



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

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

Rapport définitif

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 integrated into the letter 'a'.

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

Rapport définitif

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

Table des matières

I. Résumé	1
A. Contexte et objectifs	2
1. Contexte	2
2. Objectifs de l'étude.....	2
B. Méthodologie.....	2
C. Résumé des principales constatations.....	3
D. Conclusions	5
E. Remarque à l'intention du lecteur	5
F. Valeur du contrat	6
II. Constatations détaillées découlant du sondage	7
A. Satisfaction globale et incidence de l'ACE	8
B. Satisfaction à l'égard des versements de l'ACE.....	10
C. Satisfaction à l'égard des avis de l'ACE et compréhension de ceux-ci.....	10
D. Communication avec l'Agence et facilité d'accès à celle-ci pour les services de l'ACE	12
E. Satisfaction et expérience à l'égard d'aspects de service précis	14
F. Cotes de satisfaction à l'égard des services en ligne de l'Agence.....	17
G. Cotes de satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Agence	17
H. Connaissance des options en ligne pour gérer l'ACE	18
I. Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus.....	19
J. Connaissance des rajustements de l'ACE pour l'inflation	20
K. Renvois à l'ACE et méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir	20
L. Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée	22
III. Méthodologie	25
A. Constitution de l'échantillon	26
B. Conception du questionnaire.....	27
C. Test préliminaire	27
D. Travail sur le terrain et durée du sondage.....	27
E. Dispositions	27
F. Marge d'erreur et intervalle de confiance	28
G. Limites de l'étude.....	28
IV. Annexe	29
A. Questionnaire.....	30

I. Résumé

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

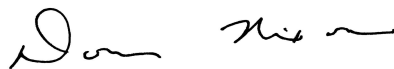
Nom du fournisseur :	The Strategic Counsel
Numéro de contrat de TPSGC :	46558-25-8554/CY
Date initiale du contrat :	2023-11-22
Budget du contrat :	\$101,468.35

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

II. Constatations détaillées découlant du sondage

Constatations détaillées découlant du sondage

A. Satisfaction globale et incidence de l'ACE

Invités à indiquer leur niveau de satisfaction globale à l'égard de leurs interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE (y compris la demande, les avis et la réception des versements), la majorité des bénéficiaires de l'ACE ont indiqué qu'ils sont satisfaits (72 %). Une majorité de bénéficiaires (38 %) donne la cote la plus élevée de « *très satisfait* » et un peu plus d'un tiers (34 %) se disent « *plutôt satisfait* ». Une autre personne sur cinq (20 %) est neutre, affirmant qu'elle n'est « *ni satisfaite ni insatisfaite* ». Très peu (4 %) des répondants ont indiqué être insatisfaits des interactions qu'ils ont eues avec l'Agence en ce qui a trait à la réception de l'ACE.

Dans l'ensemble des régions, il y a quelques différences importantes à noter :

- les répondants qui vivent dans les provinces de l'Atlantique (81 %) sont les plus susceptibles de déclarer être satisfaits (« *très ou plutôt satisfait* ») de leur expérience globale, par rapport à ceux de l'Ontario (71 %), du Québec (70 %) et de la Colombie-Britannique/Nord (67 %);
- une plus grande proportion de bénéficiaires résidant dans la région des Prairies (44 %) et en Ontario (41 %) ont attribué la cote « *très satisfait* » par rapport à ceux qui vivent au Québec (31 %);
- inversement, les répondants du Québec (39 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils sont « *plutôt satisfaits* » à l'égard de leurs interactions avec l'Agence que ceux de l'Ontario (31 %).

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

SATISFACTION	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	72	81	70	71	74	67
Très satisfait	38	43	31	41	44	29
Plutôt satisfait	34	39	39	31	30	38
Ni satisfait ni insatisfait	20	16	20	20	19	24
Plutôt insatisfait	2	3	1	4	1	4
Très insatisfait	2	-	2	2	3	1
NET – INSATISFAIT	4	3	3	5	5	5
Je ne sais pas	4	-	8	4	3	4

Q14. 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, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total.

Selon les principales données démographiques, les répondants les plus susceptibles de dire qu'ils sont satisfaits (très ou plutôt) sont les femmes (73 %), comparativement aux hommes (65 %).

De plus, les répondants qui sont plus susceptibles d'indiquer la cote la plus élevée de « *très satisfait* » comprennent ce qui suit :

- les bénéficiaires titulaires d'un diplôme universitaire (41 %), par rapport à ceux qui détiennent un diplôme d'études collégiales ou un certificat de métier (33 %);
- les bénéficiaires qui parlent le plus souvent l'anglais à la maison (40 %), comparativement aux francophones (30 %).

Inversement, une plus grande proportion de ceux qui parlent le français le plus souvent à la maison (40 %) se disent « *plutôt satisfaits* » que les anglophones (32 %). De plus, une plus grande proportion de bénéficiaires âgés de 35 à 49 ans (35 %) déclarent également être « *plutôt satisfaits* » que ceux qui sont âgés de 50 ans ou plus (28 %).

Lorsqu'on leur a demandé quel était le niveau d'incidence de l'ACE sur leur budget mensuel, plus de la moitié des bénéficiaires (54 %) ont indiqué une incidence relativement élevée (une cote de « 7 à 10 » sur une échelle d'incidence de 10 points). Une autre personne sur cinq (20 %) affirme que l'ACE a une incidence modérée (« 4 à 6 ») sur son budget, tandis qu'un quart (26 %) indique qu'elle a peu ou pas d'incidence (« 0 à 3 ») sur leur budget mensuel.

À l'échelle régionale, aucune différence importante n'est notée.

INCIDENCE DE L'ACE SUR LE BUDGET MENSUEL

INCIDENCE	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
NET – INCIDENCE ÉLEVÉE (7, 8, 9 ou 10)	54	63	53	51	56	58
9 ou 10	33	37	29	31	39	37
7 ou 8	21	25	24	20	17	21
4, 5 ou 6	20	16	20	21	18	21
2 ou 3	13	9	16	14	13	9
0 ou 1	12	11	11	14	13	11
NET – INCIDENCE FAIBLE (0, 1, 2 ou 3)	26	20	27	28	25	20
Incertain	1	1	1	1	1	1

Q15. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie aucune incidence et 10 est une incidence importante, quel est le niveau d'incidence de l'ACE sur votre budget mensuel? Base : Échantillon total.

Ceux qui sont plus susceptibles de signaler un niveau élevé d'incidence (une cote de « 7 à 10 ») comprennent ce qui suit :

- ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 (84 %) par rapport aux bénéficiaires dont le revenu du ménage est de 60 000 \$ à moins de 100 000 \$ (68 %) et ceux dont le revenu du ménage annuel est de 100 000 \$ ou plus (36 %). De plus, une plus grande proportion de ce groupe fournit la cote la plus élevée de 9/10 (68 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est de 60 000 \$ à moins de 100 000 \$ (42 %) et de 100 000 \$ ou plus (18 %);
- les bénéficiaires qui sont célibataires (82 %) ou séparés, divorcés ou veufs (74 %), par rapport à ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (49 %);
- ceux qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap (65 %), par rapport à la moyenne (54 %);
- ceux qui se définissent comme appartenant à une communauté racisée (61 %) par rapport à la moyenne (54 %).

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

On a demandé aux nouveaux bénéficiaires, définis comme étant ceux qui reçoivent 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. Il convient de noter que la proportion de répondants qui ont indiqué qu'ils reçoivent l'ACE depuis moins de 12 mois est très faible (n = 45) par rapport à l'échantillon total. Par conséquent, les résultats doivent être interprétés avec prudence et considérés comme étant de nature plus directionnelle. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la méthode, veuillez consulter la [Section III : Méthode](#).

La grande majorité des nouveaux bénéficiaires (84 %) disent qu'ils sont satisfaits, soit « *plutôt satisfaits* » (31 %) ou « *très satisfaits* » (53 %) du temps d'attente avant d'obtenir leur premier paiement de l'ACE. Très peu (4 %) se disent insatisfaits.

