



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

UNCLASSIFIED

Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : Sondage sur la satisfaction de 2022-2023

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW 2268404

Valeur du contrat : 124 912,46 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : Le 21 décembre 2022

Date de livraison : Le 24 juillet 2023

Numéro d'enregistrement : POR-113-22

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec 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 : Sondage sur la satisfaction de 2022-2023

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada par Nanos Research

Juillet 2023

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence du revenu du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à l'adresse cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre du Revenu national, Canada 2023.

Numéro de catalogue

Rv4-131/2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-67874-0

Publication connexe (numéro d'inscription : POR-113-22) :

Numéro du catalogue : Rv4-131/2023E-PDF (rapport final, anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-67873-3

Résumé

A. Contexte et objectifs

L'Agence du revenu du Canada offre un certain nombre de régimes de prestations aux Canadiens qui répondent à un vaste éventail d'objectifs. De plus, l'Agence reconnaît la valeur d'obtenir des commentaires de la part de ses clients et de fournir aux Canadiens une plateforme de rétroaction à l'Agence, ainsi que de fournir à ces programmes de prestations des données pour aider à soutenir l'amélioration continue des services.

L'un de ces programmes est l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), qui 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. L'ACE peut comprendre la Prestation pour enfants handicapés et les prestations provenant de programmes provinciaux et territoriaux connexes. Auparavant, l'Agence a mené des sondages à l'automne ciblant les bénéficiaires de l'ACE (les bénéficiaires habituels et les nouveaux bénéficiaires) et les bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH. L'étude a changé un certain nombre de fois au cours des années, mais l'objectif global de la recherche a toujours été d'évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients à l'égard des initiatives et des produits livrables du programme, ainsi que de fournir des données pour un indicateur de rendement clé (IRC).

Il y a actuellement environ 3,46 millions de bénéficiaires de l'ACE dans l'ensemble du Canada, dont environ 12 % des Canadiens âgés de 18 ans et plus sont des bénéficiaires directs et environ 1 % sont des nouveaux bénéficiaires.

À cette fin, l'Agence a retenu les services de Nanos Research pour mener un sondage auprès des bénéficiaires directs actuels de l'ACE afin de mesurer leur sensibilisation et leur satisfaction à l'égard des initiatives et des produits livrables du programme.

L'Agence utilisera les résultats de la recherche pour aider les divers secteurs de programme à mieux comprendre les clients des prestations et des crédits et à améliorer leurs programmes, leurs services et leurs communications, et elle utilisera les résultats pour les comparer à un indicateur de « satisfaction de la clientèle » inclus dans les rapports sur le rendement de l'Agence.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- Évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients;
- Évaluer la satisfaction à l'égard des diverses étapes et composantes du processus du programme;
- Évaluer la sensibilisation des clients à l'égard de diverses initiatives et produits livrables du programme;
- Comprendre les différences entre les bénéficiaires de longue date et les nouveaux bénéficiaires, dans la mesure du possible.

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

B. Méthodologie

Le sondage est composé de 525 Canadiens âgés de 18 ans et plus qui sont des bénéficiaires directs de l'Allocation canadienne pour enfants.

Au cours des années précédentes, ce sondage a été mené par téléphone à l'aide d'une liste de bénéficiaires de l'ACE fournie par l'Agence. Toutefois, pour cette version du sondage, l'Agence et Nanos ont choisi d'effectuer cette recherche au moyen d'un sondage hybride aléatoire par téléphone et en ligne avec un échantillon de taille réduite. Le changement de méthode signifie que les données ne sont pas directement comparables aux vagues précédentes du sondage et que cette vague devrait être considérée comme un nouveau point de référence à l'avenir.

L'échantillon du sondage a été tiré de deux sources :

- 1) Le panel probabiliste de Nanos, qui contient environ 50 000 Canadiens recrutés au hasard pour se joindre au groupe de discussion par ligne fixe et cellulaire avec des agents en direct;
- 2) Le recrutement aléatoire au moyen d'appels sur des lignes fixes et cellulaires et la réalisation du sondage en ligne.

L'échantillon obtenu contient des personnes qui ont toutes été recrutées au hasard par téléphone, ce qui permet d'associer une marge d'erreur à la recherche. Tous les répondants ont répondu au sondage en ligne. La marge d'erreur pour un sondage aléatoire auprès de 525 personnes est de plus ou moins 4,3 points de pourcentage, dix-neuf fois sur vingt.

