



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Sondage annuel sur la satisfaction des clients des programmes de prestations – 2025-2026

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat : CW2431197

Valeur du contrat : 130 803,84 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : Le 4 décembre 2025

Date de remise : Le 24 juin 2026

Numéro d'enregistrement : POR-068-25

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

This report is also available in English.

Canada

Sondage annuel sur la satisfaction des clients des programmes de prestations – 2025-2026

Rapport définitif

Préparé pour : l'Agence du revenu du Canada
Juin 2026

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de deux sondages en ligne menés 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 11 février et le 27 février 2026, et un sondage de courrier en ligne auprès de 499 bénéficiaires de l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) entre le 13 mars et le 13 avril 2026.

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre : **Benefit Programs Annual Client Satisfaction Survey – 2025-26**

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

Numéro de catalogue :
Rv4-216/2026F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-662-43027-8

Publication connexe (numéro d'inscription : POR-068-25)

Numéro du catalogue : Rv4-216/2026E-PDF (Final Report, English)
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-662-42995-1

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)	7
D.	Conclusions	9
E.	Remarque à l'intention des lecteurs.....	10
F.	Valeur du contrat	10
II.	Résultats détaillés – Allocation canadienne pour enfants (ACE).....	12
A.	Satisfaction globale et incidence de l'ACE	13
B.	Satisfaction à l'égard des versements de l'ACE	15
C.	Satisfaction à l'égard des avis de l'ACE et compréhension de ceux-ci	16
D.	Communications avec l'Agence et facilité à la joindre pour obtenir des services liés à l'ACE	18
E.	Satisfaction et expérience à l'égard d'aspects de service précis	21
F.	Cotes de satisfaction à l'égard des services en ligne de l'Agence	24
G.	Cotes de satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Agence	25
H.	Connaissance des options en ligne pour gérer l'ACE	25
I.	Connaissance de l'obligation de produire une déclaration de revenus	27
J.	Connaissance des rajustements de l'ACE pour l'inflation.....	27
K.	Renvois à l'ACE et méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir.....	28
L.	Évaluation du questionnaire sur l'entente de garde des enfants.....	30
III.	Constatations détaillées – Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)	33
A.	Sensibilisation à la réception de l'AACT (Q1A).....	34
B.	À quel point l'AACT permet de couvrir les coûts de la vie	35
C.	Satisfaction globale à l'égard de l'AACT.....	35
D.	Satisfaction quant à la rapidité d'exécution des versements de l'AACT.....	36
E.	Satisfaction à l'égard des avis de l'AACT et compréhension de ceux-ci	37
F.	Communications avec l'Agence et facilité à la joindre pour obtenir des services liés à l'AACT ...	39
G.	Satisfaction et expérience à l'égard d'aspects de service précis	41
H.	Évaluation des services en ligne et par téléphone de l'Agence	42
I.	Connaissance des options en ligne pour gérer l'AACT.....	42
J.	Connaissance de l'obligation de produire une déclaration de revenus	44

IV. Méthodologie	46
A. Allocation canadienne pour enfants (ACE)	47
1. Constitution de l'échantillon	47
2. Conception du questionnaire	48
3. Prétest	49
4. Travail sur le terrain et durée du sondage.....	49
5. Dispositions	49
6. Marge d'erreur et intervalle de confiance.....	50
7. Limites de l'étude	50
B. Combinaison de l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) et de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)	50
1. Constitution de l'échantillon	50
2. Conception du questionnaire	52
3. Prétest	54
4. Travail sur le terrain et durée du sondage.....	54
5. Dispositions	54
6. Réponses supplémentaires pour le sondage sur l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)	55
7. Marge d'erreur et intervalle de confiance.....	55
8. Limites de l'étude	55
V. Annexe	56
A. Questionnaires Français.....	57
1. Allocation canadienne pour enfants.....	57
2. Combinaison de l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) et de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)	67
B. Invitations envoyées par la poste pour l'AACT	81

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 :
 - un citoyen canadien;
 - un résident permanent;
 - une personne protégée;
 - un résident temporaire ayant habité au Canada pendant les 18 derniers mois et possédant un permis en règle le 19^e mois;
 - une personne autochtone qui répond à la définition d'« Indien » aux termes de la *Loi sur les Indiens*.

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) n'avait auparavant interrogé que les bénéficiaires de l'ACE. Les bénéficiaires de l'AACT ont été inclus pour la première fois dans le programme de sondage en 2025.

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 et de l'AACT seront retracés jusqu'à l'étude de 2025.

B. Méthodologie

1. Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Un sondage en ligne de 8 minutes a été mené auprès de 1 000 bénéficiaires directs de l'ACE, âgés de 18 ans et plus, entre le 11 février et le 27 février 2026.

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 3,48 millions de bénéficiaires de l'ACE au Canada, nous avons établi 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 5 minutes a été mené auprès de 499 bénéficiaires de l'AACT, âgés de 18 ans et plus, entre le 13 mars (date de début de l'envoi des invitations) et le 13 avril 2026.

Selon une population de 2,5 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 5 %.

C. Résumé des principales constatations

1. Allocation canadienne pour enfants (ACE)

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

Dans l'ensemble, les bénéficiaires de l'ACE continuent de **rapporter des expériences positives avec l'Agence dans la plupart des aspects de l'exécution du programme**. Les niveaux de satisfaction **demeurent élevés et globalement stables d'une année à l'autre**, bien que les notations varient selon l'aspect spécifique de la prestation de services évalué.

Les niveaux de satisfaction les plus élevés continuent d'être associés à l'**expérience globale** des bénéficiaires dans l'interaction avec l'Agence au sujet de l'ACE et, plus précisément, avec les **mesures de protection en place pour protéger leurs renseignements**. En 2026, plus de quatre bénéficiaires sur cinq (82 %) qui ont contacté l'Agence déclarent être satisfaits des mesures de protection de la vie privée, tandis que la satisfaction globale à l'égard des interactions liées au programme de l'ACE demeure stable à un peu plus de sept bénéficiaires sur dix (72 %). La satisfaction quant à l'exactitude des renseignements figurant sur le dernier avis de l'ACE demeure également relativement forte (70 %).

Bien que toujours favorables dans l'ensemble, des cotes de satisfaction légèrement inférieures sont signalées pour certains aspects opérationnels de la prestation de services. Parmi les bénéficiaires qui ont contacté l'Agence, plus des deux tiers expriment leur satisfaction quant à l'exactitude de la réponse reçue de l'Agence (66 %) et la rapidité de la résolution de leur problème (64 %).

Notamment, en ce qui a trait au taux de satisfaction (60 %) à l'égard du temps qu'il a fallu aux nouveaux bénéficiaires pour recevoir leur première prestation de l'ACE, on a observé une baisse de dix points par rapport à 2025. Bien que la variation d'une année à l'autre ne soit pas statistiquement significative, la satisfaction à l'égard de cette mesure a diminué de 24 points depuis 2024 (84 %), ce qui suggère un changement à plus long terme qui pourrait justifier un examen plus approfondi.

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

	Net – Satisfait (% plutôt/très satisfait)		Net – Insatisfait (% plutôt/très insatisfait)	
	2025	2026	2025	2026
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux (n = 99 en 2025, n = 121 en 2026)*	80	82	4	5
Interactions globales avec l'Agence au sujet de l'ACE (y compris la demande, les avis, la réception des paiements) [n = 1 000 en 2025, n = 1 000 en 2026]	72	72	5	7
L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation (n = 1 000 en 2025, n = 1 000 en 2026)	69	70	6	6
Exactitude de la réponse que vous avez reçue (n = 99 en 2025, n = 121 en 2026)*	70	66	20	19
La rapidité avec laquelle votre problème a été résolu (n = 99 en 2025, n = 121 en 2026)*	63	64	25	21
Le temps d'attente avant d'obtenir votre premier versement de l'ACE (n = 53 en 2025, n = 48 en 2026)**	70	60	9	17

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

**Question posée uniquement aux nouveaux bénéficiaires

Au-delà des mesures de satisfaction, la plupart des bénéficiaires rapportent que l'information contenue dans leurs avis de l'ACE est claire et facile à comprendre – sept bénéficiaires sur dix (70 %) indiquent que l'information sur leur avis le plus récent était facile à interpréter.

Méthodes de communication avec l'Agence au sujet de l'ACE et de l'expérience globale du service

En ce qui concerne la communication avec l'Agence au sujet de l'ACE, dans l'ensemble, les méthodes demeurent semblables à celles de l'an dernier, bien qu'il y a des indicateurs qui laissent à supposer un changement dans le canal utilisé. Le téléphone (55 %) demeure la méthode de communication la plus

utilisée, mais représente une baisse de huit points depuis 2025 (63 %). Parallèlement, la proportion de bénéficiaires déclarant avoir utilisé des services en ligne (52 %) a augmenté de sept points (contre 45 % en 2025). Une plus petite proportion (21 %) déclare avoir communiqué avec l'Agence par courrier. Comme les années précédentes, la mise à jour des renseignements personnels dans son dossier (46 %) demeure la raison la plus fréquemment citée pour communiquer avec l'Agence.

Parmi les bénéficiaires qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois (12 % de l'échantillon total ou n = 121 répondants), les perceptions de l'accessibilité aux services demeurent généralement cohérentes avec la vague précédente. Trois répondants sur cinq (60 %) disent que l'accès aux services de l'ACE a été facile selon leur interaction la plus récente, tandis qu'un peu plus d'un quart des répondants (27 %) décrivent l'expérience comme étant difficile. Cela suggère des possibilités d'amélioration de cet aspect du service.

Les services téléphoniques et en ligne continuent de recevoir des évaluations généralement positives de la part de ceux qui les ont utilisés. Les cotes des services téléphoniques sont particulièrement fortes, 84 % des répondants étant satisfaits du professionnalisme des agents de l'Agence et 69 % satisfaits de la façon dont leur problème a été résolu. Bien que ces chiffres représentent des augmentations de huit et neuf points respectivement depuis 2025, ces changements ne sont pas statistiquement significatifs. Parmi les bénéficiaires ayant interagi avec les services en ligne de l'Agence, environ la moitié considère l'information fournie comme étant *bonne* ou *très bonne* selon plusieurs indicateurs, notamment la facilité de compréhension (59 %), la serviabilité (57 %), l'exhaustivité ou la rigueur (52 %) et l'accessibilité (52 %). Les cotes des services en ligne ont légèrement diminué par rapport à 2025, bien que les différences ne soient pas significatives.

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

On a également posé aux bénéficiaires une série de questions pour évaluer leur connaissance de plusieurs fonctionnalités liées à l'accès et à la gestion de leur ACE en ligne, ainsi que d'autres exigences du programme et de l'indexation annuelle de la prestation. Dans l'ensemble, les niveaux de connaissance sont variables.