Compte tenu de l'échantillon limité, une analyse plus approfondie par région et données démographiques clés n'a pas été effectuée.

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

SATISFACTION	TOTAL
	n= 45c
	Pourcentage %
NET – SATISFAIT	84
Très satisfait	53
Plutôt satisfait	31
Ni satisfait ni insatisfait	9
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	-
NET – INSATISFAIT	4
Je ne sais pas	2

Q3A. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? – « Le temps d'attente avant d'obtenir votre premier versement de l'ACE ». Base : Nouveaux bénéficiaires, c = Attention, échantillon limité.

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 niveau de satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur leur dernier avis de l'ACE et de leur facilité à comprendre ces renseignements.

Plus des deux tiers des bénéficiaires (69 %) sont satisfaits de l'exactitude des renseignements utilisés pour calculer leur allocation et inclus dans leur dernier avis de l'ACE, soit « *plutôt satisfaits* » (30 %) ou « *très satisfaits* » (39 %). Une personne sur cinq (19 %) a indiqué qu'elle n'était « *ni satisfaite ni insatisfaite* », alors que très peu d'entre elles (6 %) ont indiqué qu'elles étaient insatisfaites.

Les niveaux de satisfaction ne varient pas considérablement par région.

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

SATISFACTION	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	69	73	68	69	73	62
Très satisfait	39	41	37	39	44	37
Plutôt satisfait	30	32	31	30	29	25
Ni satisfait ni insatisfait	19	15	20	19	18	21
Plutôt insatisfait	3	4	3	3	3	6
Très insatisfait	2		1	3	3	3
NET – INSATISFAIT	6	4	4	6	6	9
Je ne sais pas	6	8	8	6	2	8

Q3B. 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.

Selon les données démographiques clés, les niveaux de satisfaction varient dans une certaine mesure en fonction de ce qui suit :

- Revenu du ménage – Les ménages qui ont un revenu inférieur à 60 000 \$ (74 %) ou entre 60 000 \$ et 100 000 \$ (77 %) sont plus satisfaits (« *très/plutôt* ») que les ménages à revenu plus élevé qui gagnent 100 000 \$ ou plus chaque année (65 %);
- Âge – Les bénéficiaires qui sont âgés de 50 ans ou plus (30 %) sont moins susceptibles de dire qu'ils sont « *très satisfaits* » que ceux qui sont plus jeunes (41 % chez les personnes âgées de 35 à 49 ans; 48 % chez les personnes âgées de 18 à 34 ans);
- État civil – Une plus grande proportion de bénéficiaires qui sont séparés, divorcés ou veufs (49 %) sont « *très satisfaits* » que ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (38 %).

À l'instar de la proportion de bénéficiaires qui indiquent qu'ils sont satisfaits de l'exactitude des renseignements sur leur dernier avis de l'ACE, un peu moins des trois quarts (72 %) des bénéficiaires déclarent que les renseignements contenus dans leur dernier avis de l'ACE étaient faciles à comprendre. Un nombre presque égal de bénéficiaires affirment que les renseignements étaient « *très faciles* » à comprendre (37 %), car ils ont dit que les renseignements étaient « *plutôt faciles* » à comprendre (35 %). Plus d'un répondant sur dix (15 %) est neutre, ce qui indique que les renseignements n'étaient « ni faciles ni difficiles » à comprendre alors qu'un faible pourcentage (6 %) a trouvé que les renseignements étaient difficiles à interpréter. Un autre 7 % des répondants ont exprimé une certaine incertitude en réponse à cette question, affirmant qu'ils « *ne savent pas* ».

La facilité de compréhension varie dans une certaine mesure à l'échelle régionale. Les bénéficiaires résidant au Québec (29 %) sont moins susceptibles de dire que les renseignements étaient « *très faciles* » à comprendre que ceux de la région de l'Atlantique (49 %), des Prairies (41 %) et de l'Ontario (38 %). Inversement, les bénéficiaires du Québec (43 %) sont plus susceptibles de déclarer que les renseignements

ont été « *plutôt faciles* » à interpréter que les autres provinces et territoires (allant de 30 % en Colombie-Britannique/Nord à 33 % en Ontario).

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES AVIS D'ACE

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
NET – FACILE	72	80	72	72	74	64
Très facile	37	49	29	38	41	34
Plutôt facile	35	31	43	33	33	30
Ni facile ni difficile	15	9	16	14	18	18
Plutôt difficile	5	4	3	6	3	4
Très difficile	1	-	1	1	1	3
NET – DIFFICILE	6	4	4	8	4	7
Je ne sais pas	7	7	8	7	4	11

Q4. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'ACE? Base : Échantillon total.

La facilité de compréhension varie selon :

- État civil – Les bénéficiaires qui sont séparés, divorcés ou veufs (80 %) sont beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils ont trouvé les renseignements « *faciles* » à interpréter, comparativement à ceux qui sont mariés ou en union de fait (71 %);
- Études – Les bénéficiaires qui ont un diplôme d'études collégiales ou un certificat de métier affirment plus fréquemment (42 %) que les renseignements ont été « *plutôt faciles* » à comprendre que ceux qui détiennent un diplôme universitaire (33 %);
- Langue parlée le plus souvent à la maison – Les bénéficiaires qui parlent le plus souvent l'anglais à la maison (40 %) sont plus susceptibles de déclarer que les renseignements étaient « *très faciles* » à comprendre par rapport à ceux qui parlent français (27 %). En revanche, une grande proportion des bénéficiaires qui parlent le plus souvent le français à la maison (46 %) affirment que les renseignements étaient « *plutôt faciles* » à comprendre que ceux qui parlent anglais (32 %).

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

Le sondage comprenait plusieurs questions visant à évaluer les interactions des bénéficiaires avec l'Agence au cours des 12 derniers mois. Les questions étaient axées sur l'obtention de commentaires touchant les raisons pour lesquelles ils ont communiqué avec l'Agence, les méthodes utilisées pour communiquer avec l'Agence, ainsi que les perceptions liées à la facilité d'accès aux services de l'ACE.

Moins d'un répondant sur dix (7 %) a déclaré avoir communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois. La grande majorité (93 %) affirme que non.

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

COMMUNICATION AVEC L'AGENCE	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100

	Pourcentage	%	%	%	%	%	%
Oui		7	4	6	8	8	10
Non		93	96	94	93	92	90

Q5. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE? Base : Échantillon total.

Les bénéficiaires plus susceptibles de ne pas avoir communiqué avec l'Agence comprennent :

- Ceux qui vivent dans des ménages ayant un revenu annuel de 100 000 \$ ou plus par année (96 %), par rapport à ceux qui vivent dans des ménages ayant un revenu annuel inférieur (90 % : 60 000 \$ à moins de 100 000 \$; 86 % : moins que 60 000 \$);
- Les bénéficiaires qui ne se définissent pas comme appartenant à un groupe méritant l'équité (95 %) par rapport à ceux qui le font (c.-à-d. les Autochtones, les membres d'une communauté raciale et les personnes en situation de handicap) [88 %].

Les bénéficiaires qui ont déclaré avoir communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois au sujet de l'ACE ont reçu une question de suivi sur la raison pour laquelle ils ont communiqué avec l'Agence. Les raisons déclarées par les bénéficiaires variaient; près de la moitié (46 %) des répondants ont indiqué qu'ils souhaitaient mettre à jour leur dossier. Environ un répondant sur cinq (18 %) a indiqué que l'affaire était liée à l'émission d'un paiement, tandis qu'un sur dix ou plus a indiqué qu'il était lié à sa demande (15 %), à une politique, à une décision et à une interprétation (10 %) ou encore à des renseignements généraux (10 %). Un faible pourcentage de personnes indiquent que la raison pour laquelle ils ont communiqué avec l'Agence était liée à une plainte liée au service ou à un appel (7 % dans chaque cas).

Une analyse régionale et démographique plus approfondie n'a pas été effectuée en raison des échantillons limités.

