



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : Sondage sur la satisfaction de 2023-2024

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel
Numéro de contrat : CW2338628 (46558-25-8554/CY)
Valeur du contrat : \$101,468.35 (TVH comprise)
Date d'attribution : 2023-11-22
Date de livraison : 2024-05-21

Numéro d'enregistrement : POR-094-23

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 The wordmark for Canada, with a small red maple leaf icon above the letter 'a'.

Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : Sondage sur la satisfaction de 2023-2024

Résumé

Préparé pour : l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : The Strategic Counsel
Mai 2024

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par The Strategic Counsel au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude de recherche a été menée auprès de 1 001 bénéficiaires de l'allocation canadienne pour enfants (ACE) entre le 18 janvier et le 29 janvier 2024.

Cette publication est aussi disponible en français sous le titre: **Programme de l'Allocation canadienne pour enfants : Sondage sur la satisfaction de 2023-2024**

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. 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 suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

Numéro de catalogue :

Rv4-131/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-71457-8

Publication connexe (numéro d'inscription : POR-094-23)

Numéro du catalogue : Rv4-131/2024E-PDF (Final Report, English)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-71456-1

Résumé

A. Contexte et objectifs

1. Contexte

L'allocation canadienne pour enfants (ACE) est une prestation mensuelle non imposable versée aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants âgés de moins de 18 ans. Elle peut comprendre la prestation pour enfants handicapés et les prestations provenant de programmes provinciaux ou territoriaux connexes.

Les bénéficiaires admissibles à l'ACE doivent répondre aux critères suivants :

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

D'autres facteurs, comme le revenu du ménage, ainsi que l'âge et le nombre d'enfants, peuvent déterminer le montant reçu.

2. Objectifs de l'étude

Les objectifs principaux de l'étude consistent à évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients à l'égard des initiatives et des produits livrables du programme et à afficher les résultats par rapport à un indicateur de « satisfaction de la clientèle » dans les rapports ministériels sur le rendement. Les résultats seront également utilisés par divers secteurs de programme au sein de la Direction des programmes de prestations (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.

B. Méthodologie

Un sondage en ligne de 10 minutes a été mené auprès de 1 001 bénéficiaires directs de l'ACE, âgés de 18 ans et plus.

Afin de s'assurer que l'échantillon était représentatif de la population canadienne, un groupe de discussion en ligne fondé sur les probabilités a été utilisé avec des contingents établis par région. Compte tenu de la

faible incidence des bénéficiaires de l'ACE au sein de la population adulte, aucun contingent officiel n'a été établi en fonction du genre, de l'âge, de la taille du ménage ou du revenu du ménage.

Selon une population de 3,44 millions de bénéficiaires de l'ACE au Canada, nous avons établi un intervalle de confiance et un niveau de confiance de 95 %, et une marge d'erreur de 3 %. Le travail sur le terrain a été effectué entre le 18 janvier et le 29 janvier 2024.

C. Résumé des principales constatations

Bien que les bénéficiaires de l'ACE **évaluent généralement l'Agence de façon positive sur divers aspects de leur expérience liée à l'ACE**, ces niveaux varient considérablement (une différence de 30 points entre les cotes de satisfaction les plus élevées et les plus faibles).

Les cotes de satisfaction plus élevées sont associées à l'expérience globale de la demande jusqu'à la réception des paiements, ainsi qu'à la rapidité du premier paiement de l'ACE, aux efforts déployés par l'Agence pour protéger les renseignements personnels des bénéficiaires et à l'exactitude des réponses reçues pour ceux qui ont communiqué avec l'Agence l'année dernière.

Des cotes de satisfaction légèrement inférieures ont été accordées en ce qui concerne l'exactitude des renseignements fournis dans le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer le montant des prestations. Et la cote de satisfaction la plus faible est associée à la rapidité de la résolution des problèmes pour les bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE. Sur cet aspect de la prestation de services, un peu plus d'un quart des répondants ont indiqué être insatisfaits, ce qui est bien au-dessus des niveaux d'insatisfaction enregistrés dans les autres secteurs examinés.