Conformément à 2025, presque tous les bénéficiaires (95 % pour les deux années) sont conscients de l'obligation de produire une déclaration de revenus annuellement pour continuer à recevoir les paiements de l'ACE. Les niveaux de sensibilisation sont aussi relativement élevés lorsqu'il s'agit de gérer l'ACE en ligne. Plus de huit bénéficiaires sur dix (82 %) savent qu'ils peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels au moyen du service Mon dossier de l'Agence, et la même proportion sait qu'ils peuvent utiliser Mon dossier pour consulter les détails sur les prestations et les crédits ainsi que les renseignements sur l'admissibilité. Les taux de sensibilisation à l'usage de Mon dossier aux fins de consultation de renseignements ont considérablement augmenté depuis 2025, grimpant de 17 points. Cependant, il faut interpréter avec prudence la constatation que davantage de bénéficiaires sont au courant qu'ils peuvent consulter en ligne les détails sur les prestations, les crédits et l'admissibilité, car le questionnaire de 2026 a été mis à jour pour faire mention du compte Mon dossier de l'Agence plutôt que de l'application MesPrestations (éliminée progressivement) figurant dans le questionnaire de 2025.

La prise de conscience demeure plus modeste pour d'autres fonctionnalités. En 2026, plus de six bénéficiaires sur dix (62 %) affirment savoir que tout solde de l'ACE dû peut être payé au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne, et un peu plus de la moitié des répondants (55 %) savent que le montant de 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 (% ayant répondu « Oui »)	
	2025	2026
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	82
Vous pouvez utiliser Mon dossier pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité	65	82
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	61	62
Le montant de l'ACE est augmenté chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie	54	55
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	6*	5*

*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 %).

Sources de sensibilisation et méthodes de demande préférées

Les bénéficiaires déclarent le plus souvent avoir découvert l'ACE par le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance (23 %) ou par des amis ou membres de la famille (18 %). Notamment, le taux de prise de connaissance grâce au personnel des hôpitaux ou des centres de naissance a légèrement augmenté depuis la dernière vague (19 % en 2025), ce qui a permis de rapprocher les résultats à ceux de 2024 (23 %).

Lorsqu'on leur a demandé comment ils présenteraient une demande d'ACE à l'avenir, les bénéficiaires continuent de démontrer une forte préférence pour les options numériques. Les demandes en ligne au moyen de Mon dossier (44 %) demeurent la méthode la plus souvent citée, suivie de la demande à l'hôpital en utilisant la demande de prestations automatisée au moment d'enregistrer la naissance d'un nouveau-né (36 %).

Incidence globale de l'ACE sur les budgets mensuels

Enfin, l'ACE continue de jouer un rôle important dans les finances des ménages pour de nombreux bénéficiaires. Plus de la moitié des répondants (55 %, en hausse de quatre points par rapport à 51 % en 2025) indiquent que la prestation a une incidence majeure sur leur budget mensuel (attribuant une cote de « 7 à 10 » sur une échelle de 10 points). Cette incidence est particulièrement marquée chez les ménages à faible revenu gagnant moins de 60 000 \$ par année (81 %), les bénéficiaires célibataires (70 %) et ceux qui s'identifient comme faisant partie d'un groupe visé par l'équité (64 %).

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

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

Les bénéficiaires de l'AACT continuent de rapporter des **expériences généralement positives** avec l'Agence dans l'ensemble et dans les aspects clés de l'exécution de programme. Un peu plus de la moitié des bénéficiaires (51 %) déclarent que l'AACT a une incidence *importante* pour les aider à faire face au coût de la vie, ce qui est comparable au taux de 2025 (54 %).

En 2026, la satisfaction est la plus élevée en ce qui concerne la **rapidité des paiements (69 %)** et les **interactions globales avec l'Agence (65 %)**, tandis que 61 % déclarent être satisfaits de l'exactitude des renseignements dans leur dernier avis de l'AACT. Bien qu'il n'y ait pas de changements statistiquement significatifs depuis la dernière vague, les niveaux de satisfaction et d'insatisfaction sont légèrement inférieurs à ceux de 2025, ce qui indique un virage vers des réponses plus neutres cette année. Notamment, l'insatisfaction demeure faible dans les trois mesures (dans la fourchette de 3 à 5 %).

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

(n = 386 en 2025, n = 499 en 2026)	Net – Satisfait (% plutôt satisfait/très satisfait)		Net – Insatisfait (% plutôt/très insatisfait)	
	2025	2026	2025	2026
La rapidité des paiements de l'AACT	73	69	6	3
Interactions globales avec l'Agence au sujet de l'AACT (y compris les avis et la réception des paiements)	67	65	6	4
L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'AACT, qui a été utilisé pour calculer votre prestation (n = 386 en 2025)	63	61	5	5

Alors que près des deux tiers (63 %) sont satisfaits de l'exactitude des renseignements figurant sur leur dernier avis de l'AACT, **la facilité de compréhension des avis est un peu plus faible (57 %)** et demeure comparable au taux de 2025 (58 %).

La prise de conscience à l'égard de la réception de l'AACT joue un rôle clé dans la détermination de la satisfaction – il est à noter qu'une proportion importante de bénéficiaires ne connaît pas ou est incertaine de son statut de bénéficiaire de l'AACT (36 %; n = 180). Ce segment de répondants déclare une satisfaction globale nettement plus faible (par exemple, 42 % de satisfaction globale contre 78 % parmi ceux qui en sont informés). Un taux de satisfaction plus faible est également indiqué pour des mesures clés (par exemple, 49 % de ces répondants sont satisfaits de la rapidité d'exécution par rapport à 80 % des répondants informés de leur statut à l'égard de l'AACT), ce qui indique que le manque de connaissance à l'égard de son statut de bénéficiaire de l'AACT a un effet modérateur sur les cotes.

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

Comme en 2025, seule une faible proportion des bénéficiaires échantillonnés (5 %; n = 27) déclarent avoir communiqué avec l'Agence au sujet de l'AACT au cours des 12 derniers mois. Compte tenu de la petite taille de l'échantillon, les résultats de cette section ont été interprétés avec prudence et doivent être considérés comme étant de nature directionnelle.

Parmi ceux qui ont contacté l'Agence, le téléphone demeure la méthode la plus couramment utilisée (44 %), suivie des services en ligne (33 %), et nettement moins de répondants ont recours au courrier (19 %). Les raisons les plus souvent citées pour communiquer avec l'Agence sont notamment la mise à jour des renseignements au dossier (22 %) et des problèmes liés aux paiements (19 %).

Les perceptions concernant l'accès sont, dans l'ensemble, modérément positives, 56 % des répondants décrivant leur plus récente expérience comme étant *facile*. Un autre 22 % indique que cette expérience n'était ni *facile* ni *difficile*, alors que 22 % l'ont caractérisée comme étant *difficile*. Les services téléphoniques et en ligne de l'Agence sont généralement bien cotés par ceux qui les ont utilisés, bien que les résultats soient basés sur de petites tailles d'échantillon (n = 10 et n = 9, respectivement).

Parmi ceux qui ont communiqué avec l'Agence, le taux de satisfaction à l'égard des mesures de protection de la vie privée était le plus élevé (70 %). En revanche, l'exactitude de la réponse (63 %) et la rapidité de la résolution (59 %) ont également reçu une cote favorable même si les chiffres sont plus faibles, ce qui indique que les répondants sont satisfaits de ces aspects du service. Bien que directionnels, les résultats suggèrent une légère amélioration globale de la satisfaction et une baisse de l'insatisfaction dans ces aspects du service par rapport à 2025.

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

(n = 22 en 2025, n = 27 en 2026)*	Net – Satisfait (% plutôt satisfait/très satisfait)		Net – Insatisfait (% plutôt/très insatisfait)	
	2025	2026	2025	2026
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux**	55	70	14	4
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue**	50	63	23	22
La rapidité de la résolution de votre problème**	32	59	36	22

*Attention : la taille de la base est petite

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

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

La sensibilisation aux caractéristiques de l'AACT continue de varier, ce qui a des répercussions évidentes sur l'expérience et la satisfaction. La plupart des destinataires savent toujours qu'ils peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels grâce à Mon dossier (77 % en 2026 contre 78 % en 2025). La sensibilisation à la possibilité de consulter des renseignements sur les paiements de prestations et de crédits en ligne au moyen de Mon dossier a considérablement augmenté depuis 2025 (69 % par rapport à 53 %). Cependant, cette hausse doit être interprétée avec prudence, car le questionnaire de 2026 a été mis à jour pour faire mention du service « Mon dossier » de l'Agence plutôt que de l'« application Web MesPrestations » (éliminée progressivement) figurant dans le questionnaire de 2025. La sensibilisation est plus limitée pour d'autres fonctionnalités, notamment le fait qu'un seul des conjoints reçoit des paiements (47 % en 2026 contre 51 % en 2025) et la possibilité d'utiliser le calculateur de prestations pour estimer les paiements (29 % en 2026 contre 31 % en 2025).

Conformément aux constatations de 2025, une grande majorité (78 %) est consciente de l'obligation de produire une déclaration de revenus annuelle afin de continuer à recevoir les paiements de l'AACT.

D. Conclusions

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard des deux programmes de prestations demeure positive et généralement stable d'une année à l'autre. Les bénéficiaires continuent de déclarer des expériences favorables avec l'Agence dans la plupart des aspects de la prestation de services, en particulier les interactions globales avec l'Agence (72 % et 65 % se sont dits quelque peu ou très satisfaits de l'ACE et de l'AACT, respectivement), la rapidité des paiements et les mesures de protection en place pour protéger les renseignements personnels. De plus, l'ACE et l'AACT continuent de jouer un rôle important en matière de soutien financier pour de nombreux bénéficiaires. Plus de la moitié des bénéficiaires de l'ACE (55 %) indiquent que les prestations ont une incidence importante sur leur budget du ménage, tandis que 51 % des bénéficiaires de l'AACT affirment que la prestation aide grandement à gérer le coût de la vie. L'incidence positive de l'ACE se fait particulièrement sentir chez les ménages à faible revenu et d'autres groupes financièrement vulnérables.

Parallèlement, les constatations soulignent plusieurs occasions de renforcer davantage l'expérience des bénéficiaires. Pour l'AACT en particulier, la sensibilisation continue d'émerger comme un moteur clé de la satisfaction globale. Une proportion importante – plus d'un tiers des bénéficiaires (36 %) – ne sait pas ou n'est pas certaine de recevoir la prestation, et ces particuliers déclarent systématiquement une satisfaction plus faible dans plusieurs des principales mesures d'expérience ou de prestation de services. Cela suggère que les initiatives plus larges de l'Agence visant à accroître la sensibilisation et la compréhension de l'AACT – y compris l'admissibilité, le processus de paiement et la manière dont la prestation est offerte – pourraient aider à renforcer la perception globale du programme. La connaissance des caractéristiques de l'AACT demeure modeste, mais quelque peu faible quant à la possibilité pour les bénéficiaires 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, les niveaux de satisfaction demeurent élevés dans l'ensemble, bien que les résultats continuent de signaler des occasions d'amélioration de la sensibilisation et de la clarté dans certains domaines. Le taux de sensibilisation à la notion que l'ACE est indexée annuellement à l'inflation

demeure modéré, ce qui laisse sous-entendre qu'il pourrait y avoir des communications plus proactives sur la façon dont les montants de prestations sont ajustés au fil du temps. Une meilleure sensibilisation dans ce domaine pourrait aider à renforcer les perceptions à l'égard de la réactivité du programme à la hausse des coûts des ménages ainsi que de la valeur globale qu'il apporte aux bénéficiaires. Il est à noter que les perceptions à l'égard de l'accessibilité des services chez ceux qui communiquent avec l'Agence continuent de suivre les mesures globales de satisfaction. Parallèlement, les tendances d'utilisation des canaux laissent supposer un virage continu vers l'interaction numérique, avec une utilisation croissante des services en ligne parmi les bénéficiaires de l'ACE et une connaissance nettement plus élevée des portails et outils de l'Agence dans les deux programmes.