RAISONS DE LA COMMUNICATION (plusieurs mentions)

RAISONS DE LA COMMUNICATION	TOTAL
	n= 71
	Pourcentage %
Une mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde)	46
Émission du paiement	18
Votre demande	15
Politique, décision et interprétation	10
Renseignements généraux	10
Plainte liée au service	7
Appel	7
Autre	13

Q6. Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois.

Le téléphone est la principale méthode utilisée pour communiquer avec l'Agence; environ trois bénéficiaires sur cinq (59 %) ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois. Une proportion un peu plus petite, mais tout de même importante, de bénéficiaires (46 %) affirment avoir communiqué avec l'Agence par l'intermédiaire de ses services en ligne, y compris des portails sécurisés comme Mon dossier et Mes prestations ou par l'intermédiaire du Web général, des médias sociaux et des applications mobiles. Moins d'un répondant sur dix (8 %) déclare avoir interagi avec l'Agence par la poste.

Une analyse régionale et démographique plus approfondie n'a pas été effectuée en raison des échantillons limités au niveau de la sous-cellule.

MÉTHODE DE COMMUNICATION (plusieurs mentions)

MÉTHODE DE COMMUNICATION	TOTAL
	n= 71
	Pourcentage %
Téléphone	59
Des services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, Mes prestations), de l'Internet en général, les médias sociaux et les applications mobiles	46
Poste	8
Autre	3

Q7. Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois.

Les cotes en ce qui a trait à la dernière expérience des bénéficiaires avec l'Agence et à leur facilité d'accès aux services de l'ACE sont mitigées. Un peu plus de la moitié des répondants (52 %) affirment qu'il était facile d'accéder aux services de l'ACE; près d'un répondant sur cinq (18 %) a dit que c'était « *très facile* » et un tiers (34 %) a indiqué que c'était « *plutôt facile* ». Toutefois, environ le tiers des répondants (31 %) affirment que l'accès aux services de l'ACE était difficile, soit « *plutôt difficile* » (17 %) ou « *très difficile* » (14 %). Un peu moins d'un répondant sur cinq (17 %) est indifférent ou neutre en ce qui a trait à sa dernière expérience, ce qui indique que ce ne fut « *ni facile ni difficile* » d'accéder aux services de l'ACE.

Les échantillons limités empêchent toute autre analyse régionale et démographique.

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

FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES	TOTAL
	n= 71
	Pourcentage %
NET – FACILE	52
Très facile	18
Plutôt facile	34
Ni facile ni difficile	17
Plutôt difficile	17
Très difficile	14
NET – DIFFICILE	31

Q8. 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.

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

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 vos renseignements personnels et commerciaux;
- L'exactitude de la réponse qu'ils ont reçue;
- La rapidité de la résolution de leur problème.

Le tableau ci-dessous présente les constatations de la « satisfaction nette », qui correspond au pourcentage total des bénéficiaires qui affirment être « *plutôt* » ou « *très* » satisfaits. Les trois quarts des répondants (76 %) qui ont communiqué avec l'Agence déclarent être satisfaits des mesures de protection en place pour protéger leur vie privée, tandis qu'un pourcentage légèrement plus faible (72 %) sont satisfaits de l'exactitude de la réponse qu'ils ont reçue. Les niveaux de satisfaction à l'égard de la rapidité avec laquelle le problème a été résolu ont diminué par rapport aux autres secteurs de service, bien que plus de la moitié (56 %) des répondants affirment qu'ils étaient « *très ou plutôt satisfaits* » de la rapidité de la résolution.

Compte tenu des échantillons limités, une analyse régionale et démographique supplémentaire n'a pas été effectuée pour chacun des secteurs de service susmentionnés.

SATISFACTION NETTE : RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION, MESURES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS

SATISFACTION NETTE	TOTAL
n=	71
TOTAL DES DEUX CASES SUPÉRIEURES : « TRÈS SATISFAIT » ET « PLUTÔT SATISFAIT »	%
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux	76
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	72
La rapidité de la résolution du problème	56

Q9A-C. 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.

Les bénéficiaires de l'ACE qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois ont exprimé les niveaux de satisfaction les plus élevés à l'égard des mesures de protection que l'Agence a mises en place pour protéger leur vie privée par rapport aux autres secteurs de service évalués. Dans l'ensemble, un peu plus des trois quarts des répondants (76 %) sont satisfaits, et un peu moins de la moitié (45 %) ont attribué la cote la plus élevée de « *très satisfait* » à l'égard de cette mesure, tandis qu'un tiers (31 %) se disent « *plutôt satisfaits* ». Un répondant sur dix (11 %) a indiqué qu'il n'était « *ni satisfait, ni insatisfait* », mais très peu d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient « *plutôt insatisfaits* » (7 %).

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

SATISFACTION	TOTAL
n=	71
Pourcentage	%
NET – SATISFAIT	76
Très satisfait	45
Plutôt satisfait	31
Ni satisfait ni insatisfait	11
Plutôt insatisfait	7
Très insatisfaits	-
NET – INSATISFAIT	7
Je ne sais pas	6

Q9B. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? « Les mesures de protection qui étaient en place pour protéger vos renseignements personnels et d'entreprise ». Base : Ceux qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Les cotes globales pour la satisfaction à l'égard de l'exactitude de la réponse fournie sont également relativement fortes, avec des proportions semblables de répondants qui disent être « *très satisfait* » (34 %) que « *plutôt satisfait* » (38 %). Un peu plus d'un répondant sur dix (14 %) indique un certain niveau d'insatisfaction à l'égard de l'exactitude de la réponse reçue – soit « *plutôt* » (10 %) ou « *très* » (4 %). Un autre répondant sur dix (13 %) a indiqué que sa satisfaction était neutre et qu'il n'était « *ni satisfait ni insatisfait* ».

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

SATISFACTION	TOTAL
	n= 71
	Pourcentage %
NET – SATISFAIT	72
Très satisfait	34
Plutôt satisfait	38
Ni satisfait ni insatisfait	13
Plutôt insatisfait	10
Très insatisfait	4
NET – INSATISFAIT	14
Je ne sais pas	1

Q9C. 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 : Ceux qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois.

Une majorité (56 %) des bénéficiaires interrogés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de la rapidité avec laquelle leur problème a été résolu, avec des proportions égales de répondants qui se disent « *très satisfait* » (28 %) comme ayant déclaré être « *plutôt satisfait* » (28 %). Un peu plus d'un quart (27 %) des répondants ont signalé un certain degré d'insatisfaction à l'égard de la rapidité de la résolution de leurs problèmes – le niveau d'insatisfaction le plus élevé dans les trois secteurs de service. Plus d'un répondant sur dix indique qu'il est « *plutôt insatisfait* » (15 %) et une proportion semblable de répondants indiquent être « *très insatisfait* » (11 %). À l'instar des autres secteurs de service mentionnés ci-dessus (c.-à-d. l'exactitude de la réponse et les mesures de protection de la vie privée), plus d'un répondant sur dix (17 %) est neutre dans sa cote, fournissant une réponse de « *ni satisfait ni insatisfait* ».

SATISFACTION DE LA RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION DU PROBLÈME

SATISFACTION	TOTAL
	n= 71
	Pourcentage %
NET – SATISFAIT	56
Très satisfait	28
Plutôt satisfait	28
Ni satisfait ni insatisfait	17
Plutôt insatisfait	15
Très insatisfait	11
NET – INSATISFAIT	27
Je ne sais pas	-

Q9A. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? « Rapidité de résolution de votre problème ». Base : Ceux qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois.

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 cours des 12 derniers mois au moyen d'une ou de plusieurs de ses offres de services en ligne d'évaluer les renseignements en fonction de la facilité de compréhension, de l'exhaustivité, de l'accessibilité et de la serviabilité. Les résultats sont résumés dans le tableau ci-dessous et ont été répartis en fonction des trois principales options de réponse : « *très bien* », « *bien* » et « *passable* ». Il est à noter que le nombre total de répondants qui répondent à cet ensemble de questions est faible (n = 33) et que, par conséquent, il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation de leurs réponses.

