



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Sondage annuel sur la satisfaction des clients des programmes de prestations

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat : CW2383944

Valeur du contrat : 124 986,48 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 2024-12-04

Date de remise : 2025-06-12

Numéro d'enregistrement : POR -082-24

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.

This report is also available in English.

Sondage annuel sur la satisfaction des clients des programmes de prestations

Rapport définitif

Préparé pour : l'Agence du revenu du Canada
Juin 2025

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de deux sondages en ligne mené par The Strategic Counsel au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude de recherche comprenait un sondage en ligne mené auprès de 1 000 bénéficiaires de l'allocation canadienne pour enfants (ACE) entre le 10 février et le 25 février 2025, et un sondage de courrier en ligne auprès de 386 bénéficiaires de l'avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) entre le 5 mars et le 24 mars 2025.

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre : **Benefit Programs Annual Client Satisfaction Survey**.

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

Numéro de catalogue :
Rv4-216/2025F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-77829-7

Publication connexe (numéro d'inscription : POR-082-24)

Numéro du catalogue : Rv4-216/2025E-PDF (Final Report, English)
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-77828-0

Table des matières

I.	Résumé exécutif	1
A.	Contexte et objectif	2
1.	Contexte	2
2.	Objectifs de l'étude	2
B.	Méthodologie.....	3
1.	Allocation canadienne pour enfants (ACE)	3
2.	Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)	3
C.	Résumé des principales constatations.....	3
1.	Allocation canadienne pour enfants (ACE)	3
2.	Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)	6
D.	Conclusions	9
E.	Remarque à l'intention des lecteurs	9
F.	Valeur du contrat	10
II.	Résultats détaillés – Allocation canadienne pour enfants (ACE).....	11
A.	Satisfaction globale et incidence de l'ACE	12
B.	Satisfaction à l'égard des versements de l'ACE	14
C.	Satisfaction à l'égard des avis de l'ACE et compréhension de ceux-ci	15
D.	Contact et facilité d'accès à l'Agence pour les services liés à l'ACE.....	17
E.	Satisfaction et expérience à l'égard d'aspects de service précis	19
F.	Cotes de satisfaction à l'égard des services en ligne de l'Agence	21
G.	Cotes de satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Agence	22
H.	Sensibilisation face aux options en ligne pour gérer l'ACE	23
I.	Sensibilisation face à l'exigence de produire une déclaration de revenus.....	24
J.	Connaissance des rajustements de l'ACE pour l'inflation.....	25
K.	Renvois à l'ACE et méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir	26
L.	Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde des enfants.....	28
III.	Constatations détaillées - Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)	30
A.	À quel point l'AACT permet de couvrir les coûts de la vie	31
B.	Satisfaction globale à l'égard de l'AACT.....	31
C.	Satisfaction quant à la rapidité d'exécution des versements de l'AACT.....	32
D.	Satisfaction à l'égard des avis de l'AACT et compréhension de ceux-ci	33
E.	Contact et facilité d'accès à l'Agence pour les services liés à l'AACT	34
F.	Satisfaction et expérience à l'égard d'aspects de service précis	36
G.	Évaluation des services en ligne et par téléphone de l'ARC	38
H.	Connaissance des fonctionnalités liées à l'AACT	38
I.	Sensibilisation face à l'exigence de produire une déclaration de revenus.....	40
IV.	Méthodologie	41
A.	Allocation canadienne pour enfants (ACE)	42
1.	Constitution de l'échantillon	42

2.	Conception du questionnaire	43
3.	Prétest	43
4.	Travail sur le terrain et durée du sondage.....	43
5.	Dispositions	43
6.	Marge d'erreur et intervalle de confiance.....	44
7.	Limites de l'étude	44
B.	Combinaison de l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) et de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)	44
1.	Constitution de l'échantillon	44
2.	Conception du questionnaire	46
3.	Prétest	47
4.	Travail sur le terrain et durée du sondage.....	47
5.	Dispositions	47
6.	Réponses supplémentaires pour le sondage sur l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)	48
7.	Marge d'erreur et intervalle de confiance.....	48
8.	Limites de l'étude	48
V.	Annexe	49
A.	Questionnaires Français.....	50
B.	Invitations envoyées par la poste pour l'AACT	72

I. Résumé exécutif

Résumé exécutif

A. Contexte et objectif

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.

L'**Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT)** est un crédit d'impôt remboursable offert aux particuliers et aux familles admissibles qui travaillent, mais qui gagnent un revenu modeste. L'ACT comporte deux parties : un montant de base et un supplément pour personnes en situation de handicap. Les particuliers peuvent demander l'ACT lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus et de prestations. Pour ceux qui ont droit à l'ACT dans leur déclaration de revenus, les paiements anticipés allant jusqu'à 50 % de l'ACT seront versés sous le régime de l'**Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)**.

Bien que la méthodologie de ce programme de sondage ait changé au fil du temps, la Direction des programmes de prestations (DPP) a traditionnellement ciblé exclusivement les bénéficiaires de l'ACE. Le programme de sondage de 2024-2025 inclura ces bénéficiaires, ainsi que les bénéficiaires de l'AACT.

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 relatifs à l'ACE et à l'AACT 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. Les résultats de l'ACE seront retracés jusqu'à l'étude de 2023-2024.

B. Méthodologie

1. Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Un sondage en ligne de 10 minutes a été mené auprès de 1 000 bénéficiaires directs de l'ACE, âgés de 18 ans et plus, entre le 10 février et le 25 février 2025.

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 3,47 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 %.

2. Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)

Un sondage en ligne de 6 minutes a été mené auprès de 386 bénéficiaires de l'AACT, âgés de 18 ans et plus, entre le 5 mars (date de début de l'envoi des invitations) et le 24 mars 2025. En raison des élections fédérales déclenchées le 24 mars 2025, l'Agence a suspendu le sondage et les travaux sur place ont été clos une semaine avant l'échéance initialement prévue pour ce sondage.

Selon une population de 2,3 millions de bénéficiaires de l'AACT au Canada, nous avons établi un intervalle de confiance et un niveau de confiance de 95 %, et une marge d'erreur de 4,99 %.

C. Résumé des principales constatations

1. Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Comme en 2024, les **bénéficiaires de l'ACE évaluent généralement l'Agence positivement à l'égard de divers aspects de leur expérience liée à l'ACE**, bien que, comme l'indique le tableau ci-dessous, ces niveaux de satisfaction varient considérablement selon les différents aspects.

Les cotes élevées de satisfaction associées à l'**expérience globale avec l'ACE** (de la demande à la réception des paiements), aux **efforts de l'Agence pour protéger les renseignements personnels des bénéficiaires** et à l'**exactitude des réponses reçues** (pour ceux qui ont contacté l'Agence au cours de la dernière année) se sont maintenues en 2025. Les cotes de satisfaction liées au temps nécessaire aux bénéficiaires pour recevoir leur premier versement de l'ACE restent élevées en 2025 (70 %). Bien qu'il y ait eu une baisse de 14 points sur cette mesure (par rapport à 84 % en 2024), cette différence n'est pas statistiquement significative.

Des cotes de satisfaction légèrement inférieures ont été attribuées en ce qui concerne l'exactitude des renseignements fournis dans le dernier avis de l'ACE qui a été utilisé pour calculer le montant de la prestation et la rapidité de la résolution des problèmes pour les bénéficiaires qui avaient été en contact avec l'Agence au sujet des services de l'ACE. Sur ce dernier aspect de la prestation de services, semblable à 2024, un quart des répondants ont indiqué être insatisfaits, ce qui est au-dessus des niveaux d'insatisfaction enregistrés dans les autres secteurs examinés.

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

	Net – Satisfait (% de répondants plutôt satisfait ou très satisfait)	Net – Satisfait (% de répondants plutôt satisfait ou très satisfait)	Net – Insatisfait (% de répondants plutôt insatisfait ou très insatisfait)	Net – Insatisfait (% de répondants plutôt insatisfait ou très insatisfait)
	2024	2025	2024	2025
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux (n = 71 en 2024, n = 99 en 2025)**	76	80	7	4
Interactions globales avec l'Agence au sujet de l'ACE (y compris la demande, les avis, la réception des paiements) [n = 1 001 en 2024, n = 1 000 en 2025]	72	72	4	5
Exactitude de la réponse que vous avez reçue (n = 71 en 2024, n = 99 en 2025)**	72	70	14	20
Le temps d'attente avant d'obtenir votre premier versement de l'ACE (n = 45 en 2024, n = 53 en 2025)*	84	70	4	9
L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation (n = 1 001 en 2024, n = 1 000 en 2025)	69	69	6	6
La rapidité avec laquelle votre problème a été résolu (n = 71 en 2024, n = 99 en 2025)**	56	63	27	25

*Question posée uniquement aux nouveaux bénéficiaires.

**Question posée aux bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois.

Alors qu'un peu plus de **deux tiers (69 %) continuent d'être satisfaits de l'exactitude des renseignements figurant sur leur dernier avis de l'ACE**, comme en 2024, un peu plus de **(72 %) conviennent que les renseignements figurant sur les avis de l'ACE sont faciles à comprendre**.

Un peu **plus de personnes (65 %, contre 52 % en 2024) qui ont contacté l'Agence au cours des 12 derniers mois, par rapport à l'année précédente, affirment que l'accès aux services de IMACE est facile**, d'après leur interaction la plus récente. Près d'un quart (23 %, contre 31 % en 2024) qualifient cette expérience de difficile.

Les moyens par lesquels les bénéficiaires contactent l'Agence n'ont pas changé de manière significative d'une année à l'autre. En 2025, la plupart des bénéficiaires de l'ACE qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois l'ont fait par téléphone (63 %) ou en ligne (45 %), tandis que moins d'entre eux ont communiqué avec l'Agence par la poste (17 %). Le plus souvent, ces bénéficiaires continuent d'indiquer que leur principale raison de communiquer avec l'Agence est de mettre à jour les renseignements dans leur dossier, comme leur adresse ou leur état civil, par exemple (52 %).

Les **services en ligne et par téléphone de l'Agence continuent d'être jugés raisonnablement bien en 2025** par la petite proportion de bénéficiaires de l'ACE qui ont utilisé ces services au cours de la dernière année (seulement 9 % de l'échantillon total ou n = 99 répondants). Trois répondants sur cinq ou plus 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 : l'exhaustivité et la rigueur (67 %), la facilité de compréhension (64 %), l'accessibilité (64 %) et la serviabilité (60 %). Toutes ces cotes, à l'exception de la dernière mesure, ont légèrement augmenté depuis 2024. À titre de comparaison, les cotes positives de deux aspects précis des services téléphoniques de l'Agence sont semblables ou légèrement plus élevées – 76 % (74 % en 2024) de ceux qui ont communiqué avec l'Agence sont plutôt satisfaits ou très satisfaits du professionnalisme de l'agent, et 60 % (69 % en 2024) sont satisfaits de la façon dont l'agent a réglé leur problème.

On a posé aux bénéficiaires une série de questions pour évaluer leur connaissance de divers aspects de l'ACE, comme l'obligation de produire une déclaration de revenus pour continuer à recevoir les paiements de l'ACE, les options de gestion et d'accès à leur ACE en ligne et l'indexation annuelle de l'ACE. **Les niveaux de sensibilisation continuent d'être variables, allant de 95 % qui sont conscients de l'obligation de remplir et de produire une déclaration de revenus afin de pouvoir recevoir les paiements de l'ACE à seulement 6 % qui se souviennent d'avoir reçu un questionnaire sur les modalités de garde de leur enfant.**

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, conformément aux résultats de 2024, les niveaux de sensibilisation continuent d'être assez modestes en 2025 en ce qui concerne la possibilité d'utiliser l'application Web MesPrestations pour consulter les détails des prestations, la possibilité de payer tout solde de l'ACE dû en ligne (au moyen du service Mon Paiement ou les services bancaires en ligne) et le fait que l'ACE est ajusté chaque année pour suivre le coût de la vie.

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

	Sensibilisation/Rappel (% de « Oui »)	Sensibilisation/Rappel (% de « Oui »)
	2024	2025
L'obligation de produire une déclaration de revenus pour continuer à recevoir des paiements de l'ACE	95	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	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	65
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	61

Le montant de l'ACE est augmenté chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie	50	54
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	6*

*Parmi le petit nombre (n = 59) de personnes ayant reçu le questionnaire, une majorité de répondants ont déclaré qu'il était facile à remplir (58 %).

En 2025, les répondants continuent d'identifier les amis ou les membres de la famille (21 %) et le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance comme leurs principales sources de référence pour l'ACE (19 %). Toutefois, le personnel des hôpitaux et des centres de naissance n'est plus la principale source de référence, car il y a eu une baisse de 4 points depuis la dernière vague, avec 19 % des répondants qui disent avoir entendu parler de l'ACE pour la première fois par le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance, contre 23 % en 2024. Lorsqu'on leur a demandé comment ils présenteraient une demande d'ACE à l'avenir, **les répondants continuent de démontrer une forte préférence pour les demandes en ligne au moyen de Mon dossier (43 %) et à l'hôpital en utilisant la demande de prestations automatisée au moment de remplir la demande de prestations l'enregistrement de leur nouveau-né (34 %).**

Enfin, en ce qui concerne l'incidence globale de l'ACE, **une majorité (51 %) dit qu'elle a une incidence élevée à importante (cote de 7 ou plus sur 10) sur son budget mensuel.** Cela est particulièrement le cas pour les ménages à faible revenu (dont le revenu annuel est inférieur à 60 000 \$), les parents célibataires, les personnes en situation de handicap, les jeunes bénéficiaires et ceux qui s'identifient comme appartenant à une communauté racisée.

2. Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)

Évaluation de l'expérience globale, des paiements et des avis de l'AACT

En règle générale, les bénéficiaires de l'AACT **évaluent positivement l'Agence en ce qui concerne les divers aspects de leur expérience liée à l'AACT. Les cotes de satisfaction relativement élevées** sont associées à la **rapidité des paiements (73 %) et à l'expérience globale (67 %) englobant toutes les interactions avec l'Agence en ce qui a trait à l'AACT.** De plus, près des deux tiers (63 %) des bénéficiaires de l'AACT se disent satisfaits de l'exactitude des renseignements fournis sur leur dernier avis de l'AACT utilisé pour calculer le montant de la prestation. Les niveaux d'insatisfaction restent faibles pour ces trois indicateurs (entre 5 et 6 %).