Prises ensemble, les constatations de 2026 indiquent plusieurs secteurs d'intérêt pour l'Agence, spécifiquement liés à l'augmentation de la sensibilisation aux prestations – en particulier l'AACT – ainsi qu'à l'amélioration de l'expérience de service des bénéficiaires grâce à l'utilisation de services numériques et d'outils de libre-service.

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. Il convient de faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats. Ils doivent être considérés comme étant 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 130 803,84 \$ (taxes applicables comprises).

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro du contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : 46558-25-3646/CY

Date d'attribution du contrat : 2025-12-04

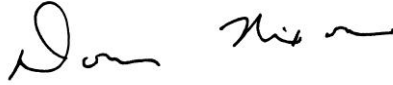
Budget du contrat : 130 803,84 \$

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada 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.

Signataire :



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 demeurent inchangés par rapport à 2025. 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 sont satisfaits (72 %). La proportion de ceux qui se disent *très satisfaits* et *plutôt satisfaits* est également demeurée relativement stable, avec près de deux sur cinq (37 %) donnant la cote la plus élevée de *très satisfaits* et un peu plus d'un tiers (34 %) indiquant qu'ils sont *plutôt satisfaits*, ce qui est semblable aux résultats de 2025 (38 % et 34 %, respectivement). Environ un répondant sur cinq (18 %) continue de déclarer n'être *ni satisfait ni insatisfait*, ce qui indique peu de changements depuis 2025 (20 %). Relativement peu de personnes expriment leur insatisfaction quant aux interactions qu'elles ont eues avec l'Agence concernant la réception de l'ACE, bien que la proportion accordant cette cote indique une augmentation statistiquement significative, passant de 5 % en 2025 à 7 % en 2026.

Dans l'ensemble des régions, les écarts sont notables :

- Comme ce fut le cas en 2025, les personnes vivant dans les provinces de l'Atlantique (79 %) et au Québec (75 %) expriment un niveau de satisfaction plus élevé quant à leur expérience globale, par rapport aux bénéficiaires de la Colombie-Britannique/du Nord (63 %).
- Bien que les bénéficiaires en Ontario soient plus susceptibles que ceux du Québec d'être *très satisfaits* (40 % contre 32 %, respectivement), 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 des Prairies (32 %) et de l'Ontario (30 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES INTERACTIONS GLOBALES AVEC L'AGENCE, CONCERNANT L'ACE

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	72	72	79	75	71	70	63
Très satisfait	38	37	43	32	40	39	34
Plutôt satisfait	34	34	36	44	30	32	29
Ni satisfait ni insatisfait	20	18	16	17	20	17	20
Plutôt insatisfait	4	5	4	3	4	9	8
Très insatisfait	2	3		1	3	3	5
NET – INSATISFAIT	5	7	4	4	7	11	13
Je ne sais pas	3	3	1	4	3	2	4

Q14. Lorsque vous pensez à toutes vos interactions avec l'Agence au sujet de l'ACE, y compris la demande, les avis et la réception des paiements, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Base : Échantillon total

Les niveaux de satisfaction sont semblables entre les groupes démographiques, à une exception :

- Les bénéficiaires ayant fait des études universitaires sont plus susceptibles d'être satisfaits par rapport à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (74 % contre 60 %).

Il convient de noter que les bénéficiaires qui sont plus susceptibles d'indiquer la cote la plus élevée de *très satisfaits* comprennent les personnes suivantes :

- les femmes (39 %) par rapport aux hommes (31 %);
- les bénéficiaires d'âge moyen (39 % – de 35 à 49 ans), comparativement aux bénéficiaires plus jeunes (30 % – de 18 à 34 ans);
- les anglophones (39 %) par rapport aux francophones (30 %).

Conformément aux résultats précédents, il n'y a pas de différence dans le niveau global de satisfaction entre les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires réguliers (73 % et 72 %, respectivement).

Lorsqu'on leur a demandé quelle est l'incidence de l'ACE sur leur budget mensuel, les résultats montrent peu de changements par rapport à 2025. Plus de la moitié des bénéficiaires (55 %) déclarent que *l'incidence est relativement élevée* (une cote de « 7 à 10 » sur une échelle de 10 points), comparativement à 51 % l'année précédente. Un peu plus d'une personne sur cinq (21 % au cours des deux années) affirme que l'ACE a une *incidence modérée* (une cote de « 4 à 6 ») sur son budget. Une proportion semblable de bénéficiaires (23 % par rapport à 28 % en 2025) indique que cela a *peu ou pas d'incidence* (une cote de « 0-3 ») sur leur budget mensuel.

En cohérence avec les résultats de 2025, les bénéficiaires du Canada atlantique sont plus susceptibles d'indiquer que l'ACE a une *incidence élevée* sur leur budget (66 %), surtout par rapport à ceux vivant dans les Prairies (49 %).

INCIDENCE DE L'ACE SUR LE BUDGET MENSUEL

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – INCIDENCE ÉLEVÉE (7, 8, 9 ou 10)	51	55	66	54	55	49	58
9 ou 10	30	33	46	28	32	33	39
7 ou 8	21	22	20	26	23	16	19
4, 5 ou 6 – INCIDENCE MODÉRÉE	21	21	18	24	21	19	18
2 ou 3	15	13	11	11	14	17	10
0 ou 1	13	10	4	9	10	13	12
NET – INCIDENCE FAIBLE OU NULLE (0, 1, 2 ou 3)	28	23	14	20	24	30	22
Je ne sais pas	1	1	1	2	1	2	2

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* sur leur budget mensuel (une cote de « 7 à 10 ») comprennent ce qui suit :

- les bénéficiaires dans les ménages dont le revenu est inférieur à 60 000 \$ annuellement (81 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est supérieur à 60 000 \$, mais inférieur à 100 000 \$ (67 %) et ceux dont le revenu est de 100 000 \$ ou plus (41 %). Notamment, une plus grande proportion de ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ fournit la cote la plus élevée de « 9 ou 10 » (67 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est supérieur à 60 000 \$, mais inférieur à 100 000 \$ (41 %) et à ceux dont le revenu est 100 000 \$ ou plus (18 %);
- les bénéficiaires qui sont célibataires (70 %) ou séparés, divorcés ou veufs (63 %), par rapport à ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (52 %). Environ la moitié des bénéficiaires

célibataires et séparés, divorcés ou veufs (54 % et 49 %, respectivement) déclarent que l'ACE a une incidence très élevée (une cote de 9 ou 10), comparativement à moins d'un tiers chez ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (28 %);

- les bénéficiaires qui s'identifient comme membres d'un groupe visé par l'équité (64 %) par rapport aux autres (51 %) – un peu plus de deux répondants sur cinq de ce groupe ont accordé la cote la plus élevée de 9 ou 10 (44 %) par rapport à 29 % pour les autres;
- ceux qui ont un niveau de scolarité inférieur – diplôme d'études secondaires (64 %) ou collégiales (61 %) – comparativement à ceux qui ont un diplôme universitaire (51 %);
- les femmes (57 %) par rapport aux hommes (48 %).

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

On a demandé aux nouveaux bénéficiaires, définis comme étant 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 = 48 en 2026 et n = 53 en 2025). 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 (60 %) des nouveaux bénéficiaires en 2026 se disent satisfaits du temps qu'il leur a fallu pour obtenir leur premier versement de l'ACE. Bien que cela représente une baisse de 10 points par rapport à 2025 (70 %), la différence d'une année à l'autre n'est pas statistiquement significative. Cependant, le taux de satisfaction a diminué de façon plus marquée comparativement à 2024 (84 %), ce qui représente une baisse de 24 points sur la période de deux ans.

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 2025	TOTAL POUR 2026
n =	53	48c
	%	%
NET – SATISFAIT	70	60
Très satisfait	30	29
Plutôt satisfait	40	31
Ni satisfait ni insatisfait	17	19
Plutôt insatisfait	8	8
Très insatisfait	2	8
NET – INSATISFAIT	9	17
Je ne sais pas	4	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

On a demandé à tous les bénéficiaires 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 en 2026 demeurent, dans l'ensemble, semblables à ceux de l'année précédente.

Sept personnes sur dix (70 % contre 69 % en 2025) sont satisfaites de l'exactitude des renseignements utilisés pour calculer leurs prestations et fournis sur leur dernier avis de l'ACE. Près de deux personnes sur cinq (39 %) se disent *très* satisfaites et trois sur dix (31 %) indiquent être *plutôt* satisfaites. Près d'un bénéficiaire sur cinq (19 % contre 20 % en 2025) déclare une cote neutre, affirmant ne se *sentir ni satisfait ni insatisfait*, tandis que très peu de répondants (6 % chaque année) expriment leur insatisfaction.

Les niveaux de satisfaction ne varient pas significativement entre les régions, à une exception près. Comme pour les résultats de 2025, les bénéficiaires du Québec (77 %) sont plus susceptibles d'exprimer leur satisfaction quant à l'exactitude des renseignements figurant sur leur avis d'ACE, comparativement à ceux de l'Ontario (68 %) et de la Colombie-Britannique/Nord (61 %).

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	69	70	74	77	68	69	61
Très satisfait	40	39	50	38	39	37	35
Plutôt satisfait	30	31	24	39	29	32	26
Ni satisfait ni insatisfait	20	19	14	14	19	20	31
Plutôt insatisfait	4	4	3	2	5	4	1
Très insatisfait	2	3		3	3	2	3
NET – INSATISFAIT	6	6	3	5	8	6	4
Je ne sais pas	5	5	9	3	5	5	4

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

Les niveaux de satisfaction varient aussi entre plusieurs groupes démographiques. Des niveaux plus élevés de satisfaction sont observés entre :

- les francophones (76 %) par rapport aux anglophones (69 %) – cohérent avec les résultats régionaux;
- ceux dont les revenus des ménages se situent entre 60 000 \$ et 100 000 \$ (75 %), par rapport aux ménages qui gagnent 100 000 \$ ou plus chaque année (68 %);
- les bénéficiaires qui affirment que le versement de l'ACE a une incidence *importante* sur leur budget mensuel (75 % – cote de 7 à 10) ou une incidence *modérée* (71 % – cote de « 4 à 6 »), comparativement à ceux qui déclarent qu'il a *peu ou pas d'incidence* (61 % – cote de 0 à 3).

Comme en 2025, la majorité des bénéficiaires déclarent que les renseignements contenus dans leur dernier avis de l'ACE étaient faciles à comprendre. Sept bénéficiaires sur dix (70 % contre 72 % en 2025) indiquent que l'avis est facile à interpréter, avec des proportions presque égales qui disent que c'est *très facile* (36 %) ou *plutôt facile* (35 %). Plus d'un bénéficiaire sur cinq (16 % chaque année) offre une cote neutre, indiquant que l'information n'est *ni facile ni difficile* à comprendre. Une petite proportion de répondants (6 % au cours des deux années) déclare trouver l'information *difficile* à interpréter, tandis qu'un autre 7 % indique qu'ils sont incertains.