La majorité des répondants accordent une cote de « *très bien/bien* » pour la facilité de compréhension, l'exhaustivité, l'accessibilité et la serviabilité des services en ligne de l'Agence (61 % pour chacun). De plus, trois répondants sur dix (30 %) ont obtenu la cote la plus élevée de « *très bien* » en ce qui a trait à la facilité avec laquelle le service en ligne était facile à comprendre, tandis que sur cinq (ou plus) ont obtenu la cote la plus élevée (p. ex., « *très bien* ») en ce qui a trait à l'exhaustivité et à la rigueur (24 %) et à l'accessibilité (24 %); et la serviabilité (21 %).

COTES DES RENSEIGNEMENTS EN LIGNE SUR L'ACE

COTES DES RENSEIGNEMENTS EN LIGNE SUR L'ACE	DEUX CASES SUPÉRIEURES	Très bien	Bien	Passable
n=	33c	-	-	-
Pourcentage	%	%	%	%
Facilité de compréhension	61	30	30	30
Exhaustivité ou rigueur	61	24	36	30
Accessibilité	61	24	36	21
Serviabilité	61	21	39	24

Q10. 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, c = Attention, échantillon limité.

Compte tenu du petit nombre de répondants qui ont indiqué qu'ils avaient utilisé les services en ligne de l'Agence au cours des 12 derniers mois, les résultats n'ont pas été répartis davantage (p. ex., de « *très bon* » à « *très mauvais* ») et n'ont pas été analysés à l'échelle régionale ou dans l'ensemble des groupes démographiques.

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

On a demandé aux personnes qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone d'évaluer leur satisfaction à l'égard de deux aspects clés du service :

- Le professionnalisme de l'agent de l'Agence;
- La façon dont l'agent a réglé son problème.

Les trois quarts des répondants (74 %) affirment qu'ils sont satisfaits (« *très/plutôt* ») à l'égard du professionnalisme de l'agent de l'Agence et, en fait, une majorité (45 %) ont indiqué qu'ils étaient « *très satisfait* » de cet aspect. Les niveaux de satisfaction à l'égard de la façon dont l'agent a résolu son problème sont légèrement inférieurs, un peu plus des deux tiers (69 %) ayant donné la cote « *très/plutôt* ». À l'égard de cette mesure, des proportions égales de répondants se disent « *très satisfait* » (33 %), car ils disent être « *plutôt satisfait* » (36 %).

COTES DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES DE L'AGENCE

COTES DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES DE L'AGENCE	TOTAL	Très satisfait	Plutôt satisfait
n=	42c	-	-
Pourcentage	%	%	%
Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve	74	45	29
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème	69	33	36

Q9D-E. 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, c = Attention, échantillon limité.

Les échantillons limités empêchent toute analyse plus approfondie par région ou par données démographiques clés.

H. Connaissance des options en ligne pour gérer l'ACE

On a demandé à tous les répondants s'ils étaient au courant de trois fonctions en ligne précises liées à la gestion de l'ACE ou à la mise à jour de leur profil. Les niveaux de sensibilisation sont les plus élevés en ce qui a trait aux fonctions en ligne qui permettent aux bénéficiaires de mettre à jour leurs renseignements personnels, comme l'adresse, l'état civil, le statut d'aidant naturel et les renseignements du dépôt direct au moyen de Mon dossier. Près de quatre répondants sur cinq (79 %) sont au courant de cette fonction. Trois répondants sur cinq (62 %) disent savoir que l'application Web MesPrestations de l'Agence peut être utilisée pour consulter les détails des paiements de prestations et de crédits et les renseignements personnalisés sur l'admissibilité. Les niveaux de sensibilisation baissent quelque peu en ce qui concerne le paiement des soldes dus par l'intermédiaire du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne, même si plus de la moitié (57 %) des bénéficiaires interrogés déclarent être au courant de cette fonction.

Par région, les personnes qui résident dans les provinces de l'Atlantique sont plus susceptibles de dire qu'elles sont au courant de ce qui suit :

- La capacité de mettre à jour son profil au moyen de Mon dossier (88 %), par rapport au Québec (78 %) et à l'Ontario (78 %);
- MesPrestations peuvent être utilisées pour voir les paiements de prestations et de crédits (75 %), par rapport au Québec (53 %) et à l'Ontario (63 %).

En ce qui concerne les niveaux de sensibilisation à l'égard du paiement des soldes de l'ACE au moyen des services bancaires en ligne ou du service en ligne Mon paiement de l'Agence, les personnes résidant au Québec (49 %) sont également moins susceptibles de connaître cette fonction par rapport aux bénéficiaires en Ontario (59 %) et dans les Prairies (65 %).

CONNAISSANCE LIÉE À LA GESTION DE L'ACE EN LIGNE

CONNAISSANCE LIÉE À LA GESTION DE L'ACE EN LIGNE	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
% Oui	%	%	%	%	%	%
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.	79	88	78	78	79	84
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	75	53	63	65	66
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	56	49	59	65	59

Q18. Pour chacune des fonctions suivantes liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil, veuillez m'indiquer si vous êtes au courant de chacune. Base : Échantillon total.

La connaissance du fait que Mon dossier peut être utilisé pour mettre à jour leurs renseignements personnels est plus élevé chez les bénéficiaires célibataires (88 %) que chez ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (78 %).

Dans d'autres groupes démographiques clés, les bénéficiaires de l'ACE qui parlent le plus souvent anglais à la maison, par rapport à ceux qui parlent français, sont plus susceptibles d'être au courant de ce qui suit :

- La possibilité d'utiliser MesPrestations pour consulter les détails des paiements et les renseignements sur l'admissibilité (65 % par rapport à 52 %);
- La possibilité de payer les soldes dus de l'ACE au moyen du service Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne (60 % par rapport à 49 %).

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

Plus de neuf répondants sur dix (95 %) sont au courant de l'exigence de produire une déclaration de revenus chaque année afin de continuer à recevoir des paiements de l'ACE.

Bien que la sensibilisation soit élevée dans l'ensemble, les répondants qui résident dans la région des Prairies (98 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils sont au courant de cette exigence par rapport à ceux qui résident en Ontario (93 %).

SENSIBILISATION À L'OBLIGATION DE PRODUIRE UNE DÉCLARATION DE REVENUS

SENSIBILISATION À L'OBLIGATION DE PRODUIRE UNE DÉCLARATION DE REVENUS	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
Oui	95	97	95	93	98	97
Non	5	3	5	7	2	3

Q16. 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 paiements de l'ACE? Base : Échantillon total.

Les niveaux de sensibilisation ne varient pas considérablement d'un sous-groupe démographique à l'autre.

J. Connaissance des rajustements de l'ACE pour l'inflation

On a demandé à tous les répondants s'ils étaient au courant des rajustements de l'ACE pour l'inflation. Les niveaux de sensibilisation sont modestes, la moitié (50 %) des bénéficiaires de l'ACE indiquant qu'ils sont au courant que le montant de l'ACE est augmenté chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie. Un peu moins de la moitié des répondants (45 %) affirment qu'ils ne sont pas au courant de ce rajustement, tandis qu'un petit pourcentage, soit 5 %, affirment qu'ils ne sont pas certains. Cela laisse entendre qu'il y a une occasion pour l'Agence d'améliorer ses communications à cet égard.

Par région, les résidents de l'Ontario (49 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils ne sont pas au courant de ce redressement par rapport à ceux du Québec (40 %).

SENSIBILISATION DES RAJUSTEMENTS DE L'ACE POUR SUIVRE LE COÛT DE LA VIE

SENSIBILISATION DES RAJUSTEMENTS DE L'ACE POUR SUIVRE LE COÛT DE LA VIE	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
Oui	50	49	51	47	54	48
Non	45	49	40	49	43	42
Incertain	5	1	8	5	3	10

Q17. Êtes-vous au courant que le montant de l'ACE augmente chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie? Base : Échantillon total.

