



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

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

Sommaire

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

Sommaire

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 media.relations@cra-arc.gc.ca.

Numéro de catalogue :

Rv4-131/2-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-43615-9

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

Numéro du catalogue : Rv4-131/2-2022E-PDF (sommaire, anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-43613-5

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 :