Toutefois, dans l'échantillon global, on observe une forte proportion de bénéficiaires de l'AACT (13 %) qui ont répondu « ne sais pas » en termes de satisfaction globale, particulièrement la plus élevée parmi ceux qui ne sont « pas sûrs » depuis combien de temps ils reçoivent l'AACT (28 %). C'est ce groupe en particulier qui semble atténuer les cotes de satisfaction globale, en plus de la satisfaction sur les différents aspects et caractéristiques spécifiques de l'AACT. Par exemple, seulement 51 % des personnes incertaines se disent globalement satisfaites, contre 81 % des bénéficiaires réguliers et 75 % des nouveaux bénéficiaires.

Satisfaction à l'égard de l'AACT, des paiements et des avis

n = 386	Net – Satisfait (% plutôt/très satisfait)	Net – Insatisfait (% plutôt/très insatisfait)
La rapidité des paiements de l'AACT (n = 386)	73	6
Interactions globales avec l'Agence au sujet de l'ACCT (y compris les avis et la réception des paiements) [n = 386]	67	6
L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'AACT, qui a été utilisé pour calculer votre allocation (n = 386)	63	5

Alors que près des deux tiers (63 %) sont satisfaits de l'exactitude des renseignements figurant sur leur dernier avis de l'AACT, un peu moins **(58 %) convient que les renseignements figurant sur les avis de l'AACT sont faciles à comprendre.**

Contacter l'Agence pour les services liés à l'AACT

Parmi les quelques bénéficiaires qui avaient contacté l'Agence au sujet des services de l'AACT au cours des 12 derniers mois (n = 22, soit seulement 6 % de l'échantillon total), la plupart l'avaient fait par téléphone (45 %) ou par l'intermédiaire des services en ligne de l'Agence (41 %), tandis qu'un nombre moins élevé avaient utilisé le courrier (36 %) ou une autre méthode (9 %). Les raisons pour lesquelles les personnes contactent l'Agence sont notamment la mise à jour des renseignements sur leur dossier (36 %) ou l'émission d'un paiement (27 %).

En pensant à leur dernière interaction avec l'Agence ou en lien avec l'AACT, **deux répondants sur cinq disent qu'il était « facile » d'accéder aux services de l'ACCT (41 %), et plus d'un quart (27 %) disent qu'il était difficile de le faire.** Les **services en ligne et par téléphone de l'Agence sont globalement jugés plutôt bons** par la très faible proportion de bénéficiaires de l'AACT (n = 9 et n = 6, respectivement) qui ont utilisé ces services au cours de la dernière année.

Pour les bénéficiaires qui ont contacté l'Agence, les taux de satisfaction à l'égard d'aspects spécifiques des services reçus étaient modestes. Toutefois, compte tenu de la petite taille de l'échantillon (n = 22*), il est important de souligner que ces résultats doivent être interprétés avec prudence et considérés comme de nature directionnelle. Environ la moitié d'entre eux sont satisfaits des mesures de protection mises en place pour protéger leurs renseignements personnels/professionnels et de l'exactitude de la réponse reçue. Toutefois, plus d'un tiers des bénéficiaires qui ont contacté l'Agence ont déclaré être insatisfaits de la rapidité avec laquelle leur problème a été résolu, sachant que cela représente un petit nombre de répondants au total (n = 7).

Satisfaction à l'égard d'aspects spécifiques du service lié à l'AACT

n = 22*	Net – Satisfait (% plutôt/très satisfait)	Net – Insatisfait (% plutôt/très insatisfait)
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux**	55	14
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue**	50	23
La rapidité de la résolution de votre problème**	32	36

*Attention : la taille de la base est petite

**Question posée aux bénéficiaires qui ont contacté l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois.

Connaissance des caractéristiques liées à l'AACT et aux exigences en matière de production

La sensibilisation varie en fonction des caractéristiques spécifiques de l'AACT et de la capacité de chacun à le gérer en ligne. Bien que la grande majorité des bénéficiaires de l'AACT sachent qu'ils peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels grâce à Mon dossier (78 %), seulement la moitié savent qu'ils peuvent utiliser l'application MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu rapide des détails de leur paiement de prestations/crédits et des renseignements sur leur admissibilité (53 %). Un nombre similaire de personnes savent qu'un seul des conjoints a reçu les avances pour la famille (51 %). La sensibilisation est plus faible en ce qui concerne la possibilité d'utiliser le calculateur de prestations pour enfants et familles de l'Agence sur le site Web de l'Agence pour estimer les paiements anticipés de l'AACT, avec moins d'un tiers des bénéficiaires (31 %) déclarant être au courant de cette fonctionnalité.

D. Conclusions

La satisfaction globale à l'égard des deux programmes de prestations est raisonnablement élevée, avec des résultats à peu près similaires pour l'ACE (72 % plutôt/très satisfait) et l'AACT (67 %). Il en va de même pour la perception des répondants quant à l'incidence de la prestation sur leur situation financière/pouvoir d'achat : 54 % des bénéficiaires de l'AACT affirment qu'elle constitue une aide importante pour les aider à faire face au coût de la vie, ce qui est similaire à la proportion de bénéficiaires de l'ACE (51 %) qui affirment que la prestation a eu une incidence importante sur leur budget mensuel.

Il existe toutefois des possibilités d'améliorer encore l'expérience et la satisfaction des bénéficiaires pour chaque programme. Pour l'AACT en particulier, l'amélioration des cotes de satisfaction, tant sur le plan global que sur les aspects individuels du service, est probablement un facteur de sensibilisation accrue. Les résultats montrent qu'une proportion considérable de bénéficiaires ne semblent pas savoir qu'ils le reçoivent (39 %). Leur manque de familiarité avec les prestations se traduit par une proportion plus élevée de ce groupe qui répond « je ne sais pas » aux questions ultérieures sur leurs points de vue et leur expérience avec l'Agence, ce qui diminue la satisfaction et les autres évaluations. L'Agence devrait envisager des stratégies de communication ciblées auprès des bénéficiaires de l'AACT visant à accroître la sensibilisation et la compréhension générales de la prestation, de son objectif et du processus de demande et de réception de celle-ci. Parallèlement, cela pourrait également offrir l'occasion de mieux faire connaître les outils et les fonctionnalités numériques en lien avec l'AACT, comme l'application Web MesPrestations et la possibilité d'estimer les paiements anticipés pour l'AACT à l'aide du calculateur de prestations sur le site Web de l'Agence. En ce qui concerne l'ACE, il est toujours possible de mieux faire connaître le fait que l'ACE est généralement augmentée chaque mois de juillet, car elle est indexée à l'inflation en fonction des données de Statistique Canada. La sensibilisation relative à ce fait reste modérée.

De plus, et bien que la taille de l'échantillon soit assez petite, parmi ceux qui ont contacté l'Agence au sujet de l'AACT, des proportions presque égales l'ont fait par téléphone (45 %), en ligne (41 %) et par courrier (36 %). Cela diffère de la tendance indiquée par les bénéficiaires de l'ACE qui ont contacté l'Agence. Les résultats montrent que les contacts se font davantage par téléphone et en ligne, et que les interactions par courrier sont beaucoup moins nombreuses. Bien que la petite taille des bases de données empêche une analyse plus approfondie, la dépendance de certains destinataires au courrier pourrait avoir une incidence négative sur les niveaux de satisfaction globale. Il s'agit d'un domaine qui mérite d'être exploré plus en profondeur, que ce soit sur le plan qualitatif ou quantitatif, étant donné que 41 % des personnes qui ont contacté l'Agence au sujet de l'AACT ont décrit leur dernière expérience avec l'Agence comme étant facile, bien en deçà des 65 % des bénéficiaires de l'ACE qui ont dit la même chose. Toute autre communication avec les bénéficiaires pourrait inclure des messages soulignant les options multicanaux permettant de contacter l'Agence, en mettant l'accent sur les méthodes en ligne et par téléphone.

E. Remarque à l'intention des lecteurs

La pondération n'a pas été appliquée aux données finales. Sauf indication contraire, les résultats présentés dans le présent rapport sont exprimés en pourcentages et peuvent ne pas totaliser 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 convient de faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats. Ils doivent être considérés comme de nature directionnelle. 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 124 986,48 \$ (taxes applicables comprises).

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro du contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : 46558-25-5354/CY

Date d'attribution du contrat : 2024-12-04

Budget du contrat : 124 986,48 \$

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.

Déclaration 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, associée

II. Résultats détaillés – Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Résultats détaillés du sondage sur l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)

A. Satisfaction globale et incidence de l'ACE

Les niveaux globaux de satisfaction sont cohérents avec les résultats de 2024. La satisfaction à l'égard de l'ACE, fondée sur toutes les interactions connexes avec l'Agence (y compris la demande, les avis et la réception des paiements, etc.), continue d'être élevée, la majorité des bénéficiaires indiquant qu'ils sont satisfaits (72 % pour chaque année). La proportion de ceux qui se disent « très satisfaits » et « plutôt satisfaits » est identique d'une année à l'autre, avec près de deux sur cinq (38 %) donnant le cote le plus élevé de « très satisfaits » et un peu plus d'un tiers (34 %) indiquant qu'ils sont « plutôt satisfaits » chaque année. Une autre personne sur cinq (20 % chaque année) est neutre, affirmant qu'elle n'est « ni satisfaite ni insatisfaite ». Très peu (5 % en 2025 et 4 % en 2024) 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.

Selon les régions, les différences notables incluent ce qui suit :

- Les personnes vivant dans les provinces de l'Atlantique (76 %), au Québec (74 %) et en Ontario (72 %) sont les plus susceptibles de déclarer être « très/assez » satisfaites de leur expérience globale, par rapport aux bénéficiaires de la Colombie-Britannique/du Nord (61 %).
- Une plus grande proportion de bénéficiaires résidant dans la région des Prairies (43 %) et en Ontario (42 %) ont attribué la cote « très satisfait » par rapport à ceux qui vivent au Québec (30 %) et en Colombie-Britannique/Nord (30 %).
- Les bénéficiaires situés au Québec (44 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils sont « plutôt satisfaits » de leurs interactions avec l'Agence par rapport à ceux de la Colombie-Britannique/Nord (31 %), de l'Ontario (30 %) et des Prairies (29 %).

SATISFACTION CONCERNANT LES INTERACTIONS GLOBALES AVEC L'AGENCE, CONCERNANT L'ACE

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	72	72	76	74	72	72	61
Très satisfait	38	38	41	30	42	43	30
Plutôt satisfait	34	34	35	44	30	29	31
Ni satisfait ni insatisfait	20	20	19	18	21	16	26
Plutôt insatisfait	2	4	4	2	4	6	3
Très insatisfait	2	2	-	1	<1	4	4
NET – INSATISFAIT	4	5	4	3	4	10	7
Je ne sais pas	4	3	1	5	3	2	6

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

Dans toutes les catégories démographiques, les hommes sont plus susceptibles d'indiquer être satisfaits (78 % sont plutôt/très satisfaits), par rapport aux femmes (70 %). L'inverse était vrai en 2024, où les femmes (73 %) étaient plus satisfaites que les hommes (65 %).

De plus, les bénéficiaires qui sont plus susceptibles d'indiquer la cote la plus élevée de « très satisfait » comprennent les personnes suivantes :

- Ayant fait des études universitaires (41 %), par rapport à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (30 %);
- Qui parlent le plus souvent l'anglais à la maison (40 %), comparativement aux francophones (30 %);
- Qui ne s'identifient pas comme faisant partie d'une communauté d'équité, y compris les peuples autochtones, les membres d'une communauté racisée et les personnes en situation de handicap (40 %), par rapport à ceux-ci qui s'identifient comme tels (33 %).

Bien que les niveaux de satisfaction globaux soient semblables entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires réguliers (74 % et 72 %, respectivement), une plus grande proportion de nouveaux bénéficiaires (49 %) se disent « plutôt satisfaits » par rapport aux bénéficiaires réguliers (33 %) qui reçoivent l'ACE depuis un an ou plus. De plus, une plus grande proportion de bénéficiaires âgés de 18 à 34 ans (47 %) déclarent également être « plutôt satisfaits », par rapport à ceux qui sont âgés de 35 ans ou plus (32 % âgés de 35 à 49 ans et 29 % âgés de 50 ans et plus).

En 2025, plus de la moitié des bénéficiaires (51 %) déclarent que l'ACE a une « incidence relativement élevée » (une cote de « 7 à 10 » sur une échelle d'incidence de 10 points) sur leur budget mensuel. Cela concorde avec les constatations de 2024 (54 %). Plus d'une personne sur cinq (21 % en 2025 par rapport à 20 % en 2024) affirme que l'ACE a une « incidence modérée » (une cote de « 4 à 6 ») sur son budget. Une proportion plus petite, mais tout de même importante, de bénéficiaires (28 % par rapport à 26 % en 2024) indique que cela a « peu ou pas d'incidence » (cote « 0-3 ») sur leur budget mensuel.

La seule différence régionale à noter est que les résidents du Canada atlantique (61 %) sont plus susceptibles d'indiquer que l'ACE a une incidence élevée sur leur budget, relativement aux résidents de l'Ontario (49 %).

INCIDENCE DE L'ACE SUR LE BUDGET MENSUEL

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =		1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – INCIDENCE ÉLEVÉE (7, 8, 9 ou 10)	54	51	61	50	49	50	57
9 ou 10	33	30	32	27	28	33	34
7 ou 8	21	21	28	23	21	17	23
4, 5 ou 6	20	21	18	21	22	21	17
2 ou 3	13	15	9	14	16	15	14
0 ou 1	12	13	12	14	12	14	12
NET – INCIDENCE FAIBLE (0, 1, 2 ou 3)	26	28	22	28	29	30	26
Incertain	1	1	-	2	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 (81 %) par rapport aux bénéficiaires dont le revenu du ménage est de 60 000 \$ à moins de 100 000 \$ (67 %) 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 ou 10 (62 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est de 60 000 \$ à moins de 100 000 \$ (37 %) et de 100 000 \$ ou plus (16 %).

- Les bénéficiaires qui sont célibataires (72 %) ou séparés, divorcés ou veufs (62 %), par rapport à ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (47 %).
- Ceux qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap (66 %), par rapport à la moyenne (51 %).
- Ceux qui ont des niveaux de scolarité inférieurs – ceux qui ont fait des études collégiales ou professionnelles (63 %) ou dont le niveau d'études le plus élevé est le lycée (57 %), par rapport à ceux qui ont fait des études universitaires (45 %).
- Ceux qui sont plus jeunes (61 %), âgés de 18 à 34 ans, par rapport aux bénéficiaires plus âgés (50 % pour ceux âgés de 35 à 49 ans et 45 % pour ceux âgés de 50 ans et plus).
- Ceux qui s'identifient comme appartenant à une communauté méritant l'équité (58 %) par rapport à ceux qui ne le sont pas (48 %).