La facilité de compréhension varie quelque peu entre les régions. Les bénéficiaires au Québec (75 %) sont plus susceptibles que ceux en Ontario (68 %) de dire que les renseignements contenus dans leur avis de l'ACE étaient faciles à comprendre dans l'ensemble. Les bénéficiaires du Québec sont plus susceptibles de décrire l'avis comme *plutôt facile* à comprendre (46 %), comparativement à ceux dans les Prairies (33 %) et en Ontario (28 %).

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES AVIS D'ACE

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
NET – FACILE	72	70	76	75	68	70	65
Très facile	37	36	37	30	40	37	31
Plutôt facile	34	35	39	46	28	33	34
Ni facile ni difficile	16	16	17	16	17	14	19
Plutôt difficile	5	5	1	4	5	6	7
Très difficile	1	1	-	<1	2	1	2
NET – DIFFICILE	6	6	1	4	7	7	9
Je ne sais pas	7	7	5	4	8	9	7

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

La facilité de compréhension varie également d'un groupe démographique à l'autre. Les proportions de personnes ayant déclaré une plus grande facilité de compréhension sont plus élevées chez les groupes suivants :

- les personnes ayant fait des études collégiales (74 %) ou universitaires (71 %), comparativement à celles ayant un diplôme d'études secondaires ou un niveau de scolarité inférieur (56 %);
- les bénéficiaires qui affirment que le versement de l'ACE a une *incidence importante* sur leur budget mensuel (75 % – note de 7 à 10), comparativement à ceux qui déclarent qu'il a *peu ou pas d'incidence* (61 % – note de 0 à 3);
- les personnes qui s'identifient comme faisant partie d'un groupe visé par l'équité (73 %), comparativement aux autres personnes (65 %).

D. Communications avec l'Agence et facilité à la joindre pour obtenir des services liés à l'ACE

Le sondage comprenait plusieurs questions visant à mieux comprendre les interactions des bénéficiaires avec l'Agence au cours des 12 derniers mois. Ces questions visaient à déterminer si les bénéficiaires avaient communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE, les raisons de cette communication, les moyens utilisés à cette fin et leur perception de la facilité d'accès aux services liés à l'ACE.

Un peu plus d'un bénéficiaire sur dix (12 % en 2026, comparativement à 10 % en 2025) déclare avoir communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois, tandis que la grande majorité des bénéficiaires (88 % en 2026, comparativement à 90 % en 2025) affirment ne pas l'avoir fait.

Aucune différence significative n'est observée entre les régions.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	10	12	8	15	11	10	16
Non	90	88	92	85	89	90	84

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 les moins susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois sont généralement les suivants :

- les personnes qui affirment que le versement de l'ACE a *peu ou pas* d'incidence sur leur budget mensuel (93 % – note de 0 à 3), comparativement à celles qui indiquent qu'il a une incidence *importante* (86 % – note de 7 à 10);
- les personnes vivant dans un ménage dont le revenu annuel est de 100 000 \$ ou plus (92 %), comparativement à celles dont le revenu du ménage se situe entre 60 000 \$ et 100 000 \$ (85 %) ou est inférieur à 60 000 \$ (78 %);
- les bénéficiaires plus âgés (91 % – 50 ans ou plus) et d'âge moyen (90 % – de 35 à 49 ans), comparativement aux bénéficiaires plus jeunes (73 % – de 18 à 34 ans);
- les femmes (90 %), comparativement aux hommes (81 %);
- les répondants titulaires d'un diplôme universitaire (89 %), comparativement à ceux détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (79 %).

Les bénéficiaires ayant indiqué avoir communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois ont été invités à répondre à une question de suivi sur la raison de cette communication. Comme les années précédentes, les répondants mentionnent diverses raisons. En 2026, la raison la plus souvent invoquée demeure la mise à jour des renseignements au dossier (46 % en 2026, comparativement à 52 % en 2025), notamment en cas de changement d'adresse, d'état civil ou de modalités de garde.

Environ le quart des répondants indiquent que leur communication portait sur l'émission d'un paiement (24 % en 2026, contre 27 % en 2025), tandis qu'une proportion semblable affirme qu'elle concernait leur demande (22 % en 2026, contre 21 % en 2025). Une proportion moindre de bénéficiaires indiquent avoir communiqué avec l'Agence au sujet de politiques, de décisions ou d'interprétations (14 %, contre 11 % en 2025) ou d'un appel (12 %, contre 8 % en 2025). Sept pour cent (7 %) indiquent que leur communication

concernait une plainte liée au service, une proportion inchangée par rapport à 2025, tandis qu’une proportion semblable de répondants disent qu’ils cherchaient à obtenir des renseignements généraux (7 %, contre 3 % en 2025). Enfin, 10 % des répondants (comparativement à 9 % en 2025) invoquent d’autres raisons pour avoir communiqué avec l’Agence.

En raison de la taille relativement faible de l’échantillon, aucune analyse supplémentaire selon la région ou les caractéristiques démographiques n’a été effectuée.

RAISONS DE CONTACT (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	99	121
	%	%
Une mise à jour au dossier (c.-à-d. changement d’adresse, d’état civil ou de modalités de garde)	52	46
Émission du paiement	27	24
Votre demande	21	22
Politique, décision et interprétation	11	14
Appel	8	12
Plainte liée au service	7	7
Renseignements généraux	3	7
Autre	9	10

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 moyen le plus couramment utilisé pour communiquer avec l’Agence parmi les bénéficiaires qui l’ont jointe au cours des 12 derniers mois. Plus de la moitié des répondants (55 % en 2026, comparativement à 63 % en 2025) déclarent avoir communiqué avec l’Agence par téléphone. Les moyens en ligne sont également largement utilisés, une proportion semblable de répondants (52 % en 2026, comparativement à 45 % en 2025) indiquant avoir communiqué avec l’Agence au moyen de services en ligne, notamment de portails sécurisés comme Mon dossier, du robot conversationnel fondé sur l’intelligence artificielle (IA) générative, du service de clavardage en ligne en direct, du Web en général ou des médias sociaux. Une proportion moindre — un peu plus d’une personne sur cinq (21 % en 2026, contre 17 % en 2025) — déclare avoir communiqué avec l’Agence par la poste, tandis que très peu de répondants indiquent avoir utilisé d’autres moyens (3 %, contre 1 % en 2025).

En raison de la taille relativement faible de l'échantillon, aucune analyse supplémentaire selon la région ou les caractéristiques démographiques n'a été effectuée.

MÉTHODE DE COMMUNICATION (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	99	121
	%	%
Téléphone	63	55
Services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier), le robot conversationnel fondé sur l'IA générative, le clavardage en ligne en direct, le Web en général et les médias sociaux*	45	52
Poste	17	21
Autre	1	3

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

*Formulation de 2025 : 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

Les évaluations que font les bénéficiaires de leur expérience la plus récente d'accès aux services liés à l'ACE demeurent assez semblables à celles de l'année précédente. Trois bénéficiaires sur cinq (60 %, comparativement à 65 % en 2025) indiquent qu'il était *facile* d'accéder aux services liés à l'ACE. Cette proportion comprend 21 % des bénéficiaires qui affirment que l'accès était *très facile* et 38 % qui disent qu'il était *plutôt facile*.

En revanche, un peu plus du quart des bénéficiaires (27 %, comparativement à 23 % en 2025) déclarent qu'il était *difficile* d'accéder aux services, dont 12 % qui affirment que l'accès était *plutôt difficile* et 15 % qui disent qu'il était *très difficile*. Un peu plus d'un bénéficiaire sur dix (11 % par rapport à 12 % en 2025) indique que l'accès aux services n'était *ni facile ni difficile*, et très peu (2 %) ne savaient pas quoi répondre.

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 2025	TOTAL POUR 2026
n =	99	121
	%	%
NET – FACILE	65	60
Très facile	28	21
Plutôt facile	36	38
Ni facile ni difficile	12	11
Plutôt difficile	12	12
Très difficile	11	15
NET – DIFFICILE	23	27
Je ne sais pas	-	2

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 quel moyen et pour diverses raisons, d'évaluer leur satisfaction à l'égard de trois aspects du service :

- les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger leurs 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 le pourcentage combiné de répondants qui se disent *très satisfaits* ou *plutôt satisfaits*. Dans l'ensemble, les niveaux de satisfaction observés en 2026 demeurent comparables à ceux déclarés en 2025. La vaste majorité des répondants ayant communiqué avec l'Agence se disent satisfaits des mesures en place pour protéger leur vie privée (82 % en 2026, comparativement à 80 % en 2025). Les niveaux de satisfaction sont quelque peu inférieurs pour les deux autres aspects du service. Plus des deux tiers des bénéficiaires se disent satisfaits de l'exactitude de la réponse reçue (66 % en 2026, comparativement à 70 % en 2025) et de la rapidité avec laquelle leur problème a été réglé (64 % en 2026, comparativement à 63 % en 2025).

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 2025	TOTAL POUR 2026
n =	99	121
« TRÈS » ET « PLUTÔT » SATISFAIT	%	%
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux	80	82
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue	70	66
La rapidité de la résolution de votre problème	63	64

Q9A-C. Quel était votre niveau 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

Chez les bénéficiaires de l'ACE qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, le niveau de satisfaction à l'égard des mesures en place pour protéger les renseignements personnels et commerciaux demeure élevé. Cette année, plus de quatre répondants sur cinq (82 %, comparativement à 80 % en 2025) se disent satisfaits de cet aspect. La proportion de répondants ayant accordé la cote la plus élevée a légèrement augmenté (bien que cette hausse ne soit pas statistiquement significative), près de la moitié d'entre eux (45 %, contre 34 % en 2025) se disant maintenant *très satisfaits*. Par ailleurs, plus du tiers des répondants se disent *plutôt satisfaits* (36 %, contre 45 % en 2025). Comme lors des années précédentes, environ un répondant sur dix déclare n'être *ni satisfait ni insatisfait* (10 %, comparativement à 11 % en 2025), et très peu se disent *insatisfaits* (5 %, comparativement à 4 % en 2025).

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	99	121
	%	%
NET – SATISFAIT	80	82
Très satisfait	34	45
Plutôt satisfait	45	36
Ni satisfait ni insatisfait	11	10
Plutôt insatisfait	2	2
Très insatisfait	2	2
NET – INSATISFAIT	4	5
Je ne sais pas	5	3

Q9B. Quel était votre niveau 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.

La satisfaction à l'égard de l'exactitude de la réponse fournie par l'Agence demeure relativement élevée et stable en 2026. Les deux tiers des bénéficiaires (66 %, comparativement à 70 % en 2025) se disent satisfaits de l'exactitude de la réponse fournie. La proportion de bénéficiaires qui se disent *très satisfaits* a légèrement augmenté, bien que cette hausse ne soit pas statistiquement significative (38 %, contre 35 % en 2025), tandis qu'une proportion moindre se dit *plutôt satisfaite* (28 %, contre 34 % en 2025).