Comme pour l'exigence de produire une déclaration de revenus, la sensibilisation ne varie pas selon les données démographiques clés.

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

Afin de mieux comprendre la façon dont les bénéficiaires ont initialement été mis au courant de l'ACE, on a demandé aux répondants de déterminer (à partir d'une liste qui leur a été présentée dans le sondage en ligne) la source par laquelle ils avaient entendu parler du programme pour la première fois.

Les répondants déclarent avoir entendu parler de la prestation principalement du personnel de l'hôpital ou du centre de naissance (23 %) ou d'un ami ou d'un membre de la famille (18 %). De plus petites proportions de répondants attribuent les ressources ou les communications de l'Agence, comme le site

Web (8 %) ou le courrier (8 %), comme source de renvoi. Une proportion semblable de répondants déclare avoir entendu parler de l'ACE par un professionnel, comme un comptable (7 %). Il est important de noter qu'un peu plus d'un quart (26 %) des répondants, soit la majorité, n'étaient pas en mesure de se rappeler où ils avaient entendu parler de l'ACE pour la première fois.

À l'échelle régionale, les personnes résidant dans les Prairies (28 %) sont plus susceptibles de se rappeler avoir entendu parler de l'ACE par le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance par rapport à celles de l'Ontario (20 %).

SOURCE DE RENVOI POUR L'ACE (plusieurs mentions)

SOURCE DE RENVOI POUR L'ACE	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
Hôpital ou personnel du centre de naissance	23	20	25	20	28	21
Ami ou membre de la famille	18	21	19	17	18	17
Site Web de l'Agence	8	12	3	10	5	18
Lettre de l'Agence	8	5	7	8	11	8
Professionnel (p. ex., comptable)	7	1	6	10	8	4
Bureau de services sociaux provincial	2	3	1	2	3	2
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)	1	-	<1	1	1	-
À un comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	1	-	-	1	1	2
Autre bureau du gouvernement fédéral	<1	1	<1	1	-	1
Autres moyens	6	8	4	9	6	2
Je ne me souviens pas	26	28	33	23	20	25

Q2. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? Base : Échantillon.

Les sources de renvoi et les niveaux globaux de rappel concernant la façon dont ils ont été référés pour la première fois varient selon les données démographiques clés suivantes :

- Les bénéficiaires qui détiennent un certificat d'études collégiales ou de métiers (30 %) sont plus susceptibles de déclarer avoir entendu parler de la prestation par l'intermédiaire du personnel de l'hôpital ou du centre de naissance que ceux qui ont une formation universitaire (19 %).
- Les bénéficiaires plus âgés, âgés de 50 ans ou plus (37 %), sont plus susceptibles de dire qu'ils ne se souviennent pas de qui ou où ils ont entendu parler de l'ACE par rapport à ceux qui sont âgés de 35 à 49 ans (24 %).
- Les bénéficiaires qui parlent français le plus souvent à la maison (32 %) sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils ne se souviennent pas où ils ont entendu parler de la prestation pour la première fois par rapport à ceux qui parlent le plus souvent anglais à la maison (25 %).

Étant donné qu'il y a plusieurs façons dont les particuliers peuvent présenter une demande d'ACE, on a demandé aux répondants de déterminer la méthode qu'ils utiliseraient pour présenter une demande d'ACE s'ils avaient un autre enfant à l'avenir. Des proportions semblables indiquent qu'elles feraient une demande en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier (42 %) ou à l'hôpital en fournissant un consentement sur

l'enregistrement de la naissance au provincial (38 %). La demande en format papier (formulaire RC66) est beaucoup moins souvent citée, et seulement 2 % des répondants ont indiqué qu'il s'agit de la méthode qu'ils utiliseraient à l'avenir.

Les différences importantes par région sont les suivantes :

- Les bénéficiaires résidant en Colombie-Britannique/Nord (56 %), en Ontario (45 %) et au Québec (41 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils présenteraient une demande en ligne par rapport à ceux des Prairies (31 %).

Les répondants qui habitent dans la région de l'Atlantique (48 %) et dans la région des Prairies (47 %) sont plus susceptibles de mentionner le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance comme leur future méthode de demande, comparativement à ceux de l'Ontario (36 %).

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

MÉTHODE DE PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE D'ACE À L'AVENIR	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »	42	39	41	45	31	56
À l'hôpital : donner le consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial	38	48	39	36	47	25
Sur papier : formulaire RC66	2	-	3	2	3	2
Autre	1	-	2	1	1	-
Je ne sais pas	6	5	6	6	6	8
Sans objet	10	8	8	10	12	9

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

L'analyse des sous-groupes dans l'ensemble des principales données démographiques met en évidence le fait que ceux qui sont le plus susceptibles de citer en ligne leur méthode d'application future sont :

- Les bénéficiaires qui se définissent comme membres d'une communauté raciale (51 %), par rapport à la moyenne (42 %);
- Les bénéficiaires titulaires d'un diplôme universitaire (46 %), par rapport à ceux qui détiennent un diplôme d'études collégiales ou un certificat de métier (34 %).

Les répondants âgés de 35 à 49 ans (40 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils présenteraient une demande à l'hôpital en donnant leur consentement sur l'enregistrement de naissance provincial, comparativement à ceux qui sont âgés de 50 ans ou plus (30 %).

L. Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde partagée

Afin de s'assurer que chaque bénéficiaire de l'ACE reçoit le bon montant de prestations et de crédits, de temps à autre, l'Agence peut envoyer un questionnaire pour confirmer les renseignements du bénéficiaire en ce qui concerne les ententes de garde de l'enfant.

Dans le cadre de ce sondage, on a demandé aux bénéficiaires s'ils se souvenaient avoir reçu un questionnaire de l'Agence au cours des 12 derniers mois demandant de prouver l'entente de garde de leur

enfant. La grande majorité (94 %) des répondants affirment qu'ils n'avaient pas reçu un tel questionnaire, par rapport à ceux qui déclarent l'avoir reçu (3 %). Une proportion extrêmement faible ne se souvient pas de l'avoir reçu ou pas (3 %).

À l'échelle régionale, les personnes résidant dans les Prairies (97 %) sont plus susceptibles de déclarer qu'elles n'avaient pas reçu le questionnaire, comparativement à celles du Québec (91 %).

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

RAPPEL	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Britannique/Nord
n=	1001	75	251	400	175	100
Pourcentage	%	%	%	%	%	%
Oui	3	1	6	2	2	2
Non	94	93	91	95	97	95
Je ne me souviens pas	3	5	3	3	1	3

Q11. 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.

Selon les principales données démographiques, le rappel varie en fonction de l'état civil. Les bénéficiaires qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (96 %) sont plus susceptibles de se souvenir de ne pas avoir reçu le questionnaire que ceux qui sont célibataires (85 %).

À titre de suivi pour ceux qui se souvenaient avoir reçu un questionnaire (n = 31), les répondants ont été interrogés au sujet de la facilité de remplir le questionnaire. Les réponses étaient mixtes avec des proportions semblables indiquant que le questionnaire était facile (42 %) ou difficile (39 %) à remplir (en combinant la proportion de répondants qui le décrivent comme étant « *très/plutôt facile* » ou « *très/plutôt difficile* »). Un répondant sur cinq (19 %) était indifférent, déclarant que le questionnaire n'était « *ni facile ni difficile* » à remplir. Étant donné que la taille de l'échantillon pour cette fracture et d'autres fractures régionales/démographiques est assez petite, ces données devraient seulement être considérées comme directionnelles.

FACILITÉ DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE

FACILITÉ DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE	TOTAL
n=	31c
Pourcentage	%
NET – FACILE	42
Très facile	19
Plutôt facile	23
Ni facile ni difficile	19
Plutôt difficile	13
Très difficile	26
NET – DIFFICILE	39

Q12. À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu? Base : Répondants qui ont reçu le questionnaire, c = Attention, échantillon limité.