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

On a demandé aux nouveaux bénéficiaires, définis comme ceux qui recevaient l'ACE depuis moins de 12 mois, d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard du temps qu'il a fallu pour recevoir leur premier versement de l'ACE. Il convient de noter que ce groupe représente une faible proportion de l'ensemble des répondants (n = 53 en 2025 et n = 45 en 2024). 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 majorité (70 %) des nouveaux bénéficiaires en 2025 se disent satisfaits du temps qu'il leur a fallu pour obtenir leur premier versement de l'ACE. Bien que cela représente une baisse globale de 14 points par rapport à l'année précédente (84 % en 2024), il ne s'agit pas d'une différence significative.

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 DU RESPECT DES DÉLAIS DU PREMIER VERSEMENT DE L'ACE

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	45c	53
	%	%
NET – SATISFAIT	84	70
Très satisfait	53	30
Plutôt satisfait	31	40
Ni satisfait ni insatisfait	9	17
Plutôt insatisfait	4	8
Très insatisfait	-	2
NET – INSATISFAIT	4	9
Je ne sais pas	2	4

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.

Les résultats pour cette question en 2025 étaient similaires à ceux de 2024. Plus des deux tiers des bénéficiaires (69 % chaque année) 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 % pour chaque année) ou « *très satisfaits* » (40 % en 2025 par rapport à 39 % en 2024). Une personne sur cinq (20 % en 2025 par rapport à 19 % en 2024) déclare n'être « ni satisfaite ni insatisfaite », tandis que très peu (6 % chaque année) se disent insatisfaites.

Les niveaux de satisfaction ne varient pas significativement selon la région, à une exception près : les bénéficiaires du Québec (74 %) sont plus susceptibles d'exprimer leur satisfaction quant à l'exactitude des renseignements figurant sur leur avis d'ACE, comparativement à ceux de la Colombie-Britannique/Nord (60 %).

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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	69	69	73	74	68	67	60
Très satisfait	39	40	36	38	41	45	33
Plutôt satisfait	30	30	36	36	27	23	27
Ni satisfait ni insatisfait	19	20	18	16	20	21	27
Plutôt insatisfait	3	4	1	3	4	5	5
Très insatisfait	2	2	3	2	2	3	1
NET – INSATISFAIT	6	6	4	5	6	8	6
Je ne sais pas	6	5	5	5	5	3	7

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

Sur le plan démographique, les niveaux de satisfaction varient selon :

- L'âge – les bénéficiaires âgés de 18 à 34 ans (80 %) sont plus susceptibles d'être satisfaits (très/assez), par rapport à ceux qui sont plus âgés, y compris ceux âgés de 35 à 49 ans (67 %) ou de 50 ans et plus (68 %);
- Le revenu du ménage – Les ménages qui ont un revenu entre 60 000 \$ et 100 000 \$ (76 %) sont plus satisfaits (« très/plutôt ») que les ménages qui gagnent 100 000 \$ ou plus chaque année (66 %);

De plus, ceux qui estiment que l'ACE a une incidence « significative » (en donnant un cote de 7 à 10) sur leur budget mensuel (75 %) sont plus susceptibles d'être satisfaits de l'exactitude des renseignements fournis sur leur dernier avis d'ACE, comparativement à ceux qui estiment qu'il a « peu ou pas d'incidence » (59 %) ou une « incidence modérée » (67 %).

Comme en 2024, près des trois quarts (72 %) des bénéficiaires déclarent que les renseignements contenus dans leur dernier avis d'ACE étaient faciles à comprendre. Une proportion similaire déclare que les

renseignements étaient « très faciles » (37 % en 2024 et 2025) ou « assez faciles » à comprendre (34 % en 2025 contre 35 % en 2024). Un destinataire sur cinq (16 % en 2025 contre 15 % en 2024) est neutre, indiquant que l'information n'était « ni facile ni difficile » à comprendre, tandis que le petit pourcentage qui dit avoir trouvé l'information « difficile » à interpréter est resté constant d'une année à l'autre à 6 %. 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 (32 %) sont moins susceptibles de dire que les renseignements étaient « *très faciles* » à comprendre que ceux des Prairies (43 %) et de l'Ontario (40 %). Bien que de nombreux bénéficiaires du Québec affirment que l'avis était facile à comprendre, une plus grande proportion (47 %) estime que l'information contenue dans l'avis est plutôt facile à interpréter comparativement aux autres provinces et territoires (allant de 23 % dans les Prairies à 34 % en Colombie-Britannique/Nord).

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES AVIS D'ACE

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – FACILE	72	72	74	79	71	66	61
Très facile	37	37	41	32	40	43	27
Plutôt facile	35	34	34	47	31	23	34
Ni facile ni difficile	15	16	15	14	14	21	20
Plutôt difficile	5	5	3	3	4	7	9
Très difficile	1	1	-	-	1	2	2
NET – DIFFICILE	6	6	3	3	5	9	11
Je ne sais pas	7	7	8	4	10	4	8

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

Une proportion plus élevée de ceux qui parlent le plus souvent le français à la maison (80 %) est plus susceptible de dire qu'il était « facile » de comprendre l'information sur leur dernier avis d'ACE, comparativement à ceux qui parlent anglais (69 %).

Bien que les résultats ne varient pas globalement en fonction de l'âge ou du niveau d'éducation, en ce qui concerne ceux qui disent que l'information est facile à comprendre, il existe des différences en ce qui concerne la proportion de ceux qui la jugent « très » ou « assez » facile.

- Les bénéficiaires plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans (42 %), sont plus susceptibles de dire que l'information était « plutôt facile » à comprendre, par rapport à ceux qui sont plus âgés, notamment ceux âgés de 35 à 49 ans (34 %) ou de 50 ans ou plus (30 %).
- Les personnes ayant un niveau d'études collégiales (41 %) ou universitaires (37 %) déclarent que l'information était « très facile » à comprendre avec une fréquence plus élevée que celles ayant un niveau d'études secondaires ou inférieures (26 %).

D. Contact et facilité d'accès à l'Agence pour les services liés à 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.

Il y a eu une augmentation significative dans l'ensemble du nombre de bénéficiaires qui ont contacté l'Agence au sujet de l'ACE par rapport à l'année précédente. Alors qu'une personne sur dix (10 % en 2025; 7 % en 2024) déclare avoir contacté l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois, la grande majorité (90 % en 2025; 93 % en 2024) ne l'a pas fait.

Il n'y a pas de différences significatives selon les régions.

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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	7	10	14	10	10	7	12
Non	93	90	86	90	90	93	88

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 affirment que l'ACE a « peu ou pas » d'incidence (96 %) ou une incidence « modérée » (91 %) sur leur budget, par rapport à ceux qui affirment que l'ACE a une incidence « significative » sur leur budget (86 %);
- Ceux qui vivent dans des ménages ayant un revenu annuel de 100 000 \$ ou plus par année (95 %), par rapport à ceux qui vivent dans des ménages ayant un revenu de moins de 100 000 \$ (82 %);
- Ceux qui sont plus âgés (94 % pour les 50 ans et plus) et d'âge moyen (92 % pour les 35-49 ans), comparativement aux bénéficiaires plus jeunes (79 % pour les 18-34 ans);
- Les femmes (92 %), contre 84 % pour les hommes;
- Ceux qui sont mariés/union de fait (92 %), par rapport à ceux qui sont séparés, divorcés ou veufs (86 %), ou célibataires (80 %);
- Ceux qui ne s'identifient pas comme appartenant à un groupe méritant l'équité (92 %), par rapport à ceux qui s'identifient comme tels (85 %).

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 invoquées varient comme en 2024. En 2025, plus de la moitié des répondants (52 % contre 46 % en 2024) déclarent qu'il s'agissait de mettre à jour leur dossier. Plus d'un sur cinq indique que le problème était lié à une émission de paiement (27 % en 2025 contre 18 % en 2024) ou lié à leur demande (21 % en 2025 contre 15 % en 2024). Moins de bénéficiaires ont déclaré que la raison du contact était liée à une politique, une décision ou une interprétation (11 % en 2025 contre 10 % en 2024) ou à une plainte relative au service ou à un appel (7 à 8 % pour chacun de ces problèmes au cours des deux années). Un petit pourcentage continue de dire que la raison pour laquelle ils ont contacté l'Agence était pour obtenir des renseignements généraux (3 % en 2025 contre 10 % en 2024).

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

RAISONS DE CONTACT (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	71	99
	%	%
Une mise à jour de votre dossier (c.-à-d., changement d'adresse, d'état civil, entente de garde)	46	52
Émission du paiement	18	27
Votre demande	15	21
Politique, décision et interprétation	10	11
Appel	7	8
Plainte liée au service	7	7
Renseignements généraux	10	3
Autre	13	9

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

Le téléphone demeure le principal moyen de communiquer avec l'Agence, indiqué par près des deux tiers des destinataires (63 % en 2025 contre 59 % en 2024) qui ont contacté l'Agence au cours des 12 derniers mois. Une proportion un peu plus petite, mais tout de même importante, de bénéficiaires (45 % en 2025 par rapport à 46 % en 2024) 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 sur cinq (17 % en 2025 contre 8 % en 2024) déclarent avoir interagi avec l'Agence par courrier.

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)

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	71	99
	%	%
Téléphone	59	63
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	45
Poste	8	17
Autre	3	1

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

Les cotes concernant la dernière expérience des bénéficiaires avec l'Agence et leur facilité d'accès aux services liés à l'ACE se sont légèrement améliorées au cours de la dernière année, bien que les différences ne soient pas statistiquement significatives. Près des deux tiers (65 %) des personnes interrogées déclarent

qu'il était « facile » d'accéder aux services liés à l'ACE, contre la moitié des bénéficiaires (52 %) en 2024. Plus d'un quart (28 % en 2025 contre 18 % en 2024) des répondants déclarent que c'était « très facile », soit 10 points de plus que l'année précédente, tandis que plus d'un tiers (36 % en 2025 contre 34 % en 2024 %) continuent de déclarer que c'était « assez facile ». Moins d'un quart (23 % en 2025 contre 31 % en 2024) déclarent que l'accès aux services CCB était difficile et un peu plus d'un sur dix (12 % en 2025 contre 17 % en 2024) sont indifférents ou neutres par rapport à leur dernière expérience, indiquant qu'il n'était « ni facile ni difficile » d'accéder aux services.

Les échantillons limités empêchent toute autre analyse régionale et démographique.

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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	71	99
	%	%
NET – FACILE	52	65
Très facile	18	28
Plutôt facile	34	36
Ni facile ni difficile	17	12
Plutôt difficile	17	12
Très difficile	14	11
NET – DIFFICILE	31	23

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 exprimée qui correspond au pourcentage total des bénéficiaires qui affirment être « plutôt » ou « très » satisfaits. À l'instar des résultats de 2024, la grande majorité (80 % en 2025 contre 76 % en 2024) des répondants qui ont contacté l'Agence se disent satisfaits des mesures de protection mises en place pour protéger leur vie privée. Un peu moins (70 % en 2025 contre 72 % en 2024) sont satisfaits de l'exactitude de la réponse reçue. Les niveaux de satisfaction concernant la rapidité avec laquelle le problème a été résolu diminuent par rapport aux autres domaines de service. Près des deux tiers (63 %) des répondants se disent « très/assez satisfaits » de la rapidité de la résolution, contre un peu plus de la moitié en 2024 (56 %).

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, MESURES DE PROTECTION RELATIVES À LA VIE PRIVÉE, EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	71	99
« TRÈS » ET « ASSEZ » SATISFAIT	%	%
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux	76	80
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	72	70
La rapidité de la résolution du problème	56	63

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 continuent d'exprimer 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. Au total, quatre bénéficiaires sur cinq (80 % en 2025 contre 76 % en 2024) se disent satisfaits. En 2025, plus d'un tiers (34 % contre 45 % en 2024) donnent la cote maximale de « très satisfait » sur cette mesure, tandis qu'un plus grand nombre de bénéficiaires se disent « plutôt satisfaits » (45 % en 2025 contre 31 % en 2024). Un répondant sur dix (11 % chaque année) a indiqué qu'il n'était « ni satisfait, ni insatisfait », mais très peu d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient « plutôt insatisfaits » (4 % en 2025 par rapport à 7 % en 2024).

SATISFACTION DES MESURES DE PROTECTION RELATIVES À LA VIE PRIVÉE

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	71	99
	%	%
NET – SATISFAIT	76	80
Très satisfait	45	34
Plutôt satisfait	31	45
Ni satisfait ni insatisfait	11	11
Plutôt insatisfait	7	2
Très insatisfait	-	2
NET – INSATISFAIT	7	4
Je ne sais pas	6	5

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 de satisfaction quant à l'exactitude de la réponse fournie restent relativement élevées, avec des proportions similaires de personnes qui se disent satisfaites en 2025 (70 %) comme en 2024 (72 %). Des proportions presque égales se disent « très satisfaits » (35 % en 2025 contre 34 % en 2024) et se disent « plutôt satisfaits » (34 % en 2025 contre 38 % en 2024). Pourtant, un bénéficiaire sur cinq (20 % en 2025 contre 14 % en 2024) indique un certain niveau d'insatisfaction quant à l'exactitude de la réponse qu'il a reçue – soit « quelque peu » (10 %), soit « très » (10 %) insatisfait. Environ un sur dix (9 % en 2025 contre 13 % en 2024) juge sa satisfaction neutre.

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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	71	99
	%	%
NET – SATISFAIT	72	70
Très satisfait	34	35
Plutôt satisfait	38	34
Ni satisfait ni insatisfait	13	9
Plutôt insatisfait	10	10
Très insatisfait	4	10
NET – INSATISFAIT	14	20
Je ne sais pas	1	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.

La satisfaction déclarée quant à la rapidité avec laquelle le problème d'un répondant a été résolu a connu une légère augmentation, près des deux tiers (63 %) des bénéficiaires indiquant désormais qu'ils sont satisfaits, contre un peu plus de la moitié (56 %) en 2024. Bien que cette différence ne soit pas statistiquement significative, l'augmentation est principalement attribuable à la proportion de ceux qui se disent « très satisfaits » (34 % en 2025 contre 28 % en 2024), tandis que ceux qui se disent « plutôt satisfaits » sont restés constants (28 % chaque année). Un quart (25 % en 2025 contre 27 % en 2024) des répondants déclarent être insatisfaits de la rapidité de résolution des problèmes – le niveau d'insatisfaction le plus élevé parmi les trois secteurs de services examinés. Plus d'un sur dix indique être « plutôt insatisfait » (12 % en 2025 contre 15 % en 2024) et une proportion similaire déclare être « très insatisfait » (13 % en 2025 contre 11 % en 2024). 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), un répondant sur dix (10 % en 2025 contre 17 % en 2024) est neutre dans sa cote, fournissant une réponse de « ni satisfait ni insatisfait ».