En 2026, près d'un bénéficiaire sur cinq se dit insatisfait, à un niveau ou à un autre, de l'exactitude de la réponse reçue (19 %, contre 20 % en 2025), dont 12 % qui se disent *plutôt insatisfaits* et 7 % qui se disent *très insatisfaits*. Plus d'un bénéficiaire sur dix (12 %, comparativement à 9 % en 2025) accorde une cote neutre.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	99	121
	%	%
NET – SATISFAIT	70	66
Très satisfait	35	38
Plutôt satisfait	34	28
Ni satisfait ni insatisfait	9	12
Plutôt insatisfait	10	12
Très insatisfait	10	7
NET – INSATISFAIT	20	19
Je ne sais pas	1	3

Q9C. Quel était votre niveau 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.

La satisfaction à l'égard de la rapidité avec laquelle le problème a été réglé demeure elle aussi, dans l'ensemble, comparable à celle de l'année précédente. Près des deux tiers des bénéficiaires (64 %, comparativement à 63 % en 2025) se disent satisfaits de la rapidité avec laquelle leur problème a été réglé. Toutefois, la répartition des réponses a légèrement changé en 2026 : une proportion moindre de répondants se disent maintenant *très satisfaits* (29 %, comparativement à 34 % en 2025), tandis qu'une proportion plus élevée se dit *plutôt satisfaite* (35 %, comparativement à 28 % en 2025).

Un peu plus d'un répondant sur cinq (21 %, comparativement à 25 % en 2025) se dit insatisfait, à un niveau ou à un autre, de la rapidité avec laquelle son problème a été réglé, dont 7 % se disant *plutôt insatisfaits* et 14 % se disant *très insatisfaits*. Comme pour les autres aspects du service examinés, environ un répondant sur dix (11 %, comparativement à 10 % en 2025) accorde une cote neutre, indiquant n'être *ni satisfait ni insatisfait*.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION DU PROBLÈME

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	99	121
	%	%
NET – SATISFAIT	63	64
Très satisfait	34	29
Plutôt satisfait	28	35
Ni satisfait ni insatisfait	10	11
Plutôt insatisfait	12	7
Très insatisfait	13	14
NET – INSATISFAIT	25	21
Je ne sais pas	2	5

Q9A. Quel était votre niveau de satisfaction à l'égard de chacun des aspects liés aux services suivants? « Rapidité de résolution de votre problème ». Base : Répondants 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'un ou de plusieurs de ses services en ligne d'évaluer les renseignements fournis en ligne en fonction de leur facilité de compréhension, de leur utilité générale, de leur exhaustivité ou de leur minutie, et de leur accessibilité. Les résultats sont résumés dans le tableau ci-dessous. Pour 2026, les réponses sont présentées selon les trois catégories de cote les plus élevées : *Très bon*, *Bon* et *Passable*. Les deux premières colonnes indiquent la proportion combinée de répondants qui ont attribué à chaque aspect la cote *Très bon* ou *Bon*. Il est à noter que le nombre de répondants qui répondent à cet ensemble de questions est relativement faible (n = 63 en 2026 et n = 45 en 2025). Par conséquent, il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des constatations.

Au moins la moitié des répondants attribuent la cote *Très bon* ou *Bon* à la facilité de compréhension (59 %), à l'utilité (57 %), à l'exhaustivité ou à la minutie (52 %) et à l'accessibilité (52 %) des renseignements en ligne de l'Agence sur l'ACE. Par rapport à 2025, les cotes ont diminué pour les quatre aspects, dans une proportion allant de 3 à 15 points. Toutefois, ces baisses ne sont pas statistiquement significatives. Il convient également de souligner que la définition antérieure des « services en ligne » a été mise à jour dans le sondage de 2026 afin de tenir compte des changements apportés à l'offre de services numériques de l'Agence, notamment le retrait de l'« application MesPrestations » et des « applications mobiles », ainsi que l'ajout du « robot conversationnel fondé sur l'IA générative » et du « service de clavardage en ligne en direct ». Par conséquent, les comparaisons avec les années précédentes doivent être interprétées avec une certaine prudence.

En ce qui concerne les cotes les plus élevées, environ le quart ou plus des bénéficiaires attribuent la cote *Très bon* à l'utilité (30 %), à l'exhaustivité (27 %), à l'accessibilité (27 %) et à la facilité de compréhension du service en ligne (24 %).

COTES SUR LES RENSEIGNEMENTS EN LIGNE RELATIVEMENT À L'ACE

	TOTAL – TRÈS BON/BON 2025	TOTAL – TRÈS BON/BON 2026	Très bon 2026	Bon 2026	Passable 2026
n =	45 ^c	63	-	-	-
	%	%	%	%	%
Facilité de compréhension	64	59	24	35	24
Utilité	60	57	30	27	25
Exhaustivité ou minutie	67	52	27	25	29
Accessibilité	64	52	27	25	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 : Répondants 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 faible nombre de répondants ayant indiqué avoir utilisé les services en ligne de l'Agence au cours des 12 derniers mois, les résultats n'ont pas été ventilés davantage (p. ex. selon l'ensemble des catégories de réponse, de *Très bon* à *Très mauvais*) ni analysés selon la région ou les sous-groupes démographiques.

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

Les bénéficiaires qui avaient communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois ont été invités à 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 leur problème.

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Agence demeure élevée en 2026. Bien que les cotes aient légèrement augmenté par rapport à l'année précédente, les écarts ne sont pas statistiquement significatifs. Cette année, plus de quatre répondants sur cinq (84 %, comparativement à 76 % en 2025) se disent *très* ou *plutôt* satisfaits du professionnalisme de l'agent de l'Agence. Un peu plus de la moitié des répondants (51 %) se disent *très* satisfaits de cet aspect du service téléphonique (soit une hausse de six points par rapport à 2025), tandis que le tiers des répondants (33 %) se disent *plutôt* satisfaits.

La satisfaction à l'égard de la façon dont l'agent de l'Agence a réglé le problème est également légèrement plus élevée en 2026, bien que l'écart ne soit pas statistiquement significatif, plus des deux tiers des répondants (69 %, comparativement à 60 % en 2025) se disant *très* ou *plutôt* satisfaits. Pour cet aspect, une proportion plus élevée de répondants se disent *très* satisfaits (40 %, soit une hausse de cinq points par rapport à 2025) que *plutôt* satisfaits (28 %, en hausse de quatre points par rapport à 2025).

Les échantillons limités ne permettent pas d'effectuer d'autres analyses selon la région ou d'autres caractéristiques démographiques.

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

	TOTAL SATISFAIT 2025	TOTAL SATISFAIT 2026	Très satisfait 2026	Plutôt satisfait 2026
n =	62	67	-	-
	%	%	%	%
Le professionnalisme dont l'agent de l'Agence a fait preuve	76	84	51	33
La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème	60	69	40	28

Q9D-E. Quel était votre niveau 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

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

Tous les répondants, qu'ils aient ou non communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, ont été interrogés sur leur connaissance de trois fonctionnalités en ligne précises liées à la gestion de leur ACE ou à la mise à jour de leur profil. Dans l'ensemble, le niveau de connaissance demeure élevé en 2026.

La fonctionnalité la mieux connue des bénéficiaires est celle qui leur permet de mettre à jour leurs renseignements personnels en ligne au moyen de Mon dossier, plus de quatre bénéficiaires sur cinq (82 % en 2026, contre 79 % en 2025) indiquant savoir qu'ils peuvent le faire. La connaissance de la possibilité d'utiliser Mon dossier pour consulter les détails des versements de prestations et de crédits ainsi que des renseignements personnalisés sur l'admissibilité est également élevée et a augmenté de façon significative

depuis 2025, passant de 65 % à 82 % en 2026, soit une hausse de 17 points. Cette hausse pourrait s'expliquer par une mise à jour du questionnaire de 2026 indiquant que cette fonctionnalité est offerte dans « Mon dossier », plutôt que dans l'« application MesPrestations », comme le précisait les questionnaires de 2025 et des années antérieures, cette application ayant depuis été retirée. La connaissance de la possibilité de payer tout solde dû au titre de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne demeure essentiellement inchangée (62 % en 2026, comparativement à 61 % en 2025).

Les résultats varient toutefois de façon significative entre les régions :

- les résidents du Canada atlantique (91 %) sont proportionnellement plus nombreux à indiquer qu'ils savent pouvoir mettre à jour leurs renseignements personnels en ligne que ceux de l'Ontario (83 %), des Prairies (80 %) et du Québec (76 %);
- les résidents des provinces de l'Atlantique (89 %) sont également proportionnellement plus nombreux que ceux du Québec (77 %) à savoir qu'ils peuvent consulter, dans Mon dossier, les détails de leurs versements de prestations et de crédits ainsi que leurs renseignements sur l'admissibilité;
- les résidents du Québec sont les moins nombreux (47 %) à savoir que les soldes dus au titre de l'ACE peuvent être payés au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne, comparativement aux résidents des autres régions (de 64 % à 71 %).

CONNAISSANCE LIÉE À LA GESTION DE L'ACE EN LIGNE

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
% ayant répondu « 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 changements apportés à votre adresse, à votre état civil, à votre statut de responsable des soins et à vos renseignements du dépôt direct.	79	82	91	76	83	80	83
Que vous pouvez utiliser Mon dossier pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité *	65	82	89	77	83	82	82
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	61	62	71	47	65	69	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.

* Formulation de 2025 : 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.

Selon les caractéristiques démographiques, les niveaux de connaissance varient en fonction des facteurs suivants :

- État civil : les bénéficiaires célibataires (90 %) sont proportionnellement plus nombreux que ceux qui sont mariés ou vivent en union de fait (80 %) à savoir qu'ils peuvent consulter, dans Mon dossier, les détails de leurs prestations et crédits ainsi que leurs renseignements sur l'admissibilité. Les bénéficiaires séparés, divorcés ou veufs (87 %) sont proportionnellement plus nombreux que ceux qui sont mariés ou vivent en union de fait (80 %) à savoir que leurs renseignements personnels peuvent être mis à jour en ligne dans Mon dossier.
- Langue : les anglophones (65 %) sont proportionnellement plus nombreux que les francophones (49 %) à savoir que les bénéficiaires peuvent payer tout solde dû au titre de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne.

I. Connaissance de l'obligation de produire une déclaration de revenus

La connaissance de l'obligation de produire une déclaration de revenus demeure très élevée. Comme en 2025, la vaste majorité des bénéficiaires (95 % pour les deux années) déclare savoir qu'il faut produire une déclaration de revenus chaque année pour continuer à recevoir les versements de l'ACE.

Bien que le niveau de connaissance soit élevé dans toutes les régions, les répondants du Canada atlantique (99 %) sont proportionnellement plus nombreux que ceux de la Colombie-Britannique et du Nord (93 %) à déclarer connaître cette exigence.

CONNAISSANCE DE L'OBLIGATION DE PRODUIRE UNE DÉCLARATION DE REVENUS

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	95	95	99	95	96	95	93
Non	5	5	1	5	5	5	7

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 bénéficiaires de 50 ans ou plus (97 %) et ceux âgés de 35 à 49 ans (96 %) sont proportionnellement plus nombreux à connaître cette exigence que les bénéficiaires de 18 à 34 ans (89 %).