Ceux qui ont répondu à la question ci-dessus (n = 25) autre que « *très facile* » ont eu la possibilité de fournir des suggestions (à partir d'une liste qui comprenait une option « *autre* ») sur la façon dont le questionnaire pourrait être amélioré. La principale suggestion fournie par les bénéficiaires, choisie par un peu moins de la moitié (48 %), consistait à réduire le nombre de questions incluses dans le questionnaire. Environ trois répondants sur dix (28 %) ont suggéré que les renseignements ou les instructions dans le questionnaire soient réécrits, tandis que moins (8 %) ont estimé que le questionnaire pourrait être

amélioré en ajustant le format ou la taille de l'impression. Un quart des répondants (24 %) ont fait des suggestions diverses, tandis que 16 % n'avaient pas d'opinion au sujet des améliorations apportées au questionnaire (c.-à-d. qu'ils répondaient « *ne sait pas* »).

La petite taille de base des répondants qui répondent à cette question empêche toute analyse régionale ou démographique plus approfondie. Par conséquent, les résultats de cette question doivent être interprétés avec prudence.

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE QUESTIONNAIRE (plusieurs mentions)

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE QUESTIONNAIRE	TOTAL
	n= 25c
	Pourcentage %
Le nombre de questions doit être réduit.	48
Les renseignements ou les directives doivent être réécrits.	28
Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté.	8
Autre	24
Je ne sais pas	16

Q13. Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés? Base : Répondants qui ont dit qu'il était « très difficile », « plutôt difficile », « je ne sais pas » ou « plutôt facile » de remplir le questionnaire, c = Attention, échantillon limité.

III. Méthodologie

Méthodologie

A. Constitution de l'échantillon

Le public cible de ce sondage était composé de bénéficiaires directs actuels de l'ACE. Des critères de sélection ont été utilisés pour s'assurer que chaque personne qui a répondu au sondage était le bénéficiaire direct de l'ACE. En d'autres mots, les répondants admissibles devaient s'identifier comme étant le parent ou le fournisseur de soins qui recevait directement le paiement mensuel (et non seulement un parent ou un fournisseur de soins dont la famille ou le ménage recevait la prestation). Au cours du processus de sélection, si un répondant a désigné un autre membre de son ménage comme bénéficiaire direct de l'ACE, des efforts ont été déployés pour mener le sondage auprès du bénéficiaire direct. Cela a été fait en poursuivant le sondage auprès du bénéficiaire direct au moyen du lien du membre du groupe de discussion ou au moyen d'un lien de sondage unique envoyé par courriel au bénéficiaire direct.

Il a été noté que dans l'ensemble du Canada, il y a environ 3,44 millions de bénéficiaires de l'ACE (ce qui représente environ 12 % de la population canadienne adulte). 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.

Un total de n = 1 001 bénéficiaires directs de l'ACE âgés de 18 ans ou plus ont répondu au sondage. Les quotas régionaux suivants ont été établis pour assurer une répartition représentative :

Région	% de la population	Taille de l'échantillon (n)
Atlantique	7.5%	75
Québec	25%	251
Ontario	40%	400
Manitoba/Saskatchewan	7.5%	75
Alberta	10%	100
Colombie-Britannique/Nord	10%	100
Total	100%	1,001

Aucune pondération n'a été appliquée à l'échantillon final.

Renseignements supplémentaires sur le panneau fondé sur les probabilités en ligne

Le panel en ligne fondé sur les probabilités est composé de Canadiens âgés de 18 ans et plus qui sont recrutés au moyen d'une méthode d'échantillonnage aléatoire à partir d'une base de données téléphonique qui comprend la plupart des adultes de la population. Le comité est recruté en prélevant des échantillons aléatoires de numéros de téléphone ou d'adresses résidentielles et en communiquant avec des personnes par système de réponse vocale interactive ou des « appels robotisés » pour obtenir leur intérêt à se joindre au groupe et recueillir des renseignements très basiques à leur sujet. Chaque personne qui exprime son intérêt à se joindre au comité est vérifiée par un agent en direct avant d'être officiellement

invitée à se joindre au comité en ligne. Une fois invités, les membres du comité doivent répondre à une série de questions de profilage (c.-à-d. les données démographiques).

B. Conception du questionnaire

The Strategic Counsel (TSC) a collaboré avec l'Agence pour rédiger des questions de sélection afin de filtrer les non-bénéficiaires et de s'assurer que le répondant répondait aux critères d'un bénéficiaire direct. L'Agence a fourni à The Strategic Counsel une ébauche du questionnaire fondé sur les versions précédentes du sondage sur la satisfaction de l'ACE. Une fois que le sondage en anglais a été approuvé, l'Agence a traduit le questionnaire aux fins d'examen par le TSC. Tous les documents de recherche se trouvent dans l'annexe.

C. Test préliminaire

À la suite des [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Questionnaires en ligne](#), The Strategic Counsel a effectué un test préliminaire les 18 et 19 janvier 2024, avant le lancement du questionnaire. Le sondage a été mis à l'essai auprès de n = 22 répondants dans le cadre d'un pré lancement (10 en anglais et 12 en français) avant d'être diffusé en direct.

En fonction des 22 essais effectués lors du test préliminaire, la durée moyenne de l'achèvement était d'environ huit minutes.

Dans l'ensemble, les résultats du test préliminaire étaient très positifs. Tous les répondants au sondage étaient d'accord, plutôt ou fortement, que :

- Les questions posées étaient faciles à remplir;
- Les questions étaient simples et faciles à comprendre;
- La durée du sondage était raisonnable.

Compte tenu des constatations positives, le TSC a recommandé à l'Agence que le sondage en ligne soit entièrement lancé sans changement supplémentaire.

D. Travail sur le terrain et durée du sondage

Les travaux sur le terrain pour ce sondage ont été menés du 18 au 29 janvier 2024. En moyenne, le questionnaire a pris 10 minutes à remplir.

E. Dispositions

Au total, 4 442 personnes ont participé au sondage en ligne. Parmi ceux-ci, 1 001 personnes se sont qualifiées et ont répondu au sondage. Le taux d'achèvement global était de 93 % et le taux de participation global était de 41 %, selon les calculs présentés ci-dessous.

DISPOSITIONS EN LIGNE

Disposition	N
Total d'entrées au sondage	4,442
Terminé	1,001
Non admissibles/rejetés	266
Quota respecté	2872
Suspendre/déposer	303

Taux de réponse =	$\frac{\text{Entrevues commencées}}{\text{Répondants Courriels}}$	Taux d'achèvement =	$\frac{\text{Terminés + rejetés + Quota respecté}}{\text{Nombre total de clics}}$
41% =	$\frac{4\,442}{10\,917}$	93% =	$\frac{(1\,001 + 266 + 2\,872) = 4\,139}{4\,442}$

F. Marge d'erreur et intervalle de confiance

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 %. Veuillez noter que les résultats pour les sous-groupes ont une plus grande marge d'erreur d'échantillonnage que pour l'échantillon global en raison de leurs plus petites tailles d'échantillon.

G. Limites de l'étude

Compte tenu de l'incidence relativement faible des bénéficiaires de l'ACE au sein de la population canadienne, il est difficile d'établir des quotas stricts pour des sous-groupes précis de bénéficiaires de l'ACE, comme les nouveaux bénéficiaires. Par conséquent, certains des résultats déclarés dans le présent document reflètent les points de vue d'un petit sous-ensemble de bénéficiaires de l'ACE, et il faut faire preuve de prudence au moment de faire des déductions à l'ensemble de la population.

De plus, un biais de non-réponse peut exister lorsque les répondants refusent, ne peuvent pas ou ne veulent pas répondre au sondage. Dans de nombreuses études, certains répondants peuvent abandonner le sondage ou refuser de poursuivre le processus de sélection. En raison du biais de non-réponse, les personnes qui participent volontairement à un sondage et les non-répondants peuvent différer dans leurs attitudes et leurs comportements.