SATISFACTION DE LA RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION DU PROBLÈME

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	71	99
	%	%
NET – SATISFAIT	56	63
Très satisfait	28	34
Plutôt satisfait	28	28
Ni satisfait ni insatisfait	17	10
Plutôt insatisfait	15	12
Très insatisfait	11	13
NET – INSATISFAIT	27	25
Je ne sais pas	-	2

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 fournis en

ligne 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.

Les résultats de 2025 ont été répartis en fonction des trois principales options de réponse : « très bien », « bien » et « passable ». Les deux premières colonnes du tableau indiquent les totaux pour ceux qui ont donné une réponse « très bien » ou « bien ». Il est à noter que le nombre total de répondants qui répondent à cet ensemble de questions est faible (n = 45 en 2025 et n = 33 en 2024) et que, par conséquent, il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation de leurs réponses.

Trois répondants sur cinq ou plus attribuent une note « très bien/bien » à l'exhaustivité (67 %), à la facilité de compréhension (64 %), à l'accessibilité (64 %) et à l'utilité (60 %) des services en ligne de l'Agence. Par rapport à 2024, la plupart des cotes sur les renseignements en ligne relativement à l'ACE ont légèrement augmenté (de 3 à 6 points), à l'exception de « l'utilité » qui est inchangée (60 % en 2025 contre 61 % en 2024). En outre, environ un bénéficiaire sur quatre attribue la cote maximale de « très bon » en ce qui concerne l'accessibilité (29 %), la facilité de compréhension du service en ligne (27 %) et l'utilité (24 %). En revanche, un peu moins d'entre eux (22 %) attribuent la cote maximale en matière d'exhaustivité/de minutie.

COTES SUR LES RENSEIGNEMENTS EN LIGNE RELATIVEMENT À L'ACE

	TOTAL – TRÈS BON/BON 2024	TOTAL – TRÈS BON/BON 2025	Très bon 2025	Bon 2025	Juste 2025
n =	33c	45c	-	-	-
	%	%	%	%	%
Exhaustivité ou minutie	61	67	22	44	20
Accessibilité	61	64	29	36	20
Facilité de compréhension	61	64	27	38	22
Utilité	61	60	24	36	27

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.

À l'instar des résultats de 2024, environ les trois quarts (76 % en 2025 contre 74 % en 2024) se disent satisfaits (« très/assez ») du professionnalisme de l'agent de l'Agence et une pluralité (45 %) déclarent être « très satisfaits » de cet aspect du service fourni par téléphone. Les niveaux de satisfaction concernant la

manière dont l'agent a résolu leur problème sont légèrement (mais pas significativement) inférieurs à ceux de 2024, avec trois répondants sur cinq (60 %) donnant une cote de « très/assez » satisfait. Pour cette mesure, une proportion plus élevée de répondants se disent « très satisfaits » (35 %), par rapport à ceux qui se disent « plutôt satisfaits » (24 %).

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

	TOTAL SATISFAIT 2024	TOTAL SATISFAIT 2025	Très satisfait 2025	Plutôt satisfait 2025
n =	42c	62	-	-
	%	%	%	%
Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve	74	76	45	31
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème	69	60	35	24

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. Sensibilisation face aux options en ligne pour gérer l'ACE

Tous les répondants, qu'ils aient ou non interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, ont été interrogés au sujet de leur connaissance de trois fonctionnalités en ligne spécifiques liées à la gestion de leur ACE ou à la mise à jour de leur profil. Depuis 2024, les niveaux de connaissance n'ont pas augmenté ou diminué de manière considérable. Les bénéficiaires sont les plus conscients de la fonctionnalité leur permettant de mettre à jour leurs informations personnelles en ligne via Mon dossier, avec près de quatre bénéficiaires sur cinq (79 % au cours des deux années) qui disent être au courant de cette fonctionnalité. Un peu moins des deux tiers (65 % en 2025 par rapport à 63 % en 2024) savent que l'application Web MesPrestations de l'Agence peut être utilisée pour consulter les détails des versements de prestations et de crédits ainsi que les renseignements personnalisés sur l'admissibilité, tandis que trois sur cinq (61 % en 2025 par rapport à 57 % en 2024) disent savoir que tout solde dû au titre de l'ACE peut être payé par l'intermédiaire du service en ligne Mon Paiement de l'Agence ou par l'intermédiaire des services bancaires en ligne.

Par région, les résidents du Québec sont les moins susceptibles de dire qu'ils connaissent chacune des trois caractéristiques suivantes :

- 73 % disent être conscients de la possibilité de mettre leur profil à jour par le biais de Mon dossier, par rapport à 88 % pour ceux qui résident dans les provinces de l'Atlantique et 81 % en Ontario.
- 53 % des répondants savent que l'application MesPrestations peut être utilisée pour consulter les paiements de prestations et de crédits, comparativement à 74 % dans les provinces de l'Atlantique, 72 % dans les Prairies et 69 % en Ontario.
- 51 % des répondants indiquent qu'ils savent qu'ils peuvent payer les soldes de la CCB en utilisant Mon Paiement ou les services bancaires en ligne, comparativement à 72 % dans les provinces de l'Atlantique, 64 % en Colombie-Britannique/Nord, 63 % en Ontario et 62 % dans les Prairies.

CONNAISSANCE LIÉE À LA GESTION DE L'ACE EN LIGNE

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
% de « Oui »							
Que 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 modifications apportées à votre adresse, à votre état matrimonial, à votre statut d'aidant naturel et aux informations relatives au dépôt direct.	79	79	88	73	81	78	82
Que 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	65	74	53	69	72	61
Que 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	61	72	51	63	62	64

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.

Parmi les données démographiques, les niveaux de sensibilisation varient selon :

- Le statut digne d'équité : Ceux qui s'identifient comme appartenant à un groupe digne d'équité (70 %) sont plus susceptibles de déclarer être au courant de la possibilité d'utiliser MesPrestations pour consulter les détails de paiement et les renseignements liés à l'admissibilité, par rapport à ceux qui ne font pas partie d'un tel groupe (63 %);
- L'âge : Les bénéficiaires plus jeunes (68 %), âgés de 18 à 34 ans, sont plus susceptibles d'être conscients de la possibilité de payer les soldes de l'ACE via Mon Paiement ou les services bancaires en ligne, par rapport à ceux qui ont 50 ans ou plus (57 %).

I. Sensibilisation face à l'exigence de produire une déclaration de revenus

La sensibilisation face à l'obligation de produire une déclaration de revenus demeure élevée.

Conformément aux résultats de 2024, 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 versements de l'ACE.

Bien que la sensibilisation soit élevée dans l'ensemble, les répondants qui résident dans la région des Prairies (97 %) 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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	95	95	97	95	93	97	96
Non	5	5	3	5	7	3	4

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 personnes les plus susceptibles d'être sensibilisées face à cette exigence sont :

- Les bénéficiaires qui déclarent que l'ACE a un impact « majeur » sur leur budget mensuel (97 %), par rapport à ceux qui disent qu'elle a un impact « modéré » (93 %) ou « peu ou pas d'impact » (94 %);
- Âgées de 35 à 49 ans (96 %), par rapport aux personnes âgées de 18 à 34 ans (89 %).

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

À l'instar des résultats de 2024, la connaissance des ajustements de l'ACE en fonction de l'inflation par les répondants est modeste. Un peu plus de la moitié des bénéficiaires de l'ACE interrogés (54 % en 2025 par rapport à 50 % en 2024) déclarent savoir que le montant de l'ACE est augmenté chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie. Deux personnes sur cinq (41 % en 2025, comparativement à 45 % en 2024) déclarent ne pas être au courant de ce redressement tandis qu'un petit pourcentage (6 %) n'en est pas sûr.

Par région, les résidents de l'Ontario (44 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils ne sont pas au courant de ce redressement par rapport à ceux du Québec (35 %).

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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	50	54	53	56	52	54	54
Non	45	41	43	35	44	39	44
Incertain	5	6	4	10	4	7	2

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.

Les bénéficiaires les plus susceptibles de déclarer qu'ils ne sont pas au courant des redressements de l'ACE sont :

- Ceux qui déclarent que l'ACE a « peu ou pas » d'impact sur leur budget mensuel (45 %), par rapport à ceux qui indiquent que l'ACE a un « impact majeur » (37 %);
- Les femmes (43 %), par rapport aux hommes (33 %).

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 fournie) la source par laquelle ils avaient entendu parler du programme pour la première fois.

Les principales sources identifiées par les répondants en 2025 restent un ami ou un membre de la famille (21 %) et le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance (19 %). On constate cependant une baisse de la proportion de répondants qui déclarent avoir entendu parler de l'ACE pour la première fois par l'entremise du personnel de l'hôpital ou du centre de naissance, par rapport à 2024 (baisse de 4 points, passant de 23 % en 2024 à 19 % en 2025). Un nombre inférieur de répondants considère que le site Web de l'Agence (9 %), du courrier envoyé par l'Agence (8 %) ou un professionnel comme un comptable (7 %) représente leur source d'informations. Il est à noter que conformément à 2024, la majorité des répondants (25 %) déclare ne pas se souvenir où ils ont entendu parler de l'ACE pour la première fois.

En raison de la petite taille des cellules, aucune différence régionale n'a été signalée.

SOURCE DE RÉFÉRENCE POUR L'ACE (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
Un ami ou un membre de la famille	18	21	32	22	19	20	13
Le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance	23	19	28	21	16	22	11
En visitant le site Web de l'Agence	8	9	7	5	11	6	13
Une lettre envoyée par l'Agence	8	8	3	5	9	9	16
Un professionnel (p. ex., comptable)	7	7	4	8	6	9	10
Votre bureau des services sociaux provincial	2	2	3	2	3	3	1
Médias sociaux (c.-à-d. Facebook, Twitter)	1	1		1	2	1	2
Visite d'un autre bureau du gouvernement fédéral	<1	1	1	1	1	-	-
Un comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	1	1	-	1	<1	1	-
Par d'autres moyens	6	6	4	5	7	6	10
Je ne me souviens pas	26	25	18	29	24	24	24

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

Les sources de référence varient selon l'âge, les répondants plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans, étant plus susceptibles de citer un ami ou un membre de leur famille comme source de référence (41 %), par rapport à ceux âgés de 35 à 49 ans (18 %).

Il existe plusieurs façons pour les particuliers de demander l'ACE, notamment à l'hôpital, en ligne ou par le biais d'un formulaire papier. Afin de mieux comprendre la méthode de présentation d'une demande préférée des répondants, on a demandé aux bénéficiaires de définir la méthode qu'ils utiliseraient pour présenter une demande d'ACE, s'ils avaient un autre enfant à l'avenir.

Comme en 2024, un peu plus de deux répondants sur cinq (43 % en 2025 par rapport à 42 % en 2024) déclarent qu'ils feraient une demande en ligne en utilisant leur compte personnel sécurisé de l'Agence. Cette année, un peu plus du tiers des répondants (34 %) déclarent qu'ils feraient une demande à l'hôpital lors de l'enregistrement de la naissance de leur nouveau-né auprès de leur province ou de leur territoire, soit une baisse de 4 points par rapport à 2024 (38 %). Une très faible proportion (3 % en 2025 par rapport à 2 % en 2024) citent la version papier (formulaire RC66) comme la méthode qu'ils utiliseraient à l'avenir.

Par région, les répondants résidant au Québec (50 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils demanderaient l'ACE en ligne à l'avenir, par rapport à ceux des Prairies (36 %).

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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
En ligne : en utilisant la demande de prestations en direct (DPD) dans Mon dossier (mon compte personnel sécurisé de l'Agence) (2024 : En ligne, à l'aide du portail sécurité « Mon compte »)	42	43	36	50	43	36	38
À l'hôpital : utiliser la Demande de prestations automatisée (DPA) pour demander des prestations pour enfants et familles lorsque j'enregistre la naissance de mon nouveau-né auprès de ma province/territoire (2024 : À l'hôpital : donner mon consentement quant à l'enregistrement provincial de la naissance)	38	34	38	32	34	39	24
À l'aide du format papier : Formulaire RC66	2	3	7	3	3	1	3
Autre	1	1	1	0	1	1	3
Je ne sais pas	6	6	4	4	6	6	8
Sans objet	10	14	14	10	12	17	24

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 l'hôpital comme future méthode de présentation d'une demande sont :

- Les femmes (36 %), par rapport aux hommes (27 %);
- Ceux qui déclarent que l'ACE a un impact « majeur » sur leur budget mensuel (38 %), par rapport à ceux qui disent qu'elle a « peu ou pas d'impact » (29 %).

Les hommes (50 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils présenteraient une demande en ligne via le service Mon dossier, par rapport aux femmes (40 %).

L. Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde des enfants

De temps à autre, l'Agence peut envoyer un questionnaire afin de confirmer qu'elle dispose des renseignements les plus à jour au sujet des bénéficiaires. Cela a pour but de s'assurer que chaque bénéficiaire obtient le bon montant de prestations et de crédits. 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. Malgré une baisse de 3 points par rapport à 2024 (94 %), la grande majorité des répondants (91 %) continue de déclarer ne pas avoir reçu un tel questionnaire au cours des 12 derniers mois. Moins d'un répondant sur dix (6 % en 2025 par rapport à 3 % en 2024) se souvient avoir reçu un questionnaire sur la garde d'enfants, tandis qu'une proportion extrêmement faible ne s'en souvient pas d'une manière ou d'une autre (3 % les deux années).

Au niveau régional, le taux de rappel est faible dans l'ensemble et ne varie pas de manière considérable.

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

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1001	1000	74	250	401	175	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	3	6	9	6	5	6	7
Non	94	91	86	90	91	93	90
Je ne me souviens pas	3	3	4	3	4	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 données démographiques clés, les bénéficiaires les plus susceptibles d'indiquer ne pas avoir reçu le questionnaire sont les suivants :

- Les personnes dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 100 000 \$ (95 %), par rapport à celles dont le revenu du ménage se situe entre 60 000 \$ et 99 999 \$ (87 %) et celles dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ (82 %);
- Ceux qui disent que l'ACE a « peu ou pas » d'impact sur leur budget mensuel (95 %), par rapport à ceux qui disent qu'elle a un « impact considérable » (88 %);
- Les femmes (94 %), par rapport aux hommes (81 %);
- Les répondants plus âgés (94 % pour ceux âgés de 35 à 49 ans et 89 % pour ceux âgés de 50 ans et plus) par rapport aux plus jeunes (80 % pour ceux âgés de 18 à 34 ans);
- Les bénéficiaires qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (92 %), par rapport à ceux qui sont séparés, divorcés ou veufs (83 %) et à ceux qui sont célibataires (83 %);
- Ceux qui ne s'identifient pas comme faisant partie d'un groupe visé par l'équité (92 %), par rapport à ceux qui font partie d'un tel groupe (87 %).

