement significatif d'une année à l'autre.

FACILITÉ DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE

FACILITÉ DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=67 %	n=34a %	n=38a %	n=29 %	n=9 %
NET – FACILE	58	68	66	79	BTS
Très facile	33	47	39	48	-
Assez facile	25	21	26	31	-
Ni facile ni difficile	1	12	8	7	-
Plutôt difficile	24	6	13	3	-
Très difficile	15	9	13	10	-
NET – DIFFICILE	39	15	26	14	-
Je ne sais pas	1	6	-	-	-

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

Base : Ceux qui ont reçu le questionnaire

a Attention, échantillon limité

La taille de l'échantillon est trop petite pour consigner les résultats.

2. Suggestions pour améliorer le questionnaire

On a demandé aux quelques bénéficiaires (n = 23) qui ont répondu « très facile » à la question précédente de formuler des suggestions pour améliorer le questionnaire sur la garde. Ces suggestions étaient axées sur deux domaines précis : réécrire les renseignements ou les directives inclus dans le questionnaire (30 %) et réduire la durée du sondage et le nombre de questions (30 %).

Relativement peu de répondants (13 %) ont suggéré de modifier le format de l'avis ou la taille de l'impression.

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE QUESTIONNAIRE (plusieurs mentions)

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE QUESTIONNAIRE	2020 TOTAL	2021 TOTAL	2022 TOTAL	2022 Nouveaux bénéficiaires	2022 Bénéficiaires de longue date
	n=44a %	n=16a %	n=23a %	n=15a %	n=8 %
Les renseignements ou les directives doivent être réécrits.	32	44	30	33	TTP
Le nombre de questions doit être réduit.	34	38	30	33	-
Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté.	11	25	13	20	-
Autre	30	31	30	27	-
Je ne sais pas	9	13	22	20	-

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

TTP La taille de l'échantillon est trop petite pour consigner les résultats.

V. Annexe : Instruments de recherche

Instruments de recherche

A. Calcul du taux de réponse

Le taux de réponse au sondage téléphonique était de 13 %. Des détails sont présentés ci-dessous.

1. Dispositions relatives aux appels – Échantillon total

Dispositions relatives aux appels	N
Nombre total de tentatives d'appel	9 390
APPELS NON RÉSOLUS (N) Ligne occupée, aucune réponse, messagerie vocale	6 861
APPELS RÉSOLUS (total - N)	2 529
<i>HORS DE LA PORTÉE (non valide ou non admissible)</i> Hors service, non-résident, entreprise, télécopieur, modem, cellulaire, téléavertisseur, double	508
DANS LA PORTÉE, AUCUNE RÉPONSE (P) Refus, rupture, barrière linguistique, rappel manqué, répondant non disponible, maladie, incapacité	760
DANS LA PORTÉE, RÉPONSE (R)	1 157
Disqualification/quota atteint	7
Achevé	1 150
TAUX DE RÉPONSE [R ÷ (N + P + R)]	13,2 %

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

- Nombre de participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (achèvement, disqualification et dépassement du quota) = **1 157**

DIVISÉ PAR

- Somme des appels non résolus (6 861), des participants qui faisaient partie de la portée, mais qui n'ont pas répondu au sondage (760) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (1 157) = **8 778**

2. Dispositions relatives aux appels – Nouveaux bénéficiaires

Dispositions relatives aux appels – Nouveaux bénéficiaires	N
Nombre total de tentatives d'appel	3 119
APPELS NON RÉSOLUS (N)	2 262
Ligne occupée, aucune réponse, messagerie vocale	
APPELS RÉSOLUS (total - N)	857
<i>HORS DE LA PORTÉE (non valide ou non admissible)</i>	<i>108</i>
Hors service, non-résident, entreprise, télécopieur, modem, cellulaire, téléavertisseur, double	
DANS LA PORTÉE, AUCUNE RÉPONSE (P)	199
Refus, rupture, barrière linguistique, rappel manqué, répondant non disponible, maladie, incapacité	
DANS LA PORTÉE, RÉPONSE (R)	504
Disqualification/quota atteint	4
Achevé	500
TAUX DE RÉPONSE [R ÷ (N + P + R)]	17 %

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

- Nombre de participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (achèvement, disqualification et dépassement du quota) = **504**

DIVISÉ PAR

- Somme des appels non résolus (2 262), des participants qui faisaient partie de la portée, mais qui n'ont pas répondu au sondage (199) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (504) = **2 965**

3. Dispositions relatives aux appels – Bénéficiaires de longue date

Dispositions relatives aux appels – Bénéficiaires de longue date	N
Nombre total de tentatives d'appel	6 271
APPELS NON RÉSOLUS (N)	4 599
Ligne occupée, aucune réponse, messagerie vocale	
APPELS RÉSOLUS (total - N)	1 672
<i>HORS DE LA PORTÉE (non valide ou non admissible)</i>	<i>400</i>
Hors service, non-résident, entreprise, télécopieur, modem, cellulaire, téléavertisseur, double	
DANS LA PORTÉE, AUCUNE RÉPONSE (P)	561
Refus, rupture, barrière linguistique, rappel manqué, répondant non disponible, maladie, incapacité	
DANS LA PORTÉE, RÉPONSE (R)	653
Disqualification/quota atteint	3
Achevé	650
TAUX DE RÉPONSE [R ÷ (N + P + R)]	11,2 %