Le travail sur le terrain a été effectué entre le 30 mars et le 25 juin 2023. La programmation du sondage a été mise à l'essai de façon approfondie en ligne dans les deux langues. Des détails supplémentaires sur la méthode et le taux de participation se trouvent à l'annexe A et les instruments de recherche sont fournis à l'annexe B.

C. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 124 912,46 \$ (TVH comprise).

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat de TPSGC : CW 2268404

Date initiale du contrat : Le 21 décembre 2023

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec l'Agence à l'adresse cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

D. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

Cette attestation doit accompagner le rapport définitif soumis au chargé de projet.

J'atteste par la présente, à titre de représentant de Nanos Research, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications du gouvernement du Canada. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Nik Nanos
Chef de la science des données et président
Nanos Research
nik@nanos.co
613-234-4666, poste 237

E. Principales constatations

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

L'Agence reçoit une cote de satisfaction globale élevée à l'égard de l'expérience globale de l'ACE, et la majorité des bénéficiaires sont également satisfaits de divers attributs et processus clés du service de l'ACE.

Trois bénéficiaires de l'ACE sur quatre se disent très satisfaits ou plutôt satisfaits de l'expérience globale de l'ACE, y compris la demande, l'avis et la réception des paiements (75 %), et 42 % des répondants sont très satisfaits. Il convient de noter que, bien que les niveaux de satisfaction soient élevés dans l'ensemble des provinces et des régions, la satisfaction globale est comparativement plus élevée chez les bénéficiaires au Québec (86 %) que chez les bénéficiaires en Ontario (70 %) et dans les Prairies (70 %).

En ce qui concerne les attributs et les processus clés du service, les bénéficiaires demeurent plus susceptibles d'être satisfaits que d'être insatisfaits. La majorité des nouveaux bénéficiaires de l'ACE se disent très satisfaits ou plutôt satisfaits (69 %) (il s'agit d'un groupe de 39 répondants) du temps qu'il a fallu pour recevoir leur premier paiement de l'ACE, et une proportion semblable de tous les bénéficiaires sont satisfaits de l'exactitude des renseignements sur leur plus récent avis de l'ACE. Encore une fois, les niveaux de satisfaction élevés se retrouvent dans l'ensemble des provinces et des régions, mais la satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur leur dernier avis est comparativement plus faible chez les résidents de l'Ontario (64 %) que chez les résidents du Québec (80 %).

Dans l'ensemble, les bénéficiaires de l'ACE qui déclarent avoir communiqué avec l'Agence au sujet de la prestation au cours des 12 derniers mois déclarent des niveaux de satisfaction élevés à l'égard de divers aspects de l'expérience, avec la note de satisfaction nette la plus élevée attribuée au professionnalisme de l'agent de l'Agence (pour ceux qui ont communiqué avec lui par téléphone) (92 %) et les mesures de protection qui étaient en place pour protéger leurs renseignements personnels et d'entreprise (80 %). La proportion la plus élevée d'insatisfaction nette est observée pour la rapidité avec laquelle leur problème a été réglé (28 % d'insatisfaction nette).

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

Principal attribut de service	NET – Satisfait	NET – Insatisfait
Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve (n = 52)**	92 %	4 %
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux (n = 64)***	80 %	5 %
Expérience globale à l'égard des services de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception de paiements	75 %	5 %
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue (n = 64)***	75 %	16 %
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème (n = 52)**	73 %	21 %
Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier paiement de l'ACE (n = 39)*	69 %	13 %
L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation (n = 525)	67 %	8 %
La rapidité de la résolution de votre problème (n = 64)***	63 %	28 %

*Question posée à une catégorie de répondants – Question posée aux nouveaux bénéficiaires de l'ACE seulement

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

*** 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

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

Un peu plus d'un bénéficiaire de l'ACE sur dix indique qu'il a communiqué avec l'Agence au sujet de sa prestation au cours des 12 derniers mois, et parmi ceux qui l'ont fait, la raison la plus fréquente était liée à une mise à jour de leur dossier (comme un changement d'adresse, d'état civil ou d'une entente de garde) (48 %) ou au sujet de leur demande (22 %) ou de l'émission d'un paiement (22 %). Les autres motifs de communication concernaient une politique, une décision ou une interprétation (13 %), une plainte liée au service (8 %), un appel (5 %), les impôts ou leur déclaration de revenus (5 %).