Parmi ceux qui se souvenaient avoir reçu un questionnaire, une question de suivi a été posée au sujet de la facilité avec laquelle il a été possible de remplir le questionnaire. Une majorité (58 %) de répondants déclare que le questionnaire était facile à remplir – une proportion plus élevée qu'en 2024 (42 %), bien qu'elle ne soit pas considérablement différente. Environ un répondant sur cinq (19 % chaque année) déclare que c'était « très facile » et, dans la majorité des cas, environ deux répondants sur cinq (39 % en

2025 par rapport à 23 % en 2024) déclarent que c'était « plutôt facile ». Moins d'un répondant sur cinq (17 % en 2025 comparativement à 19 % en 2024) était indifférent, déclarant que le questionnaire n'était « ni facile ni difficile » à remplir, tandis qu'un peu plus d'un répondant sur cinq (22 %) indiquait que le questionnaire était « assez difficile » (15 %) ou « très difficile » (7 %) à remplir.

FACILITÉ DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	31c	59
	%	%
NET – FACILE	42	58
Très facile	19	19
Plutôt facile	23	39
Ni facile ni difficile	19	17
Plutôt difficile	13	15
Très difficile	26	7
NET – DIFFICILE	39	22
Je ne sais pas	-	3

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

Dans le but de comprendre les possibilités pour l'Agence d'améliorer le questionnaire sur la garde des enfants, on a demandé à ceux qui ont répondu autre chose que « très facile » à la question ci-dessus (n = 46) de fournir des suggestions (à partir d'une liste fournie, qui comprenait une option « autre ») en lien avec les aspects du questionnaire qui pourraient être améliorés. Plus du tiers des répondants ont suggéré des améliorations liées à l'ajustement du format ou à la taille des caractères (39 % en 2025 par rapport à 8 % en 2024), ainsi qu'à la réduction du nombre de questions (37 % en 2025 par rapport à 48 % en 2024). Un peu plus du quart (26 %) des répondants ont suggéré que le questionnaire pourrait être amélioré en réécrivant les informations ou les instructions. Des proportions similaires ont fourni des suggestions diverses (13 %) ou n'étaient pas sûres (15 % ont répondu « ne sais pas ») en matière de commentaires sur le questionnaire.

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 envisagés comme étant de nature directionnelle uniquement.

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE QUESTIONNAIRE (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2024	TOTAL POUR 2025
n =	25c	46c
	%	%
Le format de l'avis ou la taille des caractères doivent être ajustés	8	39
Le nombre de questions doit être réduit	48	37
Les informations ou les instructions doivent être réécrites	28	26
Autre	24	13
Je ne sais pas	16	15

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. Constatations détaillés - Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)

Constatations détaillées de l'enquête autour de l'avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs

A. À quel point l'AACT permet de couvrir les coûts de la vie

Les répondants ont d'abord été interrogés quant à savoir à quel point l'AACT permet de couvrir les coûts de la vie. En utilisant une échelle de 0 à 10, où 10 indique que cela aide beaucoup et 0 que cela n'aide pas du tout, une majorité de répondants a estimé que c'était une aide « considérable » (54 % la classant entre 7 et 10). Environ un quart des répondants (23 %) estiment qu'il s'agit d'une aide « modérée », et lui attribuent attribuant une note de 4 à 6, et 16 % des répondants estiment qu'il y a « peu ou pas d'aide » (une note de 0 à 3). 7 % des répondants n'étaient pas certains de l'impact de l'AACT, à cet égard.

Les résultats ne varient pas considérablement d'une région à l'autre, avec une majorité ou une quasi-majorité de résidents dans toutes les régions du comté qui estiment que l'AACT a un impact important en termes de couverture du coût de la vie.

ÉTENDUE À LAQUELLE L'AACT PERMET DE COUVRIR LES COÛTS DE LA VIE

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
NET – INCIDENCE ÉLEVÉE (7, 8, 9 ou 10)	54	49	58	57	53	48
9 ou 10	37	31	40	36	37	39
7 ou 8	17	18	17	21	16	9
4, 5 ou 6	23	27	21	21	24	28
2 ou 3	6	10	6	5	7	6
0 ou 1	10	8	10	9	12	12
NET – INCIDENCE FAIBLE (0, 1, 2 ou 3)	16	18	15	14	19	17
Incertain	7	6	6	9	4	7

Q11. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout » et 10 « beaucoup », dans quelle mesure l'AACT vous aide-t-elle à faire face au coût de la vie? Base : Échantillon total

Il n'y a pas de différences statistiquement considérables entre les groupes démographiques ou selon le type de bénéficiaire.

B. Satisfaction globale à l'égard de l'AACT

Deux tiers (67 %) des répondants sont satisfaits de leur expérience globale en lien avec l'AACT. Cela comprend toutes les interactions avec l'ARC, y compris les avis et la réception des versements. De ce groupe, 42 % se disent « très satisfaits » et 25 % se disent « plutôt satisfaits ». Parmi les autres, un pourcentage de répondants égal déclare n'être « ni satisfait ni insatisfait » (13 %) ou « ne pas savoir » (13 %). Très peu de répondants (6 %) sont « insatisfaits ».

Les résultats n'ont pas une différence considérable, d'une région à l'autre : la satisfaction globale varie entre 62 % en Ontario et 76 % au Canada atlantique.

SATISFACTION CONCERNANT LES INTERACTIONS GLOBALES AVEC L'AGENCE, CONCERNANT L'AACT

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	67	76	75	62	67	67
Très satisfait	42	47	35	41	43	46
Plutôt satisfait	25	29	40	21	24	20
Ni satisfait ni insatisfait	13	8	4	17	15	13
Plutôt insatisfait	3	-	4	3	4	1
Très insatisfait	4	4	4	5	3	1
NET – INSATISFAIT	6	4	8	8	7	3
Je ne sais pas	13	12	13	13	12	17

Q10. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'AACT, y compris les avis et la réception des versements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total

La satisfaction globale varie en fonction :

- Du type de bénéficiaire – On a demandé aux répondants s'ils étaient de nouveaux bénéficiaires (c'est-à-dire qu'ils recevaient des versements de l'AACT depuis moins de 12 mois) ou des bénéficiaires réguliers (c'est-à-dire qu'ils recevaient des versements de l'AACT depuis 12 mois ou plus) de l'AACT. Parmi l'échantillon total, plus d'un tiers des répondants n'étaient pas sûrs de leur statut (n = 152 sur 386, soit 39 %). C'est ce groupe en particulier qui atténue les taux de satisfaction globale, avec seulement 51 % de ceux qui ne sont pas sûrs se déclarant satisfaits, par rapport à 81 % des bénéficiaires réguliers et 75 % des nouveaux bénéficiaires.
- Impact perçu sur le budget mensuel – Ceux qui disent que l'AACT est une « aide considérable » pour fournir une aide face au coût de la vie sont plus susceptibles d'être satisfaits (85 %), par rapport à ceux qui estiment qu'il s'agit d'une « aide modérée » (68 %).

C. Satisfaction quant à la rapidité d'exécution des versements de l'AACT

Interrogés sur leur satisfaction quant à la rapidité d'exécution des versements de l'AACT, près des trois quarts des répondants (73 %) se disent satisfaits : 48 % se disent « très satisfaits » et 25 % se disent « plutôt satisfaits ». Une petite proportion de répondants (6 %) se déclare « insatisfaits », tandis que des proportions égales de répondants (10 %) déclarent être « ni satisfaits ni insatisfaits » ou ne pas avoir d'opinion.

Dans toutes les régions, la satisfaction quant à la rapidité d'exécution des versements de l'AACT est élevée, avec au moins sept personnes sur dix qui déclarent être « assez/très satisfaites ».

SATISFACTION QUANT À LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION DES VERSEMENTS DE L'AACT

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	73	82	77	70	75	71
Très satisfait	48	53	46	46	52	48
Plutôt satisfait	25	29	31	23	23	23
Ni satisfait ni insatisfait	10	10	10	9	13	9
Plutôt insatisfait	4	-	-	6	3	4
Très insatisfait	3	2	2	4	1	3

NET – INSATISFAIT	6	2	2	10	4	7
Je ne sais pas	10	6	12	11	8	13

Q2A. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'AACT? a. La rapidité des versements? Base : Échantillon total

La satisfaction globale quant à la rapidité d'exécution des versements varie selon le type de bénéficiaire. Les bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent des versements de l'AACT (59 %) sont les moins susceptibles de déclarer leur satisfaction (très/assez satisfaits), par rapport aux nouveaux bénéficiaires (81 %) et aux bénéficiaires réguliers (83 %).

D. Satisfaction à l'égard des avis de l'AACT et compréhension de ceux-ci

On a ensuite posé des questions aux bénéficiaires de l'AACT, dans le but de mieux comprendre leur niveau de satisfaction à l'égard des renseignements figurant sur leur dernier avis de l'AACT.

Près des deux tiers des répondants (63 %) sont satisfaits de l'exactitude des renseignements figurant sur leur dernier avis d'AACT utilisés pour calculer leur allocation. Exactement deux bénéficiaires sur cinq (40 %) indiquent qu'ils sont « très satisfaits » de cet aspect, tandis qu'une proportion plus faible – près d'un quart (23 %) – se disent « plutôt satisfaits ». Plus d'un bénéficiaire sur dix (13 %) se dit neutre, indiquant que les renseignements n'étaient « ni satisfaisants ni insatisfaisants » et seul un petit pourcentage (5 %) se dit « insatisfait » de l'exactitude des informations figurant dans le dernier avis. Il est à noter que près d'un sur cinq (18 %) ne sait pas comment évaluer sa satisfaction face à cet aspect du service de l'AACT.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS SUR LE DERNIER AVIS de l'AACT

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	63	67	73	59	60	67
Très satisfait	40	51	37	35	41	43
Plutôt satisfait	23	16	37	23	19	23
Ni satisfait ni insatisfait	13	10	8	16	20	9
Plutôt insatisfait	2	-	-	4	4	1
Très insatisfait	3	8	-	3	1	3
NET – INSATISFAIT	5	8	-	6	5	4
Je ne sais pas	18	14	19	19	15	20

Q2B. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'AACT? b. L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'AACT, qui a été utilisé pour calculer votre allocation. Base : Échantillon total

Les principales différences sont les suivantes :

- Ceux qui disent que l'AACT est une aide « considérable » (80 %) ou « modérée » (63 %) pour faire face au coût de la vie sont plus susceptibles d'être satisfaits face à l'exactitude des renseignements figurant sur leur dernier avis de l'AACT, par rapport à ceux qui disent qu'elle est « peu ou pas utile » (32 %) pour faire face au coût de la vie.
- Les bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'AACT (34 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils ne savent pas dans quelle mesure ils sont satisfaits de cet aspect du service de l'AACT, par rapport à la moyenne (18 %).

La majorité (58 %) des bénéficiaires affirment que le dernier avis de l'AACT qu'ils ont reçu était « assez » (26 %) ou « très » (32 %) facile à comprendre. Des proportions égales (13 %) déclarent que les informations figurant sur leurs avis de l'AACT ne sont « ni faciles ni difficiles » ou « difficiles » à comprendre. Plus d'un bénéficiaire sur dix (16 %) n'est pas sûr de la facilité avec laquelle il comprend les informations figurant sur son dernier avis de l'AACT.

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES AVIS DE L'AACT

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
NET – FACILE	58	59	60	56	61	58
Très facile	32	37	23	33	33	35
Plutôt facile	26	22	37	23	28	23
Ni facile ni difficile	13	10	12	12	17	13
Plutôt difficile	8	6	10	7	11	6
Très difficile	5	4	6	6	3	4
NET – DIFFICILE	13	10	15	13	13	10
Je ne sais pas	16	20	13	18	8	19

Q3. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'AACT? Base : Échantillon total

Les bénéficiaires les plus susceptibles de déclarer que les informations figurant sur leur dernier avis de l'AACT étaient « faciles » à comprendre sont les suivants :

- Ceux qui estiment que l'AACT représente une aide « considérable » (73 %) ou « modérée » (59 %) pour faire face au coût de la vie, par rapport à ceux qui disent qu'elle est « peu ou pas utile » (24 %) pour faire face au coût de la vie.
- Les bénéficiaires réguliers (73 %) et les nouveaux bénéficiaires (65 %) se disent plus satisfaits que les bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'allocation (41 %).

E. Contact et facilité d'accès à l'Agence pour les services liés à l'AACT

Comme dans le cadre de l'enquête menée auprès des bénéficiaires de l'ACE, les répondants ont été interrogés sur leurs interactions, le cas échéant, avec l'Agence au cours des 12 derniers mois.

La grande majorité des répondants (94 %) affirment ne pas avoir contacté l'Agence au sujet de l'AACT au cours des 12 derniers mois. Seule une petite proportion de répondants (6 %; n = 22 répondants) indique l'avoir fait. Par conséquent, les questions de suivi ci-dessous concernant leurs interactions, leur expérience et leur satisfaction liées à la prise de contact avec l'Agence sont présentées sous forme de totaux uniquement et n'incluent aucune différence démographique. Compte tenu de la petite taille de l'échantillon, les résultats doivent être interprétés avec prudence et considérés comme étant de nature directionnelle uniquement.

CONTACT AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS AU SUJET DE L'AACT

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
Oui	6	6	8	4	4	9
Non	94	94	92	96	96	91

Q4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence du revenu du Canada au sujet de l'AACT?
Base : Échantillon total

Les bénéficiaires les plus susceptibles de déclarer ne pas avoir contacté l'Agence au cours des 12 derniers mois sont les suivants :

- Ceux qui disent que l'AACT est « peu ou pas utile » pour faire face au coût de la vie (98 %), par rapport à ceux qui disent que l'AACT est une « aide considérable » pour faire face au coût de la vie (93 %);
- Les personnes âgées de 50 ans et plus (97 %), par rapport aux personnes âgées de 35 à 49 ans (92 %);
- Les bénéficiaires réguliers (97 %) par rapport aux nouveaux bénéficiaires (91 %).

Parmi les personnes ayant déclaré avoir contacté l'Agence au cours des 12 derniers mois, une question de suivi a été posée pour déterminer pourquoi ces personnes avaient contacté l'Agence. Le fait d'effectuer une mise à jour de leur dossier a été signalé par 36 % (n=8) des répondants, tandis que 27 % (n=6) affirment que le problème était lié à l'émission du paiement. Seule une faible proportion de répondants indiquent que la question concernait une plainte relative au service, une politique, une décision et une interprétation, ou l'obtention de renseignements généraux (9 % chacun; n = 2). Il est à noter qu'environ un quart des répondants (27 %; n = 6) ont déclaré que le problème était lié à quelque chose allant « au-delà » de la liste prédéfinie de raisons incluses dans l'enquête.