Satisfaction à l'égard de l'ACE et des services connexes

Satisfaction à l'égard de l'ACE et des services connexes	Net – Satisfait (% de répondants plutôt satisfait ou très satisfait)	Net – Insatisfait (% de répondants plutôt insatisfait ou très insatisfait)
Le temps d'attente avant d'obtenir votre premier versement de l'ACE (n = 45)*	84	4
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux (n = 71)*	76	7
Interactions globales avec l'Agence au sujet de l'ACE (y compris la demande, les avis, la réception des paiements) [n = 1 001]	72	4
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue (n = 71)**	72	14
L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation (n = 1 001)	69	6
La rapidité de la résolution de votre problème (n = 71)**	54	27

*Question posée uniquement aux nouveaux bénéficiaires.

**Bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois.

Bien qu'un peu plus des **deux tiers (69 %) des répondants soient satisfaits de l'exactitude des renseignements sur leur dernier avis de l'ACE**, un peu plus de personnes sont d'accord pour dire que les renseignements sont clairs et compréhensibles. Un peu moins des **trois quarts (72 %) des répondants décrivent les renseignements sur les avis de l'ACE comme étant faciles à comprendre**.

À titre de comparaison, beaucoup **moins (52 %) de ceux qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois (seulement 7 % de l'échantillon total ou n = 71 répondants) affirment qu'il est facile d'accéder aux services de l'ACE**, en fonction de leur interaction la plus récente. En fait, près du tiers (31 %) ont décrit cette expérience comme étant difficile. Il convient de noter que la plupart des personnes qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois l'ont fait par téléphone (59 %) ou en ligne (46 %), tandis que relativement peu d'entre elles ont communiqué avec l'Agence par la poste (8 %). Le plus souvent, ces bénéficiaires ont indiqué que leur principale raison de communiquer avec l'Agence était de mettre à jour les renseignements dans leur dossier, comme leur adresse ou leur état civil, par exemple (46 %).

Les **services en ligne et par téléphone de l'Agence ont reçu une cote raisonnablement bonne** déterminée par la faible proportion de bénéficiaires de l'ACE qui ont utilisé ces services au cours de la dernière année. Environ six répondants sur dix (61 %) qui sont allés en ligne pour communiquer avec l'Agence évaluent chacun des quatre aspects des services en ligne de l'Agence comme étant bons ou très bons : la facilité de compréhension, l'exhaustivité et la rigueur, l'accessibilité et la serviabilité. À titre de comparaison, les cotes positives de deux aspects précis des services téléphoniques de l'Agence sont semblables ou légèrement plus élevées – 74 % de ceux qui ont communiqué avec l'Agence sont plutôt satisfaits ou très satisfaits du professionnalisme de l'agent, et 69 % sont satisfaits de la façon dont l'agent a réglé leur problème.

On a posé aux bénéficiaires une série de questions afin d'évaluer leur connaissance de divers aspects et exigences liés à l'ACE, ainsi que des options pour gérer et accéder à leur ACE en ligne. Les résultats démontrent **un degré élevé de variabilité dans les niveaux de sensibilisation, de seulement 3 % des répondants qui se souviennent avoir reçu un questionnaire sur l'entente de garde de leur enfant à 95 % qui sont au courant de l'exigence de remplir et de produire une déclaration de revenus pour être en mesure de recevoir des paiements de l'ACE.**

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, les niveaux de connaissance de certains aspects des services en ligne de l'Agence liés à l'ACE sont assez modestes (p. ex., l'application Web MesPrestations, la capacité de payer les soldes dus en ligne par l'intermédiaire de l'Agence ou à une banque, et le fait que l'ACE est rajustée chaque année afin de suivre le rythme du coût de la vie.

Connaissance et rappel de diverses caractéristiques et exigences liées à l'ACE

Connaissance et rappel de diverses caractéristiques et exigences liées à l'ACE	Sensibilisation/Rappel (% de « Oui »)*
L'obligation de produire une déclaration de revenus pour continuer à recevoir des paiements de l'ACE	95
Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier	79
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	62
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	57
Le montant de l'ACE est augmenté chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie	50
Se rappeler avoir reçu un questionnaire de l'Agence au cours des 12 derniers mois demandant une preuve de l'entente de garde de l'enfant	3**

*Ces questions ont été posées à l'échantillon complet de répondants (n = 1 001).