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

La sensibilisation au fait que l'ACE est indexée chaque année en fonction de l'inflation demeure modérée. En 2026, un peu plus de la moitié des bénéficiaires (55 %) déclarent savoir que le montant de la prestation est augmenté chaque mois de juillet pour tenir compte de l'évolution du coût de la vie, une proportion très semblable à celle observée en 2025 (54 %). Quatre bénéficiaires sur dix (40 %, comparativement à 41 % en 2025) indiquent qu'ils n'étaient pas au courant de ce rajustement, tandis qu'une faible minorité (5 %, comparativement à 6 % en 2025) ne savent pas quoi répondre.

Selon la région, les résidents des provinces de l'Atlantique (64 %), de l'Ontario (57 %) et du Québec (56 %) sont plus susceptibles de déclarer connaître ce rajustement que ceux de la Colombie-Britannique et du Nord (43 %).

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	54	55	64	56	57	53	43
Non	41	40	30	35	40	43	54
Incertain	6	5	5	8	4	5	3

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.

La connaissance des rajustements apportés à l'ACE en fonction de l'inflation varie selon les caractéristiques démographiques. Les personnes les plus susceptibles de ne pas connaître ces rajustements comprennent notamment :

- celles qui déclarent que l'ACE a *peu ou pas* d'incidence sur leur budget mensuel (49 %), comparativement à celles qui indiquent qu'elle a une *incidence importante* (35 %);
- les bénéficiaires dont le revenu du ménage est de 100 000 \$ ou plus (43 %), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ (31 %);
- les femmes (42 %), 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.

Le personnel des hôpitaux ou des centres de naissance constitue, en 2026, la source de connaissance de l'ACE la plus souvent citée, un peu moins du quart des répondants (23 %) l'ayant mentionné, soit une hausse de quatre points par rapport à 2025 (19 %). La deuxième source la plus souvent citée, mentionnée par un peu moins d'un répondant sur cinq (18 %, comparativement à 21 % en 2025), est constituée des amis ou des membres de la famille. Parmi les autres sources d'information mentionnées par une proportion moindre de bénéficiaires figurent le site Web de l'Agence (8 %), des professionnels, comme les comptables (8 %), et les lettres envoyées par l'Agence (7 %). Très peu de répondants disent avoir entendu parler de l'ACE pour la première fois par l'intermédiaire d'un bureau des services sociaux provincial (2 %), dans les médias sociaux (1 %), lors d'une visite d'un bureau du gouvernement fédéral (moins de 1 %) ou à un comptoir d'impôts gratuit (moins de 1 %). Fait à noter, et comme en 2025, environ le quart des bénéficiaires sondés (26 %, contre 25 % en 2025) disent ne pas se souvenir de la façon dont ils ont entendu parler de la prestation pour la première fois.

En raison des faibles effectifs dans les sous-groupes régionaux, aucune analyse détaillée supplémentaire selon la région n'est présentée.

SOURCE DE RÉFÉRENCE POUR L'ACE (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
Le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance	19	23	26	26	23	22	13
Un ami ou un membre de la famille	21	18	18	18	18	16	21
En visitant le site Web de l'Agence	9	8	4	4	9	10	10
Un professionnel (p. ex., comptable)	7	8	7	6	9	8	7
Une lettre envoyée par l'Agence	8	7	4	8	8	3	13
Votre bureau des services sociaux provincial	2	2	-	4	2	3	1
Médias sociaux (c.-à-d. Facebook, Twitter)	1	1	4	2	1	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	-
Par d'autres moyens	6	7	5	6	8	7	5
Je ne me souviens pas	25	26	32	26	24	28	27

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

En regardant les données démographiques, une variante peut être notée :

- Les répondants qui détiennent un diplôme d'études collégiales ou un diplôme d'une école de métiers sont plus susceptibles de citer le personnel des hôpitaux ou des centres de naissance comme source de référence (31 %), comparativement à ceux ayant un diplôme universitaire (18 %).

On a aussi demandé aux répondants comment ils auraient demandé l'ACE s'ils avaient un autre enfant à l'avenir. Les résultats de 2026 sont en grande partie cohérents avec ceux observés en 2025.

Présenter une demande en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier de l'Agence demeure l'option la plus citée, avec 44 % indiquant qu'ils utiliseraient cette méthode. Il y a aussi 36 % des répondants qui ont affirmé qu'ils feraient la demande au moyen de la Demande de prestations automatisée (DPA) lors de l'enregistrement de leur nouveau-né à l'hôpital. Les demandes papier demeurent rares, seulement 2 % indiquant qu'ils utiliseraient le formulaire RC66.

Les différences régionales sont évidentes dans les canaux de demande futurs préférés :

- les bénéficiaires résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord sont les plus susceptibles d'indiquer une préférence pour la demande en ligne dans Mon dossier (55 %) comparativement à ceux vivant au Québec (43 %) et dans les Prairies (37 %). De plus, les répondants de l'Ontario (48 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils présenteraient une demande au moyen de cette méthode comparativement à ceux vivant dans les Prairies (37 %);
- les répondants résidant dans les provinces de l'Atlantique (54 %) sont beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils présenteraient une demande à l'hôpital en utilisant la DPA comparativement à ceux vivant dans d'autres provinces (taux oscillant entre 26 % et 40 %).

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
En ligne : en utilisant le portail sécurisé Mon dossier*	43	44	29	43	48	37	55
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 ou de mon territoire	34	36	54	34	35	40	26
À l'aide du format papier : Formulaire RC66	3	2	4	3	1	2	2
Auprès d'un comptable	-	1	-	<1	1	1	-
Pendant la période de production des déclarations de revenus	-	<1	-	<1	<1	-	1
Autre	1	1	-	2	1	1	1
Je ne sais pas	6	4	1	4	4	5	6
Sans objet	14	13	12	15	11	15	10

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

* Formulation de 2025 – En ligne : en utilisant la demande de prestations en direct (DPD) dans Mon dossier (mon compte personnel sécurisé de l'Agence)

Comme en 2025, les hommes (52 % contre 42 % chez les femmes) sont plus enclins à dire qu'ils présenteraient une demande en ligne à l'avenir, tandis que les femmes sont plus susceptibles de citer l'hôpital comme leur future méthode de demande (39 % contre 26 % chez les hommes).

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

Pour s'assurer que les bénéficiaires de l'ACE reçoivent le montant approprié de prestations et de crédits, l'Agence peut de temps à autre envoyer un questionnaire pour confirmer qu'elle dispose des renseignements les plus à jour pour un particulier. Dans le cadre de ce sondage, on a demandé aux répondants s'ils se souvenaient avoir reçu ce questionnaire de l'Agence au cours des 12 derniers mois demandant de confirmer l'entente de garde de leur enfant.

La grande majorité des répondants (92 % contre 91 % en 2025) continuent de déclarer ne pas avoir reçu un tel questionnaire au cours de la dernière année. Seule une petite proportion (5 % contre 6 % en 2025) se souvient d'en avoir reçu un, tandis que 4 % sont incertains.

Dans l'ensemble, les résultats régionaux sont cohérents, avec un taux de 6 % ou moins des répondants dans chaque région qui se souviennent avoir reçu ce questionnaire.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 000	1 000	76	250	400	174	100
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	6	5	3	3	6	6	4
Non	91	92	93	92	92	89	94
Je ne me souviens pas	3	4	4	5	2	5	2

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.

Plusieurs tendances démographiques émergent en lien avec le rappel. Les bénéficiaires plus susceptibles d'indiquer qu'ils ne se souviennent pas avoir reçu un questionnaire sur la garde d'enfants comprennent :

- les répondants qui disent que l'ACE a *peu ou pas* d'incidence sur leur budget mensuel (96 %), par rapport à ceux qui disent qu'elle a une *incidence considérable* (90 %);
- ceux dont le revenu du ménage est de 60 000 \$ ou plus (95 % – 100 000 \$ ou plus; 90 % – supérieur à 60 000 \$, mais inférieur à 100 000 \$), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ (83 %);
- les femmes (94 %), par rapport aux hommes (83 %);
- les répondants âgés de 35 ans et plus (94 % – de 35 à 49 ans; 92 % – 50 ans et plus), par rapport aux plus jeunes (82 %);
- ceux qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (93 %), comparativement aux répondants qui sont séparés, divorcés ou veufs (84 %).

Parmi la petite proportion de bénéficiaires qui se souviennent avoir reçu le questionnaire (n = 48), les opinions sur la facilité de le remplir sont mitigées. Une légère majorité (56 % contre 56 % en 2025) indique que le questionnaire a été, dans l'ensemble, facile à remplir, y compris un quart des répondants (25 %) qui le décrivent comme *très facile* et 31 % qui le considèrent comme étant *plutôt facile*. Cependant, plus d'un tiers des répondants (35 % contre 25 %) déclarent que remplir le questionnaire a été difficile, y compris 19 % affirmant que cette tâche était *assez difficile* et 17 % disant que remplir le questionnaire était *très difficile*. Notamment, la proportion de ceux qui décrivent leur expérience pour remplir le questionnaire comme étant difficile a augmenté de 13 points par rapport à l'année précédente, bien que la différence ne soit pas statistiquement significative. Moins d'un répondant sur dix (8 % contre 17 % en 2025) était indifférent, déclarant que le questionnaire n'était *ni facile ni difficile* à remplir.

Étant donné le nombre relativement faible de répondants à cette question, les résultats devraient être interprétés avec prudence.

FACILITÉ DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	59	48c
	%	%
NET – FACILE	58	56
Très facile	19	25
Plutôt facile	39	31
Ni facile ni difficile	17	8

Plutôt difficile	15	19
Très difficile	7	17
NET – DIFFICILE	22	35
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

Pour mieux comprendre les possibilités pour l'Agence d'améliorer le questionnaire sur la garde d'enfants, les répondants qui ont indiqué que le questionnaire était tout sauf *très facile* à remplir (n = 36) ont été invités à suggérer des façons de l'améliorer.

L'amélioration la plus souvent suggérée concerne la réduction du nombre de questions, citée par un peu moins de la moitié (47 % contre 37 % en 2025) des bénéficiaires. Plus d'un tiers des répondants (36 % contre 26 % en 2025) suggèrent que l'information ou les instructions devraient être réécrites, tandis que près du tiers (31 % contre 39 % en 2025) note que des changements au format ou à la taille des caractères pourraient être améliorés aux fins de convivialité. Des suggestions diverses sont mentionnées par 22 % des répondants, et 14 % supplémentaires ne sont pas certains des suggestions particulières pour améliorer le questionnaire.

La petite taille de base (n = 36) empêche toute analyse régionale ou démographique plus approfondie, et les constatations devraient être considérées comme étant de nature directionnelle.

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE QUESTIONNAIRE (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	46c	36c
	%	%
Le nombre de questions doit être réduit	37	47
Les informations ou les instructions doivent être réécrites	26	36
Le format de l'avis ou la taille des caractères doivent être ajustés	39	31
Autre	13	22
Je ne sais pas	15	14

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 détaillées – 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. Sensibilisation à la réception de l'AACT (Q1A)

Au début de l'enquête, on a demandé aux bénéficiaires de l'AACT s'ils étaient conscients qu'ils recevaient la prestation. Cette question a été introduite en 2026 – motivée par les résultats de 2025 qui ont montré qu'une proportion relativement élevée de répondants répondaient par *Je ne sais pas* ou *Incertain* à plusieurs des questions incluses dans l'enquête.