RAISONS DE CONTACT (plusieurs mentions)

	TOTAL
n =	22c
	%
Une mise à jour de votre dossier (c.-à-d., changement d'adresse, d'état civil, entente de garde)	36
Émission du paiement	27
Plainte liée au service	9
Politique, décision et interprétation	9
Renseignements généraux	9
Autre	27

Q5. Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois c= Attention base de petite taille

Les répondants ont utilisé des méthodes variées pour contacter l'Agence. Des proportions à peu près égales disent avoir contacté l'Agence par téléphone (45 %; n = 10) ou par des services en ligne (41 %; n = 9). Plus du tiers des répondants (36 %; n=8) ont cité la poste comme moyen de contact, tandis qu'une petite proportion (9 %; n = 2) ont déclaré avoir contacté l'Agence par une autre méthode.

MÉTHODE DE COMMUNICATION (plusieurs mentions)

	TOTAL
n =	22c
	%
Téléphone	45
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	41
Poste	36
Autre	9

Q6. De quelle façon avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce par le biais de....? Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, c = Attention, petite taille de base

L'expérience des répondants liée à leur dernière interaction avec le service de l'Agence/services liés à l'AACT est mitigée. Environ deux répondants sur cinq (41 %; n = 9) déclarent qu'il était « facile » d'accéder aux services liés à l'AACT – 18 % (n = 4) déclarent que c'était « très facile » et 23 % (n = 5) déclarent que c'était « assez facile ». Environ un quart des répondants (27 %; n = 6) déclarent que l'accès aux services liés à l'AACT était « difficile » – avec des proportions égales qui disent que c'était « assez difficile » ou « très difficile » (14 % chacun; n = 3 chacun). Une petite proportion de répondants (14 %; n = 3) indique que ce n'était « ni facile ni difficile » tandis que 18 % (n = 4) n'étaient pas sûrs.

FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES LIÉS À L'AACT EN FONCTION DE LA DERNIÈRE EXPÉRIENCE

	TOTAL
n =	22c
	%
NET – FACILE	41
Très facile	18
Plutôt facile	23
Ni facile ni difficile	14
Plutôt difficile	14
Très difficile	14
NET – DIFFICILE	27
Je ne sais pas	18

Q7. Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et les services liés à l'AACT, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services liés à l'AACT? Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, c = Attention, petite taille de base

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

Les bénéficiaires de l'AACT qui ont contacté l'Agence au sujet des services liés à l'AACT au cours des 12 derniers mois ont été invités à évaluer leur satisfaction à l'égard de trois domaines de 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.

Un peu plus de la moitié des bénéficiaires (55 %; n = 12) se disent satisfaits des mesures de protection mises en place pour protéger leurs renseignements personnels et professionnels – 36 % (n = 8) se disent « très satisfaits » et 18 % (n = 4) se disent « plutôt satisfaits ». Environ un quart des répondants (27 %; n = 6) étaient indifférents, déclarant n'être « ni satisfaits ni insatisfaits ». Une petite proportion de répondants (14 %; n = 3) se déclarent insatisfaites, et tous se disent « très insatisfaits » des mesures de protection mises en place pour protéger leurs renseignements.

SATISFACTION DES MESURES DE PROTECTION RELATIVES À LA VIE PRIVÉE

	TOTAL
n =	22c
	%
NET – SATISFAIT	55
Très satisfait	36
Plutôt satisfait	18
Ni satisfait ni insatisfait	27
Plutôt insatisfait	-
Très insatisfait	14
NET – INSATISFAIT	14
Je ne sais pas	5

Question 8b. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? « Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux » Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, c = Attention, petite taille de base

La moitié des répondants (50 %; n = 11) qui ont contacté l'Agence au cours des 12 derniers mois se disent satisfaits de l'exactitude de la réponse qu'ils ont reçue – avec des proportions à peu près égales qui se disent « très satisfaits » (23 %; n = 5) ou « plutôt satisfaits » (27 %; n = 6). Environ deux répondants sur cinq (18 %; n = 4) jugent leur satisfaction neutre, déclarant qu'ils ne sont « ni satisfaits ni insatisfaits ». Environ un quart (23 %; n = 5) des bénéficiaires qui ont contacté l'ARC ont déclaré être insatisfaits du niveau d'exactitude de leur réponse, avec 9 % d'entre eux (n = 2) qui se disent « plutôt insatisfaits » et 14 % (n = 3) qui se disent « très insatisfaits ».

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

	TOTAL
n =	22c
	%
NET – SATISFAIT	50
Très satisfait	23
Plutôt satisfait	27
Ni satisfait ni insatisfait	18
Plutôt insatisfait	9
Très insatisfait	14
NET – INSATISFAIT	23
Je ne sais pas	9

Q8C. Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? « L'exactitude de la réponse que vous avez reçue » Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, c = Attention, petite taille de base

La satisfaction globale par rapport à la rapidité avec laquelle leur problème a été résolu est mitigée. Des proportions à peu près égales de répondants se disent satisfaits (32 %; n = 7) de la rapidité avec laquelle leur problème a été résolu, comparativement à celles qui se disent insatisfaits (36 %; n = 8). Parmi ceux qui se déclarent satisfaits, 18 % des répondants (n = 4) déclarent le niveau le plus élevé de « très satisfait » tandis que 14 % (n = 3) se disent « plutôt satisfaits ». La majorité des répondants (23 %; n = 5) se disent « très insatisfaits » de la rapidité de résolution de leur problème. Dans la foulée des résultats mentionnés ci-dessus autour du domaine de service relatif à l'exactitude de la réponse, 18 % des répondants (n = 4) sont neutres dans leur évaluation, fournissant une réponse de « ni satisfait ni insatisfait ».

SATISFACTION DE LA RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION DU PROBLÈME

	TOTAL
n =	22c
	%
NET – SATISFAIT	32
Très satisfait	18
Plutôt satisfait	14
Ni satisfait ni insatisfait	18
Plutôt insatisfait	14
Très insatisfait	23
NET – INSATISFAIT	36
Je ne sais pas	14

Question 8A Quel était votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? « La rapidité de la résolution de votre problème » Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, c = Attention, petite taille de base

G. Évaluation des services en ligne et par téléphone de l'ARC

Les bénéficiaires qui avaient contacté l'ARC au cours des douze derniers mois par l'intermédiaire de ses services en ligne (n = 9) ou par téléphone (n = 10) ont ensuite été invités à évaluer leur expérience sur plusieurs aspects du service fourni. Étant donné que la taille des échantillons est très petite, aucun tableau de données n'a été fourni pour ces résultats. Au lieu de cela, une analyse qualitative résumant les résultats est fournie ci-dessous.

La majorité des bénéficiaires jugent les informations sur les services en ligne de l'ARC comme étant « très bonnes » ou « bonnes » en termes d'utilité. Environ la moitié d'entre eux attribuent les mêmes notes (très bien/bien) à la facilité de compréhension et à l'exhaustivité des informations. Les évaluations sont légèrement inférieures dans l'ensemble en ce qui concerne l'accessibilité des informations sur les services en ligne de l'ARC. Parmi ceux qui ont contacté l'ARC par téléphone au cours des 12 derniers mois, une majorité est « très satisfaite » ou « assez satisfaite » du niveau de professionnalisme de l'agent de l'ARC et de la façon dont il a résolu leur problème.

H. Connaissance des fonctionnalités liées à l'AACT

Dans le but de mieux comprendre la connaissance des répondants concernant les caractéristiques spécifiques de l'AACT et sa gestion en ligne, on a demandé à tous les répondants, qu'ils aient ou non déjà interagi avec l'ARC, s'ils étaient au courant des quatre caractéristiques suivantes liées à l'AACT et à la mise à jour de leur profil :

- Mettre à jour leurs informations personnelles via Mon Dossier;
- Utiliser MesPrestations pour afficher les détails du paiement des prestations et les informations d'éligibilité;
- Qu'un seul conjoint peut recevoir les versements de l'AACT pour la famille; et
- Que les versements de l'AACT peuvent être estimés à l'aide du calculateur de prestations pour enfants et familles sur le site Web de l'ARC.

Les bénéficiaires de l'ACWB sont les plus conscients de la possibilité de mettre à jour leurs renseignements personnels à des fins de prestations et de crédit en ligne via Mon Dossier (78 %). Environ la moitié des

répondants savent que l'application Web MesPrestations de l'ARC peut être utilisée pour consulter rapidement leurs renseignements d'admissibilité et les détails de paiement des prestations et des crédits (53 %) et qu'un seul conjoint peut recevoir les versements de l'AACT pour la famille (51 %). La sensibilisation à l'estimation des versements anticipés pour l'AACT à l'aide du calculateur de prestations sur le site Web de l'Agence est plus faible, étant donné que seulement trois bénéficiaires sur dix (31 %) indiquent connaître cette fonctionnalité.

Selon les régions, les niveaux de sensibilisation varient pour chacune des fonctionnalités, à l'exception de l'estimation des versements avec le calculateur de prestations sur le site Web de l'Agence. Bien que les différences ne soient pas considérables, ce sont les résidents du Québec qui sont les moins conscients de chaque caractéristique.

CONNAISSANCE DES CARACTÉRISTIQUES DE L'AACT

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
Oui						
Que vous pouvez mettre à jour vos informations personnelles, telles que votre adresse et vos coordonnées de dépôt direct, à des fins de prestations et de crédit en ligne via Mon dossier	78	88	60	80	83	75
Que vous pouvez utiliser l'application Web MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements liés à l'admissibilité	53	57	40	58	51	51
Qu'un seul des conjoints reçoit les versements anticipés pour la famille.	51	61	37	52	49	54
Que vous pouvez estimer vos versements anticipés pour l'AACT en utilisant le calculateur de prestations pour enfants et familles sur le site Web de l'Agence.	31	37	29	29	28	35

Q13. Connaissiez-vous chacune des fonctionnalités suivantes liées à l'AACT et à la mise à jour de votre profil? Base : Échantillon total

Dans toutes les catégories démographiques, les personnes plus susceptibles d'être au courant de la possibilité de mettre à jour leurs informations personnelles via Mon dossier sont les personnes possédant les éléments suivants :

- Un revenu des ménages compris entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 (94 %), par rapport au revenu des ménages compris entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 (81 %) et inférieur à 20 000 (71 %);
- Une formation universitaire (83 %) ou collégiale, un apprentissage ou une certification professionnelle (86 %) comparativement à ceux ayant un diplôme d'études secondaires ou moins (72 %).

De plus, les bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'AACT sont les moins susceptibles de connaître ces quatre caractéristiques, par rapport aux nouveaux bénéficiaires et aux bénéficiaires réguliers. Cela varie de 24 % qui savent estimer les paiements à l'aide du calculateur de prestations à 66 % qui disent savoir utiliser Mon Dossier pour mettre à jour leurs renseignements personnels.

I. Sensibilisation face à l'exigence de produire une déclaration de revenus

Afin de continuer à recevoir les versements de l'AACT, l'ARC exige que les particuliers et, le cas échéant, leur époux ou conjoint de fait, produisent une déclaration de revenus chaque année. La grande majorité (81 %) des bénéficiaires indiquent être au courant de cette exigence. Cependant, près d'un répondant sur cinq (19 %) déclare ne pas savoir qu'il doit produire sa déclaration de revenus chaque année pour continuer à recevoir les versements de l'AACT.

La sensibilisation ne varie pas de manière considérable, selon les régions.

SENSIBILISATION À L'OBLIGATION DE PRODUIRE UNE DÉCLARATION DE REVENUS

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	49	52	141	75	69
	%	%	%	%	%	%
Oui	81	90	75	82	80	77
Non	19	10	25	18	20	23

Q12. Saviez-vous que vous et votre conjoint ou conjoint de fait, s'il y a lieu, devez produire une déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les versements de l'AACT? Base : Échantillon total

Les bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'AACT (69 %) sont les moins susceptibles d'être au courant de cette exigence, par rapport à ceux qui sont de nouveaux bénéficiaires (89 %) ou des bénéficiaires réguliers (88 %).

IV. Méthodologie

Méthodologie

A. Allocation canadienne pour enfants (ACE)

1. 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 3,47 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 = 1 000 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 : Aucune pondération n'a été appliquée à l'échantillon final.

Région	% de la population	Propositions complètes (n)	Nombre réel de réponses (n)
Atlantique	7.5%	75	74
Québec	25%	250	250
Ontario	40%	400	401
Manitoba/Saskatchewan	7.5%	75	75
Alberta	10%	100	100
Colombie-Britannique/Nord	10%	100	100
Total	100%	1,000	1,000

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).

2. Conception du questionnaire

L'avocat stratégique 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 (TSC) 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.

3. Prétest

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 10 et 11 février 2025, avant le lancement du questionnaire. Le sondage a été mis à l'essai auprès de n = 20 répondants dans le cadre d'un pré-lancement (10 en anglais et 10 en français) avant d'être diffusé en direct. En fonction des réponses lors du test préliminaire, la durée moyenne de l'achèvement était d'environ neuf (9) 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.

4. Travail sur le terrain et durée du sondage

Les travaux sur le terrain pour ce sondage ont été menés du 10 au 25 février 2025. En moyenne, le questionnaire a pris 10 minutes.

5. Dispositions

Au total, 3 466 personnes ont participé au sondage en ligne. Parmi ceux-ci, 1 000 personnes se sont qualifiées et ont répondu au sondage. Le taux de réponse global était de 8 % et le taux d'achèvement global était de 95 %, selon les calculs présentés ci-bas.

DISPOSITIONS EN LIGNE

Disposition	N
Courriels envoyés aux répondants	46,009
Total d'entrées au sondage	3,466
Terminé	1,000
Non admissibles/rejetés	2,081
Quota respecté	213
Suspendre/déposer	172

Taux de réponse =	$\frac{\text{Entrevues commencées}}{\text{Répondants Courriels}}$	Taux d'achèvement =	$\frac{\text{Terminés + rejetés + Quota respecté}}{\text{Nombre total de clics}}$
8 %	$\frac{3\,466}{46\,009}$	95 % =	$\frac{(1\,000 + 2\,081 + 213) = 3\,294}{3\,466}$

6. Marge d'erreur et intervalle de confiance

Selon une population de 3,47 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.

7. 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.