De plus, les sondages en ligne, par nature, ne comprennent que les répondants ayant les compétences élémentaires en littératie pour naviguer sur Internet. Ceux qui n'ont pas accès à Internet ou même un accès réduit à Internet auraient été exclus de ce sondage.

IV. Annexe

Annexe

A. Questionnaire

Au nom du gouvernement du Canada, **The Strategic Counsel** mène un sondage sur les prestations du gouvernement du Canada que reçoivent les ménages. If you prefer to complete the survey in English, click on English. **[Les répondants seront dirigés vers la version anglaise du sondage.]** Vous devriez prévoir **environ 12 minutes** pour répondre au sondage. Votre participation est volontaire et confidentielle.

Vos réponses seront anonymes, et les renseignements fournis seront administrés selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* et toute autre loi qui s'y applique. Votre décision de participer ou non est la vôtre et il n'y aura aucune conséquence si vous décidez de ne pas répondre au sondage.

Ce projet de recherche est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien qui vous permet de vérifier sa légitimité et de faire part de vos commentaires. Si vous avez des commentaires sur cette recherche, vous pouvez nous en faire part en allant à la page <https://canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr> en utilisant le code SVR : 20240109-TH551. Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage, vous pouvez également consulter le site <http://canada.ca/arc-por>, ou communiquer avec Angela Muma, agente de recherche sur l'opinion publique, Agence du revenu du Canada, en lui envoyant un courriel à l'adresse PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca.

Si vous souhaitez obtenir un autre format de sondage, veuillez communiquer avec :

Trista Heney
Téléphone : 416-975-4465, poste 272
Courriel : theney@thestrategiccounsel.com

S1. À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?

- Moins de 18 ans [Terminez]
- De 18 à 34 ans
- De 35 à 49 ans
- De 50 à 54 ans
- De 55 à 64 ans
- 65 ans ou plus

S2. Avez-vous des enfants dans votre ménage dans l'une des catégories d'âge suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

- Moins de 12 ans [CONTINUER]
- De 12 à 17 ans [CONTINUER]
- 18 ans ou plus [CONTINUER SEULEMENT SI L'OPTION « MOINS DE 12 ANS » OU « DE 12 À 17 ANS » A ÉTÉ CHOISIE AUSSI]
- Je n'ai pas d'enfants [PN : EXCLUSIF, TERMINER]
- Je préfère ne pas répondre [PN : EXCLUSIF, TERMINER]

S3. Votre ménage reçoit-il actuellement l'une des prestations suivantes du gouvernement du Canada? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. [PN : SÉLECTION ALÉATOIRE. SI L'ACE N'EST PAS SÉLECTIONNÉE, TERMINER.]

- Sécurité de la vieillesse (SV) [PN : UNE DÉFINITION S’AFFICHERA DANS UNE FENÊTRE CONTEXTUELLE – La pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) est un paiement mensuel que vous pouvez obtenir si vous avez 65 ans et plus. ([Sécurité de vieillesse – Canada.ca](#))]
- Régime de pensions du Canada (RPC) [PN : UNE DÉFINITION S’AFFICHERA DANS UNE FENÊTRE CONTEXTUELLE – La pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) est une prestation mensuelle imposable qui assure un remplacement partiel du revenu au moment de la retraite. Si vous êtes admissible, vous recevrez la pension de retraite du RPC pour le reste de votre vie. ([Pension de retraite du RPC – Aperçu – Canada.ca](#))]
- Allocation canadienne pour enfants (ACE) [PN : UNE DÉFINITION S’AFFICHERA DANS UNE FENÊTRE CONTEXTUELLE – L’Agence du revenu du Canada (ARC) administre l’allocation canadienne pour enfants (ACE). Il s’agit d’un versement mensuel non imposable fait aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. ([Allocation canadienne pour enfants – Canada.ca](#))]
- Assurance-emploi (AE) [PN : UNE DÉFINITION S’AFFICHERA DANS UNE FENÊTRE CONTEXTUELLE – Le régime d’assurance-emploi offre un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi pendant qu’ils cherchent du travail ou perfectionnent leurs compétences. Il fournit également des prestations spéciales aux travailleurs qui s’absentent du travail en raison d’événements précis de la vie. ([Assurance-emploi – Canada.ca](#))]
- Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT) [PN : UNE DÉFINITION S’AFFICHERA DANS UNE FENÊTRE CONTEXTUELLE – L’allocation canadienne pour les travailleurs (ACT) est un crédit d’impôt remboursable offert aux personnes et aux familles admissibles qui travaillent et qui gagnent un revenu modeste. ([Allocation canadienne pour les travailleurs – Canada.ca](#))]
- Aucune de ces réponses [PN : EXCLUSIF, TERMINER]
- Je préfère ne pas répondre [PN : EXCLUSIF, TERMINER]

S4. Vous avez dit que votre ménage reçoit actuellement l’allocation canadienne pour enfants (ACE). Êtes-vous le bénéficiaire direct des versements de l’ACE, c’est-à-dire que le paiement vous est versé directement et non à un autre membre de votre ménage?

- Oui, je suis le bénéficiaire direct. [PASSER À S7]
- Non, un autre membre de mon ménage reçoit les versements de l’ACE. [CONTINUER]
- Je ne suis pas certain [TERMINER]

S5. Nous souhaitons mener ce sondage auprès de la personne de votre ménage qui est le bénéficiaire direct des versements de l’ACE. Cette personne serait-elle disponible pour répondre au sondage maintenant ou à une date ultérieure?

- Oui, le bénéficiaire direct répondra au sondage maintenant. [PASSER À S7]
- Oui, le bénéficiaire direct serait disposé à fournir son adresse courriel pour répondre au sondage à une date ultérieure. [CONTINUER]
- Non, le bénéficiaire direct n’est pas disponible pour continuer le sondage en ce moment et ne fournira pas son adresse courriel pour répondre au sondage à une date ultérieure. [TERMINER]

S6. Veuillez fournir une adresse courriel et un prénom pour le destinataire direct. Veuillez noter que son adresse courriel ne sera utilisée que pour répondre à ce sondage. Nous enverrons un courriel avec un lien unique pour accéder au sondage et nous vous demandons de le remplir d’ici le 29 janvier 2024.

Prénom : _____ Adresse courriel : _____

[NP : SI "OUI, LE BÉNÉFICIAIRE DIRECT RÉPONDRA AU SONDAGE MAINTENANT" À LA QUESTION S5, MONTRER CE QUI SUIT AVANT LA QUESTION S1A : Merci de votre participation jusqu'à maintenant. Les questions restantes concernent le bénéficiaire direct de l'ACE. Veuillez vous assurer que seul le bénéficiaire direct poursuit le reste du sondage. Pour de plus amples renseignements au sujet du présent sondage, cliquer ici.]

S1a. À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?

- Moins de 18 ans [Terminez]
- De 18 à 34 ans
- De 35 à 49 ans
- De 50 à 54 ans
- De 55 à 64 ans
- 65 ans ou plus

S7. À quel genre vous identifiez-vous?

- Homme
- Femme
- Autre genre, veuillez préciser _____
- Je préfère ne pas répondre

S8. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?