Les constatations suggèrent qu'il existe une lacune en matière de sensibilisation – plus d'un tiers des bénéficiaires (36 %) *ne savent pas* (30 %) ou sont *incertains* (6 %) s'ils reçoivent l'AACT. Même si les deux tiers (64 %) déclarent *être conscients*, la moitié de ce groupe ne l'est qu'*en partie* (32 %). Dans l'ensemble, le tiers des bénéficiaires répondant à l'enquête déclarent un niveau élevé de sensibilisation – 32 % en sont *très conscients*. Cette mesure est utilisée tout au long du rapport pour mieux comprendre comment la sensibilisation – particulièrement chez ceux qui ne sont pas conscients – se rapporte aux perceptions à l'égard du programme de prestations, y compris à la satisfaction globale.

Les niveaux de sensibilisation varient selon la région. Les bénéficiaires dans la région des Prairies déclarent la plus grande sensibilisation (76 %), tandis que ceux du Québec déclarent la plus faible (51 %).

SENSIBILISATION À L'OBTENTION DE L'AVANCE DE L'ALLOCATION CANADIENNE POUR LES TRAVAILLEURS

	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	499	85	97	161	70	86
	%	%	%	%	%	%
NET – TRÈS/UN PEU CONSCIENT	64	66	51	67	76	62
Très conscient	32	28	29	35	30	35
Un peu conscient	32	38	22	32	46	27
Pas très conscient	16	13	21	16	9	19
Pas du tout conscient	14	15	21	12	11	13
NET – PAS CONSCIENT	30	28	41	28	20	31
Je ne sais pas	6	6	8	5	4	7

Q1A. Avant aujourd'hui, à quel point étiez-vous conscient que vous receviez l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT)? (NOUVELLE QUESTION EN 2026)

Les niveaux de sensibilisation varient selon les groupes clés :

- Type de bénéficiaire : les bénéficiaires réguliers (ceux qui ont indiqué recevoir l'AACT depuis au moins 12 mois) déclarent une meilleure sensibilisation, comparativement aux nouveaux bénéficiaires (répondants recevant la prestation depuis moins d'un an) – respectivement 81 % contre 62 %. Ceux qui doutent de leur statut sont les moins conscients (48 %).
- État civil : les répondants divorcés, séparés, veufs (70 %) ou célibataires (68 %) déclarent également une meilleure sensibilisation, comparativement à ceux qui sont mariés ou en union de fait (57 %).

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

Les répondants ont été invités à évaluer dans quelle mesure l'AACT permet de couvrir les coûts de la vie, sur une échelle de 0 à 10, où 10 signifie que cela aide beaucoup, et 0 signifie que cela n'aide pas du tout.

En 2026, un peu plus de la moitié des répondants (51 %) affirment que la prestation apporte une aide *considérable* (note de 7 à 10) pour couvrir les coûts de la vie, ce qui correspond globalement aux résultats de 2025 (54 %). Un autre 22 % (contre 23 % en 2025) décrit l'aide comme étant *modérée* (note de 4 à 6) et un autre 19 % (contre 16 % en 2025) dit que cela apporte *peu ou pas* d'aide (note de 0 à 3). Un autre 8 % (contre 7 % en 2025) était *incertain* de l'incidence de l'AACT à cet égard.

Au niveau régional, les perceptions sont généralement constantes dans l'ensemble du pays, avec une majorité ou une quasi-majorité dans la plupart des régions déclarant que la prestation a une incidence considérable pour couvrir les coûts de la vie.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86
	%	%	%	%	%	%	%
NET – INCIDENCE ÉLEVÉE (7, 8, 9 ou 10)	54	51	41	51	55	53	49
9 ou 10	37	34	31	32	39	30	33
7 ou 8	17	17	11	19	17	23	16
4/5/6 – INCIDENCE MODÉRÉE	23	22	27	28	14	23	24
2 ou 3	6	9	9	5	10	10	8
0 ou 1	10	11	13	7	14	9	8
NET – INCIDENCE FAIBLE OU NULLE (0, 1, 2 ou 3)	16	19	22	12	24	19	16
Incertain	7	8	9	9	7	6	10

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

Selon le type de bénéficiaire, les bénéficiaires réguliers sont plus susceptibles de déclarer que l'AACT a *considérablement* aidé à couvrir les coûts de la vie (56 % lui attribuant une note de 7 à 10), comparativement aux bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent la prestation (45 %). Aucune autre différence significative n'est déclarée entre les groupes démographiques.

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

Comme en 2025, les résultats actuels montrent que près des deux tiers des répondants (65 %) sont satisfaits de leur expérience globale en lien avec l'AACT. Cela comprend toutes les interactions avec l'Agence, y compris les avis et la réception des versements. Par rapport à 2025, il y a eu une légère diminution, bien que non statistiquement significative, chez les personnes *très satisfaites* (de 42 % en 2025 à 37 % en 2026). Un autre 28 % (contre 25 % en 2025) sont *plutôt* satisfaits, 17 % ne sont *ni satisfaits ni insatisfaits* et 14 % déclarent *ne pas savoir*. Très peu de répondants (4 % contre 6 % en 2025) sont *insatisfaits*.

Les résidents du Canada atlantique déclarent une satisfaction globale plus élevée à l'égard de l'AACT comparativement à la moyenne nationale. Dans le reste du pays, les niveaux de satisfaction sont relativement constants, allant de 61 % en Ontario et au Québec à 70 % dans les Prairies.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES INTERACTIONS GLOBALES AVEC L'AGENCE CONCERNANT L'AACT

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86
	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	67	65	74	61	61	70	62
Très satisfait	42	37	40	29	37	41	38
Plutôt satisfait	25	28	34	32	25	29	23
Ni satisfait ni insatisfait	13	17	9	25	18	20	14
Plutôt insatisfait	3	2	2	-	2	3	2
Très insatisfait	4	2	4	1	2	-	5
NET – INSATISFAIT	6	4	6	1	4	3	7
Je ne sais pas	13	14	11	13	16	7	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 selon plusieurs groupes démographiques et est plus élevée parmi les suivants :

- les bénéficiaires qui savent qu'ils reçoivent la prestation (78 %), comparativement à ceux qui ne le savent pas (44 %);
- les nouveaux bénéficiaires (78 %) ou bénéficiaires réguliers (72 %) comparativement à ceux qui *ne savent pas* depuis combien de temps ils reçoivent l'AACT (50 %);
- les répondants divorcés, séparés ou veufs (74 %) comparativement à ceux qui sont mariés ou en union de fait (61 %).

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

Concernant la rapidité d'exécution des versements de l'AACT, près de sept bénéficiaires sur dix (69 %) déclarent être satisfaits. Cela représente une légère diminution, bien que non statistiquement significative, de 4 points par rapport à 2025. Dans l'ensemble, 42 % (contre 48 % en 2025) sont *très* satisfaits et 27 % (contre 25 % en 2025) sont *plutôt* satisfaits de cet aspect de la prestation. Une petite proportion (3 % contre 6 % en 2025) déclare être *insatisfaite*, tandis que des proportions presque égales disent être *neutres* (13 %) ou *incertaines* (15 %).

Dans toutes les régions, la satisfaction des répondants quant à la rapidité d'exécution des versements de l'AACT demeure constante et relativement forte, avec environ deux tiers ou plus dans chaque région déclarant satisfaction. Les niveaux varient de 64 % en Colombie-Britannique et dans le Nord à 76 % au Québec, sans différences régionales significatives déclarées.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.- B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86

	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	73	69	71	76	66	71	64
Très satisfait	48	42	42	43	39	46	44
Plutôt satisfait	25	27	28	33	27	26	20
Ni satisfait ni insatisfait	10	13	11	12	12	14	17
Plutôt insatisfait	4	2	4	-	4	-	1
Très insatisfait	3	1	1	1	2	-	-
NET – INSATISFAIT	6	3	5	1	6	-	1
Je ne sais pas	10	15	14	10	16	14	17

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 est plus élevée parmi les groupes suivants :

- ceux qui parlent une langue autre que le français ou l'anglais (77 %), comparativement aux francophones (74 %) ou aux anglophones (66 %);
- ceux qui savent qu'ils reçoivent l'AACT (80 %), comparativement à ceux qui ne le savent pas (53 %).

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

Les répondants ont ensuite reçu une série de questions pour évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard des renseignements fournis dans leur dernier avis de l'AACT.

Plus de six répondants sur dix (61 %) sont satisfaits de l'exactitude des renseignements de leur dernier avis de l'AACT utilisé pour calculer leur prestation – ce qui est cohérent avec les constatations de 2025 (63 %). Cela comprend 36 % qui sont *très* satisfaits et 24 % qui sont *plutôt* satisfaits. Une plus petite proportion (16 % contre 13 % en 2025) est *neutre*, tandis que seuls 5 % déclarent être *insatisfaits*, ce qui n'a pas changé par rapport à l'année précédente. Un répondant sur cinq (18 %) est *incertain*, ce qui n'a pas changé par rapport à 2025.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.- B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86
	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAIT	63	61	60	68	58	63	56
Très satisfait	40	36	34	37	32	41	41
Plutôt satisfait	23	24	26	31	26	21	15
Ni satisfait ni insatisfait	13	16	15	13	17	17	17
Plutôt insatisfait	2	4	5	2	2	6	5
Très insatisfait	3	2	2	-	2	-	3
NET – INSATISFAIT	5	5	7	2	4	6	8
Je ne sais pas	18	18	18	16	20	14	19

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

Ceux qui déclarent une plus grande satisfaction quant à l'exactitude des renseignements figurant sur leur dernier avis sont les bénéficiaires qui savent qu'ils reçoivent la prestation (72 %), par rapport à ceux qui ne le savent pas (43 %), ainsi que les nouveaux bénéficiaires et les bénéficiaires réguliers (72 % et 70 %, respectivement), par rapport à ceux qui ne connaissent pas leur statut à cet égard (44 %).

La majorité des bénéficiaires (57 % par rapport à 58 % en 2025) continuent d'indiquer que les renseignements sur leur dernier avis de l'AACT sont faciles à comprendre, les décrivant comme *très faciles* (30 %) ou *plutôt faciles* (27 %) à comprendre. Notamment, une certaine proportion des répondants qui estimaient les renseignements difficiles à comprendre a maintenant des perceptions plus neutres. La proportion de bénéficiaires décrivant les renseignements comme *ni faciles ni difficiles* à comprendre a augmenté de façon significative, se chiffrant à 18 % (hausse de cinq points par rapport à 13 % en 2025), tandis que la proportion de bénéficiaires les décrivant comme *difficiles* à comprendre a reculé à 9 % (baisse de quatre points par rapport à 13 % en 2025). Cela suggère que certains bénéficiaires en 2026, s'ils n'estiment pas les renseignements nécessairement *faciles* à comprendre, pourraient les considérer comme étant un peu plus clairs. Par ailleurs, 16 % des répondants doutent de la facilité de compréhension des renseignements, ce qui demeure inchangé par rapport à l'année précédente.