B. Combinaison de l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) et de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)

1. Constitution de l'échantillon

Le public cible de ce sondage de courrier en ligne était constitué des bénéficiaires actuels de l'AACT. Les invitations au sondage ont été adressées et envoyées par courrier aux destinataires directs de l'AACT et aucun critère de sélection supplémentaire n'a été mis en œuvre dans le questionnaire. Les répondants ont reçu les renseignements suivants au début du sondage :

- Ils ont été invités à participer parce qu'ils reçoivent actuellement l'AACT;
- Dans le but de protéger leur vie privée, l'Agence leur a envoyé directement une lettre d'invitation;
- Une description de ce qu'est l'AACT et de la manière dont elle est versée aux bénéficiaires.

Un total de n = 386 bénéficiaires directs de l'ACE âgés de 18 ans ou plus ont répondu au sondage. Compte tenu de la faible incidence des bénéficiaires de l'AACT au sein de la population adulte, aucun contingent officiel n'a été établi en fonction du genre, de l'âge, de la région ou d'autres facteurs. De plus, aucune pondération n'a été appliquée à l'échantillon final.

Il y a environ 2,3 millions de bénéficiaires de l'AACT au Canada, ce qui représente environ 8 % de la population canadienne adulte. Pour mener cette étude, les bénéficiaires de l'AACT ont été sélectionnés au hasard, sur une base stratifiée (par province/territoire) à partir de la population afin de générer un échantillon à inviter à répondre au sondage. Une description détaillée de ce processus d'échantillonnage est fournie ci-dessous.

Sélection aléatoire initiale

La Division de l'identification, des renseignements d'entreprise et du soutien de la Direction des programmes de prestations a généré l'échantillon d'envoi postal initial, comme suit.

- En règle générale, lors d'un échantillonnage aléatoire uniforme de la population dans toutes les provinces et tous les territoires, chaque 77^e enregistrement (2 297 013/30 000) de l'ensemble de données aurait été sélectionné. Toutefois, afin d'atteindre un minimum de 30 réponses par province/territoire, un nombre proportionnellement plus grand de dossiers pour les plus petites provinces et les plus petits territoires était nécessaire.
- Conformément au tableau ci-dessous, les dossiers ont été stratifiés par province et par territoire, puis triés par ordre alphabétique par nom de famille, et chaque nième enregistrement par province et par territoire a été sélectionné.
- Le « cadre d'échantillonnage souhaité » fourni dans le tableau ci-dessous estime le nombre de dossiers nécessaires pour chaque province et chaque territoire, en supposant un taux de réponse attendu de 3 %.

	T.-N. -L.	Î.-P.-É.	NE	N.-B.	QC	ON	Man.
Taille estimée de la population de bénéficiaires de l'AACT*	31,540	10,065	61,575	48,345	504,474	902,145	79,653
Cadre d'échantillonnage souhaité	900	900	900	900	6,000	10,500	900
Tirer chaque nième de la province ou du territoire	35	11	68	54	84	86	88
	SK	AB	BC	YK	NWT	NU	Total
Taille estimée de la population de	65,141	261,320	326,034	2,601	2,363	1,757	2,297,013

bénéficiaires de l'AACT*							
Cadre d'échantillonnage souhaité	900	2,400	3,000	900	900	900	30,000
Tirer chaque nième de la province ou du territoire	72	109	109	3	3	2	77

*La taille de la population bénéficiaire de l'AACT par province et par territoire a été estimée en multipliant la taille totale de la population bénéficiaire de l'AACT (n=2 297 013) par la proportion de Canadiens adultes vivant dans chaque province ou dans chaque territoire. Par exemple, pour T.-N.-L., la population bénéficiaire de l'AACT estimée était de 2 297 013 x 0 0137.

Les dossiers ont été extraits le 6 novembre 2024 et étaient à jour à compter du 2 novembre 2024. Le nombre total de dossiers extraits était de 31 313, avec la répartition régionale suivante (suréchantillonnage pour les provinces de l'Atlantique et les territoires du Nord). Les données ont été nettoyées davantage pour veiller à ce que l'adresse postale ne dépasse pas 40 caractères, conformément aux exigences du système pour l'impression et l'envoi postal.

Région	% du cadre d'échantillonnage total (n = 31 313)
Atlantique	13%
Québec	13%
Ontario	37%
Prairies	8%
Alberta	8%
C.-B./Nord	21%

Réduction de l'échantillon d'envoi postal

En raison de contraintes budgétaires liées aux frais d'envoi postal, l'échantillon d'envoi postal a dû être réduit à environ 20 000 dossiers. En coordination avec TSC, l'Agence a réduit l'échantillon d'envoi postal tout en conservant à la fois la sélection stratifiée aléatoire et la même distribution régionale que l'échantillon initial. Ainsi, le nombre de dossiers utilisés à des fins d'invitations par la poste était de 20 012.

2. Conception du questionnaire

The Strategic Counsel a travaillé avec l'Agence pour élaborer un questionnaire portant sur l'AACT qui comprenait des questions liées à la satisfaction, à la facilité de compréhension et à la connaissance - globale et avec des aspects/caractéristiques spécifiques - des services liés à l'AACT. Le questionnaire a permis de veiller à ce que tous les objectifs de recherche soient atteints et à ce qu'il respecte les normes du gouvernement du Canada en matière de recherche sur l'opinion publique. 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.

3. Prétest

Compte tenu de la méthodologie du courrier en ligne utilisée pour cette enquête, The Strategic Counsel n'a pas effectué de prétest officiel pour cette enquête. Le sondage a été testé en profondeur en anglais et en français, à la fois à l'interne au TSC et par l'ARC, avant l'envoi des invitations. De plus, des vérifications de données ont été effectuées dès le début du travail sur le terrain pour garantir l'exactitude de la programmation.

4. Travail sur le terrain et durée du sondage

Les invitations ont été envoyées aux bénéficiaires de l'AACT le 5 mars 2025. Les travaux sur le terrain pour ce sondage ont été menés du 5 au 24 mars 2025. En raison des élections fédérales anticipées déclenchées le 24 mars 2025, l'Agence a suspendu le sondage et les travaux sur place ont été clos une semaine avant l'échéance initialement prévue pour ce sondage. En moyenne, le questionnaire portant sur l'AACT a nécessité 6 minutes.

5. Dispositions

Au total, 1 114 répondants ont participé à l'enquête en ligne, par le biais de l'invitation par courrier. De ce nombre, 386 personnes se sont qualifiées et ont répondu au sondage portant sur l'AACT.

Le taux de réponse global des personnes ayant répondu au sondage portant sur l'AACT était de 1,98 % et le taux d'achèvement global était de 26 %, selon les calculs présentés ci-dessous.

DISPOSITIONS DU COURRIER EN LIGNE

Disposition	N
Invitations envoyées par la poste	20,012
réponses	386
Partielles	1,114
Refus	2
Aucun contact et admissibilité inconnue	18,510
e = Proportion estimée de cas admissibles parmi les cas inconnus*	0.972

*On ne sait pas combien d'invitations ont pu être non livrées/retournées à l'expéditeur, car elles sont détruites au bureau de poste à leur retour. Chaque envoi postal doit cependant être l'objet d'un rapport d'exactitude d'adresse exécuté sur les données dans le cadre du processus d'envoi postal. La liste de diffusion fournie avait une précision d'adresse de 97,2 %.

	Terminées		Terminées
Taux de réponse =	Réponses + partielles + e x (Refus + sans contact + Admissibilité inconnue)	Taux d'achèvement =	Réponses+ partielles
	386		386
1,98 % =	(386 + 1 114) + 0 972 x (2 + 18 510)	25,73 % =	(386 + 1114)

Le faible taux de réponse qui en résulte est probablement dû au fait que le travail de terrain de l'enquête a été suspendu prématurément en raison des élections fédérales anticipées. Le taux d'achèvement obtenu suggère que de nombreux bénéficiaires de l'AACT ont participé au sondage, mais qu'ils n'ont pas poursuivi le sondage. Bien qu'il puisse y avoir plusieurs raisons à ces réponses partielles, étant donné la forte proportion de bénéficiaires qui ne sont pas sûrs de la durée pendant laquelle ils ont reçu la prestation dans l'échantillon principal, il se peut qu'une fois que les répondants ont participé au sondage en ligne, ils aient eu le sentiment de ne pas avoir suffisamment de connaissances au sujet de l'AACT pour terminer le sondage.

6. Réponses supplémentaires pour le sondage sur l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Le sondage de cette année a été mené en tant que projet pilote et visait à déterminer les taux de réponse à la méthodologie du courrier en ligne parmi les bénéficiaires de l'AACT, où il est probable qu'il y ait un chevauchement considérable avec l'admissibilité à l'ACE. Une fois le sondage portant sur l'AACT terminé, les répondants ont dû répondre à une série de questions de sélection pour comprendre s'ils étaient également bénéficiaires directs de l'ACE. Les personnes qualifiées ont ensuite procédé au remplissage de la partie du questionnaire portant sur l'ACE (n=62). Cela a donné lieu à un taux de réponse de 16 % des bénéficiaires de l'AACT qui étaient également les bénéficiaires directs de l'ACE. Les résultats de cet échantillon doivent d'abord être analysés séparément pour déterminer si les résultats complets doivent être combinés avec l'échantillon de panel (n = 1 000). Ces réponses n'ont pas été incluses dans l'échantillon principal de l'étude de 2025 en raison de problèmes de calendrier. Ces réponses supplémentaires ont été recueillies après la partie panel de l'enquête portant sur l'ACE et l'ébauche de rapport était déjà en cours de rédaction.

7. Marge d'erreur et intervalle de confiance

Selon une population de 2,3 millions de bénéficiaires de l'AACT au Canada, nous avons établi un intervalle de confiance et un niveau de confiance de 95 %, et une marge d'erreur de 4,99 %. 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.

8. Limites de l'étude

Compte tenu de l'incidence relativement faible des bénéficiaires de l'AACT au sein de la population canadienne, il est difficile d'établir des quotas stricts pour des sous-groupes précis de bénéficiaires de l'AACT. Par conséquent, certains des résultats déclarés dans le présent document reflètent les points de vue d'un petit sous-ensemble de bénéficiaires de l'AACT, 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.

V. Annexe

Annexe

A. Questionnaires Français

1. Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Sondage en ligne sur les programmes de prestations Sondage sur l'ACE – Version en ligne basée sur les probabilités des désignés

décembre 16, 2024

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Introduction

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 10 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 : 20250115-TH455. 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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Sélection

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 6 ans [CONTINUER]
- ☐ De 6 à 17 ans [CONTINUER]
- ☐ 18 ans ou plus [CONTINUER SEULEMENT SI L'OPTION « MOINS DE 6 ANS » OU « DE 6 À 17 ANS » A ÉTÉ CHOISIE AUSSI]
- ☐ Je n'ai pas d'enfants [VN : EXCLUSIF, TERMINER]
- ☐ Je préfère ne pas répondre [VN : 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. [VN : SÉLECTION ALÉATOIRE. SI L'ACE N'EST PAS SÉLECTIONNÉE, TERMINER.]

- ☐ Sécurité de la vieillesse (SV) [VN : 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) [VN : 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) [VN : 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) [VN : 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) [VN : 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](#))]
- ☐ Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) [VN : LA DÉFINITION SERA FOURNIE DANS UN ÉCRAN CONTEXTUEL – L'avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) est un paiement anticipé de l'allocation canadienne pour les travailleurs. Il s'agit d'un crédit d'impôt

remboursable offert aux particuliers et aux familles admissibles qui travaillent, mais qui gagnent un revenu faible. L'allocation est versée en trois paiements égaux. ([Allocation canadienne pour les travailleurs – Canada.ca](#))

- ☐ Aucune de ces réponses [VN : EXCLUSIF, TERMINER]
- ☐ Je préfère ne pas répondre [VN : 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 28 février 2025.

Prénom : _____ Adresse courriel : _____

[VN : SI « OUI, LE BÉNÉFICIAIRE DIRECT RÉPONDRA AU SONDAGE MAINTENANT » À LA S5, MONTREZ CE QUI SUIVRA AVANT LA S1A : Merci de votre participation jusqu'à présent. Les autres questions concernent le bénéficiaire direct de l'ACE. Veuillez-vous assurer que seul le bénéficiaire direct participe au reste du sondage. Pour plus de renseignements sur ce sondage, cliquez ici [\[lien vers les informations fournies dans l'introduction\]](#)

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?

- ☐ Alberta
- ☐ Colombie-Britannique
- ☐ Manitoba
- ☐ Nouveau-Brunswick
- ☐ Terre-Neuve-et-Labrador
- ☐ Territoires du Nord-Ouest

- ☐ Nouvelle-Écosse
- ☐ Nunavut
- ☐ Ontario
- ☐ Île-du-Prince-Édouard
- ☐ Québec
- ☐ Saskatchewan
- ☐ Yukon

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Durée de réception des paiements de l'ACE

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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la rapidité et de l'exactitude

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 difficile	4
Très difficile	5
Ne sait pas	77

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la qualité du service

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]**.

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité du processus

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 facile1
- Assez facile2
- Ni facile ni difficile3
- Assez difficile4
- Très difficile5
- Ne sait pas77
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]**
- a. La rapidité de la résolution de votre problème

- b. Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité des renseignements

- c. L'exactitude de la réponse que vous avez reçue

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Entregent

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

- d. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Le professionnalisme dont a fait preuve l'agent de l'Agence
- e. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème

Très satisfait1
Plutôt satisfait2
Ni satisfait ni insatisfait3
Plutôt insatisfait4
Très insatisfait5
Ne sait pas77

[POSEZ SEULEMENT LA Q10 SI LA RÉPONSE À LA Q7 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]**
- a. Facilité de compréhension
 - b. Exhaustivité ou rigueur
 - c. Accessibilité
 - d. Serviabilité

Très mauvaise.....1
Mauvaise2
Acceptable.....3
Bonne4
Très bonne.....5
Incertain77

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Équité

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
Non2 [PASSEZ À LA Q14]
Je ne me souviens pas3 [PASSEZ À LA Q14]

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
Assez facile2
Ni facile ni difficile3
Assez difficile4
Très difficile5

Ne sait pas77

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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction globale à l'égard de l'expérience

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? **[SUIVI]**
- ☐ 0 – Aucune incidence
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 – Incidence importante
- Ne sait pas

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Renseignements généraux/demandes de renseignements

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 courant.....1
- N'est pas au courant.....2
- Incertain77

18. Veuillez indiquer si vous connaissez ou non chacune des fonctionnalités suivantes relatives à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. **[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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Analyse de l'ACS+

Les quelques dernières questions suivantes sont posées à des fins statistiques seulement. Elles nous aideront à classer vos réponses. Soyez assuré que toutes vos réponses sont confidentielles.