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

- Nombre de participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (achèvement, disqualification et dépassement du quota) = **653**

DIVISÉ PAR

- Somme des appels non résolus (4 599), des participants qui faisaient partie de la portée, mais qui n'ont pas répondu au sondage (561) et des participants qui faisaient partie de la portée et qui ont répondu au sondage (653) = **5 813**

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 TIÈRE, 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 COURRIEL). SI ACCEPTÉ, PRENEZ L'ADRESSE COURRIEL 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 SONDRAGE :

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 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. ACCEPTÉZ 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, MesPrestations)
 - 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 et b. 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 MesPrestations 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^e 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 **déficiences 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^{me} 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.

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"/> ¹	Alberta
<input type="checkbox"/> ²	Colombie-Britannique
<input type="checkbox"/> ³	Manitoba
<input type="checkbox"/> ⁴	Nouveau-Brunswick
<input type="checkbox"/> ⁵	Terre-Neuve-et-Labrador
<input type="checkbox"/> ⁶	Territoires du Nord-Ouest
<input type="checkbox"/> ⁷	Nouvelle-Écosse
<input type="checkbox"/> ⁸	Nunavut
<input type="checkbox"/> ⁹	Ontario
<input type="checkbox"/> ¹⁰	Île-du-Prince-Édouard
<input type="checkbox"/> ¹¹	Québec
<input type="checkbox"/> ¹²	Saskatchewan
<input type="checkbox"/> ¹³	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"/> ¹	Hôpital ou personnel du centre de naissance
<input type="checkbox"/> ²	Site Web de l'Agence
<input type="checkbox"/> ³	Lettre de l'Agence
<input type="checkbox"/> ⁴	Comptoir d'information fiscale gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
<input type="checkbox"/> ⁵	Bureau de services sociaux provincial
<input type="checkbox"/> ⁶	Professionnel (p. ex., comptable)
<input type="checkbox"/> ⁷	Autre bureau du gouvernement fédéral
<input type="checkbox"/> ⁸	Ami ou membre de votre famille
<input type="checkbox"/> ⁹	Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)
<input type="checkbox"/> ¹⁰	Autres moyens
<input type="checkbox"/> ¹¹	Je ne me souviens pas

PARTIE B

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

Aspects de l'ACE	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'exactitude des renseignements qui ont été utilisés pour calculer votre prestation et qui se trouvaient sur le dernier avis de l'ACE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

<input type="checkbox"/> ¹	Très facile
<input type="checkbox"/> ²	Plutôt facile
<input type="checkbox"/> ³	Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> ⁴	Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> ⁵	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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² Non → Veuillez passer à la Q.12

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

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

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

<input type="checkbox"/> ¹ Services en ligne, notamment Portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, MesPrestations), Web général, médias sociaux ou applications mobiles
<input type="checkbox"/> ² Téléphone
<input type="checkbox"/> ³ Courrier
<input type="checkbox"/> ⁴ 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"/> ¹ Très facile
<input type="checkbox"/> ² Plutôt facile
<input type="checkbox"/> ³ Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> ⁴ Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> ⁵ Très difficile

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

Aspects liés aux services	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et d'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Aspects liés aux services	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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?

Aspects des renseignements sur les services en ligne de l'Agence	Très faible	Faible	Acceptable	Bonne	Très bonne
Facilité de compréhension	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exhaustivité ou rigueur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² Non → Veuillez passer à la Q.15
<input type="checkbox"/> ³ Je ne me souviens pas → Veuillez passer à la Q.15

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

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

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

<input type="checkbox"/> ¹ Les renseignements ou les directives doivent être réécrits
<input type="checkbox"/> ² Le nombre de questions doit être réduit
<input type="checkbox"/> ³ Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté
<input type="checkbox"/> ⁴ 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"/> ¹ Très satisfait(e)
<input type="checkbox"/> ² Plutôt satisfait(e)
<input type="checkbox"/> ³ Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
<input type="checkbox"/> ⁴ Plutôt insatisfait(e)
<input type="checkbox"/> ⁵ 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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² 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.

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

¹ 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"/> ¹ 8 ^e année ou moins
<input type="checkbox"/> ² Études secondaires non terminées
<input type="checkbox"/> ³ Diplôme d'études secondaires ou équivalent
<input type="checkbox"/> ⁴ Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
<input type="checkbox"/> ⁵ Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire

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

22. Quel est votre état civil?

<input type="checkbox"/> ¹ Marié(e)
<input type="checkbox"/> ² Conjoint(e) de fait
<input type="checkbox"/> ³ Séparé(e)/divorcé(e)
<input type="checkbox"/> ⁴ Veuf (veuve)
<input type="checkbox"/> ⁵ Célibataire
<input type="checkbox"/> ⁶ 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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² Non
<input type="checkbox"/> ³ 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"/> ¹ Anglais
<input type="checkbox"/> ² Français
<input type="checkbox"/> ³ Autre
<input type="checkbox"/> ⁴ 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"> 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. 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

Merci de votre participation.