**Parmi le petit nombre de répondants (n = 31) qui ont reçu le questionnaire, environ autant d'entre eux ont dit qu'il était facile à remplir (42 %) par rapport à ceux qui ont dit qu'il était difficile à remplir (39 %). Le volume de renseignements demandés était une préoccupation pour ceux qui estimaient qu'il n'était pas très facile de le remplir.

Notamment, de nombreux répondants indiquent qu'ils ont d'abord entendu parler de l'ACE par l'intermédiaire du personnel de l'hôpital ou du centre de naissance (23 %) ou du bouche-à-oreille (18 %) par l'intermédiaire d'un ami ou d'un membre de la famille. À l'avenir, **bien que l'hôpital demeure une voie clé pour une partie importante des répondants (38 %), il y a une forte préférence pour la transition en ligne pour toute demande subséquente** – 42 % des répondants disent qu'ils utiliseraient le portail sécurisé Mon dossier.

Enfin, les bénéficiaires croient massivement que l'ACE fait une différence dans leur vie. En ce qui concerne l'incidence globale de l'ACE, la plupart des répondants (74 %) affirment qu'elle a eu une incidence au moins modérée sur leur budget mensuel, y compris 54 % des répondants qui ont indiqué qu'elle a eu une incidence élevée à importante. Cela est particulièrement le cas pour les groupes racisés, les personnes en situation de handicap, les parents célibataires et les ménages à faible revenu (dont le revenu annuel est inférieur à 60 000 \$).

D. Conclusions

Dans l'ensemble, les résultats en ce qui a trait à la sensibilisation et à la compréhension des bénéficiaires à l'égard de l'ACE et à leurs expériences dans le cadre de leurs interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE sont raisonnablement bons, bien qu'il y ait des possibilités évidentes d'amélioration dans certains secteurs. Plus précisément, un effort en matière de communications concernant la plateforme en ligne, à la fois pour demander la prestation et pour gérer les prestations et les crédits de l'ACE de façon continue, est justifié pour accroître la sensibilisation générale. Il est également possible d'améliorer la sensibilisation des bénéficiaires à l'égard des augmentations annuelles du coût de la vie de l'ACE. Cela renforcerait probablement l'incidence perçue de l'ACE et, indirectement, pourrait avoir un effet positif sur la satisfaction générale à l'égard du programme et de l'expérience.

Lors de l'élaboration des communications liées à l'ACE, il faut tenir compte des différences entre les régions, selon la langue et d'autres facteurs socioéconomiques en ce qui a trait aux aspects de l'expérience. Par exemple, les bénéficiaires de l'ACE qui parlent français ou qui résident au Québec sont moins positifs dans leurs côtes de l'Agence dans des domaines tels que la facilité de compréhension des renseignements sur les avis de l'ACE. Les bénéficiaires du Québec démontrent également un niveau de sensibilisation plus faible à l'égard de certains aspects de l'offre de services en ligne de l'Agence liés à l'ACE, bien qu'ils soient parmi ceux qui expriment une plus grande préférence pour la demande en ligne.

E. 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.

Dans certains cas, tout au long du rapport, les constatations déclarées sont fondées sur les réponses d'un petit nombre de bénéficiaires. Dans ces cas, il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats et ces derniers doivent être considérés comme étant de nature directionnel. Dans certains cas, en raison de l'absence de différences significatives sur le plan statistique ou en raison de la petite taille des échantillons, aucun rapport régional ou démographique supplémentaire n'a été inclus.

F. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 101 468,35 \$, taxes applicables comprises.

PLUS DE RENSEIGNEMENTS

Nom du fournisseur :	The Strategic Counsel
Numéro de contrat de TPSGC :	46558-25-8554/CY
Date initiale du contrat :	2023-11-22
Budget du contrat :	\$101,468.35

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

Énoncé de neutralité politique

J'atteste par la présente, à titre de cadre supérieure de *The Strategic Counsel*, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences 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 aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé:



Donna Nixon, Partner