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs sociodémographiques

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 moins1
Études secondaires non terminées2
Diplôme d'études secondaires ou équivalent3
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 baccalauréat6
Baccalauréat7
Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat.....8
Préfère ne pas répondre99
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 plus7
 Préfère ne pas répondre99

24. Quel est votre état civil?
 Marié1
 Conjoint de fait2
 Séparé/divorcé3
 Veuve.....4
 Célibataire5
 Préfère ne pas répondre99

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels

25. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Anglais1
 Français.....2
 Autre.....20
 Préfère ne pas répondre99

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.

ÉVALUATION AVANT L'ESSAI [10 ENG/10FR]

Question avant l'essai 1 Nous aimerions obtenir vos commentaires sur votre expérience liée au sondage. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) Ce sondage était facile à remplir.
 - b) Les questions posées étaient simples et faciles à comprendre.
 - c) La durée du sondage était raisonnable.
- Totalement en accord1
 Plutôt d'accord2
 Plutôt en désaccord.....3
 Tout à fait en désaccord4
 Incertain77

Question avant l'essai 2 Avez-vous d'autres commentaires au sujet de ce sondage ou de votre expérience liée au sondage? **[QUESTION OUVERTE]**

- ☐ Il n'y a pas d'autres commentaires.

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

2. Sondage combiné sur l'avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) et l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Sondage en ligne sur les programmes de prestations
Sondage combiné sur l'AACT et l'ACE – Version de courrier à en
ligne
décembre 16, 2024

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Introduction

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 10 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 : 20250115-TH455. 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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Sélection

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Durée de la période de réception de l'AACT

1. Vous êtes invité à participer au présent sondage parce que vous recevez actuellement l'avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT). Pour protéger votre vie privée, l'Agence du revenu du Canada vous a directement envoyé une lettre d'invitation. [PN : LA DÉFINITION SERA FOURNIE DANS UN ÉCRAN CONTEXTUEL]. L'AACT est un paiement anticipé de l'allocation canadienne pour les travailleurs (ACT). Il s'agit d'un crédit d'impôt remboursable offert aux particuliers et aux familles admissibles qui travaillent, mais qui gagnent un revenu faible. L'allocation est versée en trois paiements égaux. ([Allocation canadienne pour les travailleurs – Canada.ca](#)) Depuis environ combien de temps recevez-vous les paiements de l'AACT?
- | | |
|------------------------|----|
| Moins de 12 mois | 1 |
| 12 mois ou plus | 2 |
| Incertain | 77 |

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la rapidité et de l'exactitude

2. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'AACT? **[ROTATION Q.2a-b]**
- a. La rapidité des paiements.
- b. L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'AACT, qui a été utilisé pour calculer votre allocation.
- | | |
|-----------------------------------|----|
| Très satisfait | 1 |
| Plutôt satisfait | 2 |
| Ni satisfait ni insatisfait | 3 |
| Plutôt insatisfait | 4 |
| Très insatisfait | 5 |
| Ne sait pas | 77 |
3. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'AACT? Était-ce...
- | | |
|------------------------------|----|
| Très facile | 1 |
| Assez facile | 2 |
| Ni facile ni difficile | 3 |
| Assez difficile | 4 |
| Très difficile | 5 |
| Ne sait pas | 77 |

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la qualité du service

4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence du revenu du Canada au sujet de l'AACT?
- | | |
|-----------------------------|---|
| Oui | 1 |
| Non [PASSEZ À LA Q10] | 2 |
5. [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]**
- | | |
|---|---|
| Une mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde) ... | 1 |
| L'émission du paiement | 2 |
| Une plainte liée au service | 3 |
| Un appel | 4 |

Politique, décision et interprétation	5
Des renseignements généraux Veuillez préciser	6
Autre : veuillez préciser	20

6. [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

Selon vous, votre dernière interaction a eu lieu principalement par l'intermédiaire de **[INSÉREZ LA RÉPONSE DE LA Q6]**.

Elle avait pour sujet **[INSÉREZ LA RÉPONSE DE LA Q5]**.

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité du processus

7. [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’AACT, à quel point était-il facile ou difficile d’accéder aux services de l’AACT? Était-ce...

Très facile	1
Assez facile	2
Ni facile ni difficile	3
Assez difficile	4
Très difficile	5
Ne sait pas	77

8. [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 8 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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité des renseignements

- L’exactitude de la réponse que vous avez reçue

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité interpersonnelle

[POSEZ SEULEMENT LES Q8 d ET 8 e SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 6 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 Q9 SI LA RÉPONSE À LA Q6 EST « EN LIGNE »]

9. [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 QUESTIONS 9 a à d.]**
- a. Facilité de compréhension
 - b. Exhaustivité ou rigueur
 - c. Accessibilité
 - d. Serviabilité
- Très mauvaise.....1
Mauvaise2
Acceptable.....3
Bonne4
Très bonne.....5
Incertain77

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction globale à l'égard de l'expérience

10. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'AACT, y compris les avis et la réception des paiements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Êtes-vous...
- Très satisfait1
Plutôt satisfait2
Ni satisfait ni insatisfait3
Plutôt insatisfait4
Très insatisfait5
Ne sait pas77
11. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout » et 10 « beaucoup », dans quelle mesure l'AACT vous aide-t-elle à faire face au coût de la vie?
- ☐ 0 – pas du tout
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 – beaucoup
 - ☐ Ne sait pas

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Renseignements généraux/demandes de renseignements

12. 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’AACT?
- Oui1

Non2

13. Connaissez-vous chacune des fonctionnalités suivantes liées à l'AACT et à la mise à jour de votre profil ?**[RANDOMISER]**

- 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. Que vous pouvez estimer vos versements anticipés pour l'AACT à l'aide du calculateur de prestations pour enfants et familles sur le site Web de l'ARC.
- d. Qu'un seul conjoint recevra les versements anticipés pour la famille.

Oui1

Non2

Incertain77

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Analyse régionale et ACS +

Les quelques dernières questions suivantes sont posées à des fins statistiques seulement. Elles nous aideront à classer vos réponses. Soyez assuré que toutes vos réponses sont confidentielles.

[DO NOT SHOW] Facteurs régionaux

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

- ☐ Alberta
- ☐ Colombie-Britannique
- ☐ Manitoba
- ☐ Nouveau-Brunswick
- ☐ Terre-Neuve-et-Labrador
- ☐ Territoires du Nord-Ouest
- ☐ Nouvelle-Écosse
- ☐ Nunavut
- ☐ Ontario
- ☐ Île-du-Prince-Édouard
- ☐ Québec
- ☐ Saskatchewan
- ☐ Yukon
- ☐ Je préfère ne pas répondre

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs sociodémographiques

15. À quel genre vous identifiez-vous?

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

16. En quelle année êtes-vous né?

17. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint?

8^e année ou moins.....1

Études secondaires non terminées2

Diplôme d'études secondaires ou équivalent3

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

18. 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
60 000 \$ ou plus	4
Préfère ne pas répondre	99

19. Quel est votre état civil?

Marié	1
Conjoint de fait	2
Séparé/divorcé	3
Veuve.....	4
Célibataire	5
Préfère ne pas répondre	99

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels

20. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Anglais	1
Français.....	2
Autre.....	20
Préfère ne pas répondre	99

21. Êtes-vous... [LISEZ EN ROTATION]?

d. Une personne autochtone	
e. Une personne qui fait partie des minorités visibles	
f. 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)	
Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	99

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Questions supplémentaires à sélectionner pour être admissible à participer au sondage sur l'ACE

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

- ☐ Moins de 18 ans **[REMERCIER ET 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 6 ans [CONTINUER]
- ☐ De 6 à 17 ans [CONTINUER]
- ☐ 18 ans ou plus [CONTINUER SEULEMENT SI L'OPTION « MOINS DE 6 ANS » OU « DE 6 À 17 ANS » A ÉTÉ CHOISIE AUSSI]
- ☐ Je n'ai pas d'enfants [VN : EXCLUSIF. REMERCIER ET TERMINER]
- ☐ Je préfère ne pas répondre [VN : EXCLUSIF. REMERCIER ET TERMINER]

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

- ☐ Sécurité de la vieillesse (SV) [VN : 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) [VN : 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) [VN : 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) [VN : 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](#))]
- ☐ Aucune de ces réponses [VN : EXCLUSIF, TERMINER]
- ☐ Je préfère ne pas répondre [VN : 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 LA PRÉFACE À LA S1A, PASSER S1A-S7, ALLER DIRECTEMENT À LA Q22]
- ☐ Non, un autre membre de mon ménage reçoit les versements de l'ACE. [CONTINUER]
- ☐ Je ne suis pas certain [REMERCIER ET 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 S1 A, CONTINUER À S1 A]
- ☐ 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. [REMERCIER ET 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

28 février 2025.

Prénom : _____ Adresse courriel : _____

[VN : SI « OUI, LE BÉNÉFICIAIRE DIRECT RÉPONDRA AU SONDAGE MAINTENANT » À LA S5, MONTREZ CE QUI SUIV AVANT LA S1A : Merci de votre participation jusqu'à présent. Les autres questions concernent le bénéficiaire direct de l'ACE. Veuillez-vous assurer que seul le bénéficiaire direct participe au reste du sondage. Pour plus de renseignements sur ce sondage, cliquez ici **[lien vers les informations fournies dans l'introduction]]**

- 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

22. 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

23. 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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la rapidité et de l'exactitude

24. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? **[LISEZ EN ROTATION LES Q24 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 Q22 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 satisfait | 1 |
| Plutôt satisfait | 2 |
| Ni satisfait ni insatisfait | 3 |
| Plutôt insatisfait | 4 |
| Très insatisfait | 5 |
| Ne sait pas | 77 |
25. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'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 |

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction à l'égard de la qualité du service

26. 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]**
- | | |
|------------------------------------|---|
| Oui | 1 |
| Non [PASSEZ À LA QUESTION 32] | 2 |
27. [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 |
28. [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 Q28]**. Elle concernait **[INSÉREZ LA RÉPONSE À LA Q27]**.

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité du processus

29. [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 facile1
Assez facile2
Ni facile ni difficile3
Assez difficile4
Très difficile5
Ne sait pas77

30. [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]

- a. La rapidité de la résolution de votre problème
b. Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité des renseignements

- c. L’exactitude de la réponse que vous avez reçue

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Entregent

[POSEZ SEULEMENT LES Q30 d ET 30 e SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 28 EST « TÉLÉPHONE »]

- d. [S’ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L’AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Le professionnalisme dont a fait preuve l’agent de l’Agence
e. [S’ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L’AGENCE PAR TÉLÉPHONE] La façon dont l’agent de l’Agence a réglé votre problème

Très satisfait1
Plutôt satisfait2
Ni satisfait ni insatisfait3
Plutôt insatisfait4
Très insatisfait5
Ne sait pas77

[POSEZ SEULEMENT LA Q31 SI LA RÉPONSE À LA Q28 EST « EN LIGNE »]

31. [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]

- a. Facilité de compréhension
b. Exhaustivité ou rigueur
c. Accessibilité
d. Serviabilité

Très mauvaise.....1
Mauvaise2
Acceptable.....3
Bonne4
Très bonne.....5
Incertain77

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Équité

32. 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

Non2 [PASSEZ À LA Q35]

Je ne me souviens pas3[PASSEZ À LA QUESTION 35]

33. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA Q32 EST « OUI »]** À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu? **[SUIVI]**

Très facile1

Assez facile2

Ni facile ni difficile3

Assez difficile4

Très difficile5

Ne sait pas77

34. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA Q33 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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Satisfaction globale à l'égard de l'expérience

35. 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

36. 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? **[SUIVI]**

☐ 0 – Aucune incidence

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10 – Incidence importante

Ne sait pas

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Renseignements généraux/demandes de renseignements

37. 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
38. 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 courant2
Incertain77
39. Veuillez indiquer si vous connaissez ou non chacune des fonctionnalités suivantes relatives à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. **[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
40. 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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Analyse de l'ACS+

[POSEZ LES Q41-47 SEULEMENT SI QS5 = « LE BÉNÉFICIAIRE DIRECT REMPLIRA LE SONDAGE MAINTENANT ». SI S4 = « JE SUIS UN BÉNÉFICIAIRE DIRECT », REMERCIEZ-LE ET TERMINEZ, car ils ont déjà répondu aux questions démographiques.] Ces dernières questions sont à des fins statistiques seulement et nous aideront à classer vos réponses. Soyez assuré que toutes vos réponses sont confidentielles.

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs sociodémographiques

41. En quelle année êtes-vous né?
42. 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]
43. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint?
- 8^e année ou moins1
Études secondaires non terminées2

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

44. 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

45. Quel est votre état civil?

Marié	1
Conjoint de fait	2
Séparé/divorcé	3
Veuve.....	4
Célibataire	5
Préfère ne pas répondre	99

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels

46. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Anglais	1
Français.....	2
Autre.....	20
Préfère ne pas répondre	99

47. Êtes-vous... [LISEZ EN ROTATION]?

g. Une personne autochtone	
h. Une personne qui fait partie des minorités visibles	
i. 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)	
Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	99

B. Invitations envoyées par la poste pour l'AACT



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada



Pour accéder à votre questionnaire en ligne, visitez :

ARCsondageAACT.com

Ou numérisez le code QR statique avec votre appareil mobile

Objet : Sondage de recherche sur l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) – L'Agence du revenu du Canada veut avoir de vos nouvelles!

L'Agence du revenu du Canada mène un court sondage pour nous aider à mieux comprendre la sensibilisation et la satisfaction des Canadiens à l'égard de l'AACT. L'AACT est un paiement **anticipé** de l'Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT).

Vos commentaires nous aident à améliorer notre service

Vos commentaires nous aideront à améliorer nos services et à explorer des façons de simplifier le processus pour les futurs demandeurs et bénéficiaires.

Votre participation est **volontaire** et **confidentielle**. Il vous faudra environ 10 minutes pour remplir le sondage. L'Agence ne saura pas quels commentaires vous donnez.

Si vous avez des questions au sujet de la présente lettre, veuillez communiquer avec l'équipe de la recherche sur l'opinion publique de l'Agence par courriel, à l'adresse suivante : **PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca**. Pour voir une liste des projets de recherche actifs de l'Agence, consultez la page **www.canada.ca/arc-por**.

Protection des renseignements personnels

L'Agence a embauché The Strategic Counsel, une entreprise de recherche indépendante, pour mener et organiser ce sondage. Vos réponses demeureront entièrement anonymes. La participation à ce sondage n'aura aucune incidence sur votre position actuelle auprès de l'Agence. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. La collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels sont conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale. En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, vous avez droit à la protection, à l'accès et à la correction ou à l'annotation de vos renseignements personnels.

Nous vous remercions à l'avance,

Direction des programmes de prestations