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^{me} 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.

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"/> ¹	Alberta
<input type="checkbox"/> ²	Colombie-Britannique
<input type="checkbox"/> ³	Manitoba
<input type="checkbox"/> ⁴	Nouveau-Brunswick
<input type="checkbox"/> ⁵	Terre-Neuve-et-Labrador
<input type="checkbox"/> ⁶	Territoires du Nord-Ouest
<input type="checkbox"/> ⁷	Nouvelle-Écosse
<input type="checkbox"/> ⁸	Nunavut
<input type="checkbox"/> ⁹	Ontario
<input type="checkbox"/> ¹⁰	Île-du-Prince-Édouard
<input type="checkbox"/> ¹¹	Québec
<input type="checkbox"/> ¹²	Saskatchewan
<input type="checkbox"/> ¹³	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"/> ¹	Hôpital ou personnel du centre de naissance
<input type="checkbox"/> ²	Site Web de l'Agence
<input type="checkbox"/> ³	Lettre de l'Agence
<input type="checkbox"/> ⁴	Comptoir d'information fiscale gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
<input type="checkbox"/> ⁵	Bureau de services sociaux provincial
<input type="checkbox"/> ⁶	Professionnel (p. ex., comptable)
<input type="checkbox"/> ⁷	Autre bureau du gouvernement fédéral
<input type="checkbox"/> ⁸	Ami ou membre de votre famille
<input type="checkbox"/> ⁹	Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)
<input type="checkbox"/> ¹⁰	Autres moyens
<input type="checkbox"/> ¹¹	Je ne me souviens pas

PARTIE B

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

Aspects de l'ACE	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"/> ¹	Très facile
<input type="checkbox"/> ²	Plutôt facile
<input type="checkbox"/> ³	Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> ⁴	Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> ⁵	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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² Non → Veuillez passer à la Q.12

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

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

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

<input type="checkbox"/> ¹ Services en ligne, notamment Portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, MesPrestations), Web général, médias sociaux ou applications mobiles
<input type="checkbox"/> ² Téléphone
<input type="checkbox"/> ³ Courrier
<input type="checkbox"/> ⁴ 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"/> ¹ Très facile
<input type="checkbox"/> ² Plutôt facile
<input type="checkbox"/> ³ Ni facile ni difficile
<input type="checkbox"/> ⁴ Plutôt difficile
<input type="checkbox"/> ⁵ Très difficile

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

Aspects liés aux services	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et d'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Aspects liés aux services	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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?

Aspects des renseignements sur les services en ligne de l'Agence	Très faible	Faible	Acceptable	Bonne	Très bonne
Facilité de compréhension	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exhaustivité ou rigueur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² Non → Veuillez passer à la Q.15
<input type="checkbox"/> ³ Je ne me souviens pas → Veuillez passer à la Q.15

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

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

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

<input type="checkbox"/> ¹ Les renseignements ou les directives doivent être réécrits
<input type="checkbox"/> ² Le nombre de questions doit être réduit
<input type="checkbox"/> ³ Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté
<input type="checkbox"/> ⁴ 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"/> ¹ Très satisfait(e)
<input type="checkbox"/> ² Plutôt satisfait(e)
<input type="checkbox"/> ³ Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
<input type="checkbox"/> ⁴ Plutôt insatisfait(e)
<input type="checkbox"/> ⁵ 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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² 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"/> ¹ À l'hôpital : donner votre consentement sur le formulaire d'enregistrement de la naissance provincial
<input type="checkbox"/> ² En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »
<input type="checkbox"/> ³ Sur papier : formulaire RC66
<input type="checkbox"/> ⁴ 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)?

¹ 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"/> ¹ 8 ^e année ou moins
<input type="checkbox"/> ² Études secondaires non terminées
<input type="checkbox"/> ³ Diplôme d'études secondaires ou équivalent
<input type="checkbox"/> ⁴ Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
<input type="checkbox"/> ⁵ Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire

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

22. Quel est votre état civil?

<input type="checkbox"/> ¹ Marié(e)
<input type="checkbox"/> ² Conjoint(e) de fait
<input type="checkbox"/> ³ Séparé(e)/divorcé(e)
<input type="checkbox"/> ⁴ Veuf (veuve)
<input type="checkbox"/> ⁵ Célibataire
<input type="checkbox"/> ⁶ 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"/> ¹ Oui
<input type="checkbox"/> ² Non
<input type="checkbox"/> ³ 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"/> ¹ Anglais
<input type="checkbox"/> ² Français
<input type="checkbox"/> ³ Autre
<input type="checkbox"/> ⁴ 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"> • 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. 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

Merci de votre participation.