Le téléphone est la principale méthode de communication pour les bénéficiaires (81 %), suivi d'un sur trois qui déclare avoir communiqué avec l'Agence en ligne (34 %) et d'un peu moins d'un sur dix qui déclare avoir communiqué avec l'Agence par la poste (9 %).

Dans l'ensemble, les bénéficiaires de l'ACE qui déclarent avoir communiqué avec l'Agence au sujet de la prestation au cours des 12 derniers mois affirment qu'il était facile d'accéder aux services de l'ACE (63 %, très ou plutôt facile), tandis qu'un peu plus d'un sur quatre l'a trouvé difficile (28 %, très ou plutôt difficile).

Incidence de l'ACE sur le budget mensuel

Trois bénéficiaires de l'ACE sur quatre affirment que la prestation a au moins une incidence modérée (note de 4 à 6 sur 10) (note moyenne de 6,6) sur leur budget mensuel, et près de trois bénéficiaires sur cinq affirment que l'incidence est importante (57 %), tandis qu'une personne sur quatre affirme que la prestation a peu ou pas d'incidence sur son budget mensuel (23 %). Ces constatations sont uniformes dans l'ensemble des provinces et

des régions, mais il convient de noter que les bénéficiaires au Québec accordent une note moyenne d'incidence plus élevée (7,1 sur 10) que les bénéficiaires en Ontario (6,3 sur 10).

Connaissance de l'ACE

Les bénéficiaires déclarent le plus souvent avoir été mis au courant de l'ACE de la part du personnel de l'hôpital ou du centre de naissance (27 %) ou d'un ami d'un membre de la famille (19 %). Les autres sources mentionnées étaient le site Web de l'Agence (8 %), un professionnel tel qu'un comptable (7 %) ou une lettre de l'Agence (6 %), ainsi que leur bureau des services sociaux provincial (2 %). Près de deux répondants sur dix (19 %) affirment ne pas se rappeler où ils en ont entendu parler pour la première fois.

Connaissance des services en ligne de l'ACE

Les bénéficiaires de l'ACE sont plus susceptibles d'être au courant que de ne pas être au courant des divers services en ligne liés à la gestion de l'ACE, le niveau de connaissance étant le plus élevé en ce qui a trait à leur capacité à mettre à jour leurs renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits au moyen de Mon dossier (79 %).

Ensuite, environ trois personnes sur cinq savent également qu'elles peuvent utiliser l'application MesPrestations pour obtenir un aperçu rapide des détails de leurs paiements de prestations et de crédits et de leur admissibilité (62 %) et qu'elles peuvent payer tout solde de l'ACE dû au moyen du service Mon paiement de l'Agence en ligne ou au moyen des services bancaires en ligne (59 %).

Les bénéficiaires de l'Ontario (64 %) et des Prairies (67 %) sont plus susceptibles de déclarer qu'ils savent qu'ils peuvent utiliser l'application MesPrestations pour obtenir un aperçu rapide de leurs détails que les bénéficiaires du Québec (46 %).

Connaissance des renseignements sur l'ACE

Près de 19 bénéficiaires de l'ACE sur 20 déclarent qu'ils sont au courant qu'ils et leur conjoint ou conjoint de fait doivent produire une déclaration de revenus chaque année pour continuer à recevoir des paiements de l'ACE (93 %), tandis que la sensibilisation est plus faible en ce qui concerne le montant de l'ACE qui est amassé chaque année pour suivre le coût de la vie (39 % des bénéficiaires sont au courant par rapport à 59 % qui ne le savent pas).

Faire une demande d'ACE

Les bénéficiaires déclarent le plus souvent avoir été mis au courant de l'ACE de la part du personnel de l'hôpital ou du centre de naissance (27 %) ou d'un ami d'un membre de la famille (19 %). Les autres sources mentionnées étaient le site Web de l'Agence (8 %), un professionnel tel qu'un comptable (7 %) ou une lettre de l'Agence (6 %), ainsi que leur bureau des services sociaux provincial (2 %). Près de deux répondants sur dix (19 %) affirment ne pas se rappeler où ils en ont entendu parler pour la première fois.

Les bénéficiaires de l'ACE qui ont répondu au sondage indiquent le plus souvent qu'ils présenteraient une demande d'ACE à l'hôpital en donnant leur consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial (39 %) ou en ligne au moyen du portail Mon dossier (39 %) s'ils devaient présenter une nouvelle demande pour un autre enfant. Seulement 3 % des répondants affirment qu'ils présenteraient une demande en format papier au moyen du formulaire RC66.