- Alberta1
- Colombie-Britannique2
- Manitoba3
- Nouveau-Brunswick4
- Terre-Neuve-et-Labrador5
- Territoires du Nord-Ouest6
- Nouvelle-Écosse7
- Nunavut8
- Ontario9
- Île-du-Prince-Édouard10
- Québec11
- Saskatchewan.....12
- Yukon.....13

1. Depuis combien de temps recevez-vous des paiements de l'ACE?

- Moins de 12 mois [NOUVEAU BÉNÉFICIAIRE] 1
- 12 mois ou plus [BÉNÉFICIAIRE RÉGULIER] 2
- Incertain 77

2. Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? **[RANDOMISER] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE] [SUIVI]**

- Hôpital ou personnel du centre de naissance 1
- Site Web de l'Agence..... 2
- Lettre de l'Agence 3
- À un comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt..... 4
- Bureau de services sociaux provincial 5
- Professionnel (p. ex., comptable) 6
- Autre bureau du gouvernement fédéral 7

- Ami ou membre de la famille 8
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter) 9
Autres moyens..... 20
Je ne me souviens pas 77
3. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? **[LISEZ EN ROTATION LES Q3 a à b]**
[SUIVI]
- a. **[NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES SEULEMENT]** Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier paiement de l'ACE. **[POSEZ SEULEMENT CETTE QUESTION SI LA RÉPONSE À LA Q1 EST « MOINS DE 12 MOIS »]**
- b. L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation.
- Très satisfait1
Plutôt satisfait2
Ni satisfait ni insatisfait3
Plutôt insatisfait4
Très insatisfait5
Ne sait pas77
4. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'ACE? Était-ce... **[SUIVI]**
- Très facile1
Assez facile2
Ni facile ni difficile3
Assez difficile4
Très difficile5
Ne sait pas77
5. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence du revenu du Canada (« l'Agence ») au sujet de l'ACE? **[SUIVI]**
- Oui1
Non **[PASSEZ À LA QUESTION 11]**2
6. **[S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce à propos de... **[RANDOMISER] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**
- Votre demande..... 1
Une mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde)... 2
L'émission du paiement 3
Une plainte liée au service 4
Un appel 5
Politique, décision et interprétation 6
Des renseignements généraux Veuillez préciser _____ 7
Autre : veuillez préciser _____ 20
7. **[S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce par l'intermédiaire... **[RANDOMISER] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE] [SUIVI]**
- Des services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, Mes prestations), de l'Internet en général, des médias sociaux, des applications mobiles 1
Par téléphone 2

Par la poste	3
Autre : veuillez préciser	20

D'après vous, votre dernière interaction a eu lieu principalement par **[INSÉREZ LA RÉPONSE À LA Q7]**.
Elle concernait **[INSÉREZ LA RÉPONSE À LA Q6]**.

8. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] 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? Était-ce... **[SUIVI]**
- | | |
|------------------------------|----|
| Très facile | 1 |
| Assez facile | 2 |
| Ni facile ni difficile | 3 |
| Assez difficile | 4 |
| Très difficile | 5 |
| Ne sait pas | 77 |

9. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Et, dans quelle mesure étiez-vous satisfait de chacun des aspects du service suivants? **[RANDOMISER QUESTIONS 9 a à e.]** Êtes-vous... **[SUIVI]**
- La rapidité de la résolution de votre problème
 - Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux
 - L'exactitude de la réponse que vous avez reçue

[POSEZ SEULEMENT LES Q9 d ET 9 e SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 7 EST « TÉLÉPHONE »]

- [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Le professionnalisme dont a fait preuve l'agent de l'Agence
 - [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème
- | | |
|-----------------------------------|----|
| Très satisfait | 1 |
| Plutôt satisfait | 2 |
| Ni satisfait ni insatisfait | 3 |
| Plutôt insatisfait | 4 |
| Très insatisfait | 5 |
| Ne sait pas | 77 |

[POSEZ SEULEMENT LA Q10 SI LA RÉPONSE À LA Q9 EST « EN LIGNE »]

10. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE EN LIGNE] Comment évalueriez-vous les renseignements sur les services en ligne de l'Agence en ce qui a trait à chacun des aspects suivants? Diriez-vous que la qualité est très mauvaise, mauvaise, acceptable, bonne ou très bonne? **[RANDOMISER] [SUIVI]**
- Facilité de compréhension
 - Exhaustivité ou rigueur
 - Accessibilité
 - Serviabilité

Très mauvaise.....	1
Mauvaise	2
Acceptable.....	3
Bonne	4
Très bonne.....	5

- Incertain77
11. 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? **[SUIVI]**
 Oui1 [ALLEZ À LA Q12]
 Non2 [PASSEZ À LA Q14]
 Je ne me souviens pas3[PASSEZ À LA QUESTION 14]
12. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA Q11 EST « OUI »]** À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu? **[SUIVI]**
 Très facile1 [PASSEZ À LA Q14]
 Assez facile2 [ALLEZ À LA Q13]
 Ni facile ni difficile3 [ALLEZ À LA Q13]
 Assez difficile4 [ALLEZ À LA Q13]
 Très difficile5 [ALLEZ À LA Q13]
 Ne sait pas77 [PASSEZ À LA Q14]
13. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA Q12 EST « PLUTÔT FACILE », « NI FACILE, NI DIFFICILE », « PLUTÔT DIFFICILE » OU « TRÈS DIFFICILE »]** Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés? **[RANDOMISER] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE] [SUIVI]**
 Les renseignements ou les directives doivent être réécrits. 1
 Le nombre de questions doit être réduit. 2
 Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté..... 3
 Autre : veuillez préciser _____ 20
 Ne sait pas 77
14. 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? Êtes-vous... **[SUIVI]**
 Très satisfait1
 Plutôt satisfait2
 Ni satisfait ni insatisfait3
 Plutôt insatisfait4
 Très insatisfait5
 Ne sait pas77
15. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie aucune incidence et 10 est une incidence importante, quel est le niveau d'incidence de l'ACE sur votre budget mensuel? **[NOUVEAU]**
 0 (Aucune incidence)0
 1.....1
 2.....2
 3.....3
 4.....4
 5.....5
 6.....6
 7.....7
 8.....8
 9.....9
 10 (Incidence importante)10
 Incertain77

16. 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 paiements de l'ACE? **[SUIVI]**
- Oui1
 Non2
17. Êtes-vous au courant ou non que le montant de l'ACE est augmenté chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie? **[NOUVEAU]**
- Au courant1
 N'est pas au courant.....2
 Incertain77
18. Pour chacune des fonctions suivantes liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil, veuillez m'indiquer si vous êtes au courant de chacune **[RANDOMISER]. [SUIVI]**
- 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.
- Oui1
 Non2
 Incertain77
19. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous? **[RANDOMISER] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE] [SUIVI]**
- À l'hôpital : donner le consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial 1
 En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier » 2
 Sur papier : formulaire RC66 3
 Autre : veuillez préciser _____ 20
 Ne sait pas 77
 Ne s'applique pas 99

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.

20. En quelle année êtes-vous né?
21. Aux fins de vérification seulement, veuillez entrer les trois premiers chiffres de votre code postal : ____
[Remarque à l'intention du programmeur : Créer un code de trop pour la zone visée par règlement]
22. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint?
- | | |
|---|----|
| 8 ^e année ou moins..... | 1 |
| Études secondaires non terminées | 2 |
| Diplôme d'études secondaires ou équivalent | 3 |
| Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers.. | 4 |
| Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire | 5 |
| Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat | 6 |
| Baccalauréat | 7 |
| Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat..... | 8 |
| Préfère ne pas répondre | 99 |
23. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage? Autrement dit, quel est le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage?
- | | |
|--|----|
| Moins de 20 000 \$ | 1 |
| De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$ | 2 |
| De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$ | 3 |
| De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$ | 4 |
| De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$.. | 5 |
| De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$ | 6 |
| 150 000 \$ ou plus | 7 |
| Préfère ne pas répondre | 99 |
24. Quel est votre état civil?
- | | |
|-------------------------------|----|
| Marié | 1 |
| Conjoint de fait | 2 |
| Séparé/divorcé | 3 |
| Veuve..... | 4 |
| Célibataire | 5 |
| Préfère ne pas répondre | 99 |
25. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?
- | | |
|-------------------------------|----|
| Anglais | 1 |
| Français..... | 2 |
| Autre..... | 20 |
| Préfère ne pas répondre | 99 |

26. Êtes-vous... [LISEZ EN ROTATION]?

- a. Une personne autochtone
- b. Une personne qui fait partie des minorités visibles
- c. Une personne en situation de handicap (par exemple, des problèmes de vision, d'audition, de flexibilité, de dextérité, de douleur, d'apprentissage, de développement, de mémoire ou des problèmes liés à la santé mentale)

Oui1

Non2

Préfère ne pas répondre99

Merci de nous avoir fait part de vos points de vue.