Il n'y a pas de différence régionale significative dans les réponses à cette question.

FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES AVIS DE L'AACT

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.- B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86
	%	%	%	%	%	%	%
NET – FACILE	58	57	61	54	57	60	55
Très facile	32	30	28	29	33	23	33
Plutôt facile	26	27	33	25	24	37	22
Ni facile ni difficile	13	18	13	26	15	20	17
Plutôt difficile	8	6	6	8	7	4	5
Très difficile	5	3	2	4	2	6	3
NET – DIFFICILE	13	9	8	12	9	10	8
Je ne sais pas	16	16	18	8	19	10	20

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

Les sous-groupes les plus susceptibles de déclarer que les renseignements figurant sur leur dernier avis de l'AACT étaient *faciles* à comprendre sont les suivants :

- ceux qui savent qu'ils reçoivent l'AACT (71 %), comparativement à ceux qui ne savent pas qu'ils la reçoivent (33 %);
- les bénéficiaires réguliers (71 %) et les nouveaux bénéficiaires (64 %), par rapport à ceux qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'allocation (39 %);
- les personnes qui s'identifient comme faisant partie d'un groupe visé par l'équité (61 %), comparativement aux autres personnes (46 %).

F. Communications avec l'Agence et facilité à la joindre pour obtenir des services liés à l'AACT

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

La proportion de bénéficiaires qui affirment avoir communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois demeure pratiquement inchangée d'une année à l'autre. La grande majorité des bénéficiaires (95 % en 2026 contre 94 % en 2025) indique ne pas avoir communiqué avec l'Agence, tandis qu'une très faible proportion (5 % [n = 27] en 2026 contre 6 % en 2025) déclare l'avoir fait.

Par conséquent, les constatations ci-dessous concernant les interactions, l'expérience et la satisfaction à l'égard de l'Agence sont présentées uniquement de manière globale, sans ventilation régionale ou 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 POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	6	5	5	5	4	6	8
Non	94	95	95	95	96	94	92

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

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. Les deux raisons les plus couramment citées par ces personnes sont la mise à jour de leur dossier (22 %; n = 6) et les questions ou préoccupations liées à l'émission d'un paiement (18 %; n = 5). Moins de bénéficiaires ont déclaré que leur contact était lié à une politique, à une décision ou une à interprétation (15 %; n = 4), à l'obtention de renseignements généraux (11 %; n = 3), à un appel (7 %; n = 2) ou à une plainte relative au service (4 %; n = 1). Il est à noter que plus du quart des répondants (26 %; n = 7) ont déclaré que la raison du contact était liée à quelque chose allant au-delà de la liste prédéfinie de raisons incluses dans le sondage.

RAISONS DE CONTACT (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	22c	27c
	%	%
Une mise à jour au dossier (c.-à-d., changement d'adresse, d'état civil, entente de garde)	36	22
Émission du paiement	27	19
Politique, décision et interprétation	9	15
Renseignements généraux	9	11
Appel	-	7
Plainte liée au service	9	4
Autre	27	26

Q5. Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois c = Attention, échantillon limité

La méthode utilisée pour contacter l'Agence varie, le téléphone demeurant le moyen le plus utilisé. En 2026, 44 % (n = 12) des répondants qui ont contacté l'Agence au sujet de l'AACT l'ont fait par téléphone. Un autre tiers des répondants (33 %; n = 9) ont utilisé les services en ligne. Moins d'un bénéficiaire sur cinq (19 %; n = 5) a cité la poste comme moyen de contact, tandis qu'un très petit nombre de répondants (7 %; n = 2) indiquent avoir utilisé une autre méthode.

MÉTHODE DE COMMUNICATION (plusieurs mentions)

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	22c	27c
	%	%
Téléphone	45	44
Services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier), le robot conversationnel fondé sur l'IA générative, le clavardage en ligne en direct, le Web en général et les médias sociaux*	41	33
Poste	36	19
Autre	9	7

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, échantillon limité

*Formulation de 2025 : 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

L'expérience des répondants liée à leur dernière interaction avec les services liés à l'AACT est généralement positive, bien que cela ne soit pas uniforme. En 2026, plus de la moitié des répondants (56 %; n = 15) déclarent qu'il était facile d'accéder aux services, dont 33 % indiquent que c'était *très facile* et 22 %, que c'était *plutôt facile*.

Cependant, environ un répondant sur cinq (22 %; n = 6) décrit l'expérience comme étant *difficile*, avec des proportions égales qui disent qu'elle était *plutôt difficile* ou *très difficile* (11 % chacun; n = 3 chacun). Une proportion similaire (22 %; n = 6) est neutre dans son évaluation, indiquant que ce n'était *ni facile ni difficile*.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	22c	27c
	%	%
NET – FACILE	41	56
Très facile	18	33
Plutôt facile	23	22
Ni facile ni difficile	14	22
Plutôt difficile	14	11
Très difficile	14	11
NET – DIFFICILE	27	22
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, échantillon limité

G. 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 les renseignements personnels et commerciaux;
- l'exactitude de la réponse qu'ils ont reçue;
- la rapidité de la résolution de leur problème.

Au total, sept bénéficiaires sur dix (70 %; n = 19) se disent satisfaits des mesures de protection mises en place par l'Agence pour protéger leurs renseignements, y compris 41 % (n = 11) qui se disent *très satisfaits* et 30 % (n = 8) qui se disent *plutôt satisfaits*. Près d'un bénéficiaire sur cinq (19 %; n = 5) était indifférent (*ni satisfait ni insatisfait*), tandis que 4 % (n = 1) des bénéficiaires déclarent être insatisfaits.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	22c	27c
	%	%
NET – SATISFAIT	55	70
Très satisfait	36	41
Plutôt satisfait	18	30
Ni satisfait ni insatisfait	27	19
Plutôt insatisfait	-	4
Très insatisfait	14	-
NET – INSATISFAIT	14	4
Je ne sais pas	5	7

Q8B. 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, échantillon limité

Parmi les bénéficiaires de l'AACT qui ont contacté l'Agence au cours des 12 derniers mois, environ six sur dix (63 %; n = 17) sont satisfaits de l'exactitude de la réponse reçue – 37 % en sont *très satisfaits* et 26 %, *plutôt satisfaits*.

Une proportion moindre (11 %; n = 3) indique qu'elle n'est *ni satisfaite ni insatisfaite*, tandis qu'un peu plus d'un bénéficiaire sur cinq (22 %; n = 6) signale une certaine insatisfaction (11 % des bénéficiaires se disent *plutôt insatisfaits* et 11 %, *très insatisfaits*). Un autre 4 % (n = 1) n'était pas certain.

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

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
n =	22c	27c
	%	%
NET – SATISFAIT	50	63
Très satisfait	23	37
Plutôt satisfait	27	26
Ni satisfait ni insatisfait	18	11
Plutôt insatisfait	9	11
Très insatisfait	14	11
NET – INSATISFAIT	23	22

Je ne sais pas	9	4
----------------	---	---

Q8C. Quel était votre niveau 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 – échantillon limité

La satisfaction globale par rapport à la rapidité avec laquelle les problèmes ont été résolus est généralement positive, près de six répondants sur dix (59 %; n = 16) se disant satisfaits. Dans ce groupe, 26 % (n = 7) des répondants déclarent le niveau le plus élevé de satisfaction, soit *très satisfait*, tandis que 33 % (n = 9) se disent *plutôt satisfaits*. Une proportion moindre – moins d'un quart (22 %) des répondants – se dit insatisfaite, tandis que 15 % des répondants sont neutres dans leur réponse et 4 % déclarent ne pas savoir.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RAPIDITÉ DE LA RÉOLUTION DU PROBLÈME

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026
	n =	
	22c	27c
	%	%
NET – SATISFAIT	32	59
Très satisfait	18	26
Plutôt satisfait	14	33
Ni satisfait ni insatisfait	18	15
Plutôt insatisfait	14	11
Très insatisfait	23	11
NET – INSATISFAIT	36	22
Je ne sais pas	14	4

Q8A. Quel était votre niveau 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, échantillon limité

H. Évaluation des services en ligne et par téléphone de l'Agence

Les bénéficiaires qui avaient contacté l'Agence au cours des 12 derniers mois par l'intermédiaire de ses services en ligne (n = 9) ou par téléphone (n = 10) ont été invités à évaluer leur expérience sur plusieurs aspects du service fourni. Étant donné la taille très petite des échantillons, les tableaux de données détaillés ne sont pas inclus. Les résultats, qui ont été examinés sous un angle plus qualitatif, démontrent que la plupart des bénéficiaires évaluent les renseignements comme étant *bons* ou *très bons* sur les plans de l'accessibilité, de l'utilité et de l'exhaustivité. Les notes sont légèrement inférieures pour ce qui est de la facilité de compréhension.

Parmi les bénéficiaires qui ont contacté l'Agence par téléphone, nombreux sont ceux qui se disent satisfaits du niveau de professionnalisme de l'agent de l'Agence. Les notes sont légèrement inférieures en ce qui concerne la façon dont l'agent a résolu leur problème.

I. Connaissance des options en ligne pour gérer l'AACT

Dans le but de mieux comprendre la connaissance qu'ont les répondants des caractéristiques spécifiques de l'AACT et des outils de gestion de compte en ligne, on a demandé à tous les répondants, qu'ils aient ou non déjà interagi avec l'Agence, s'ils connaissaient les caractéristiques suivantes :

- mettre à jour leurs renseignements personnels dans Mon Dossier;
- utiliser Mon Dossier pour afficher les détails du paiement des prestations et les renseignements sur l'admissibilité;
- un seul des conjoints peut recevoir les versements de l'AACT pour la famille;
- 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'Agence.

Le graphique résumé ci-dessous montre que les bénéficiaires de l'AACT sont encore les plus conscients de la possibilité de mettre à jour leurs renseignements personnels au moyen de Mon dossier (77 % en 2026 contre 78 % en 2025). La connaissance de la possibilité d'utiliser Mon dossier pour consulter les détails des paiements et les renseignements sur l'admissibilité a considérablement augmenté pour grimper à 69 %, en hausse de 14 points par rapport à 53 % en 2025. Cependant, cette augmentation doit être interprétée avec prudence, puisque la formulation de la question a été révisée en 2026 de façon à mentionner « Mon dossier » au lieu de « l'application Web MesPrestations ARC » (utilisée en 2025 et dans les vagues précédentes). Environ la moitié des bénéficiaires (47 %, en légère baisse par rapport à 51 % en 2025) savent qu'un seul des conjoints peut recevoir les versements de l'AACT pour la famille. La connaissance de la possibilité d'estimer les versements de l'AACT à l'aide du calculateur de prestations demeure beaucoup plus faible, à 29 % (contre 31 % en 2025).

Selon les régions, les niveaux de sensibilisation varient quelque peu pour chacune des caractéristiques, mais une seule différence statistiquement significative est signalée. Les résidents du Canada atlantique sont plus susceptibles que la moyenne de savoir qu'un seul des conjoints peut recevoir des paiements anticipés pour la famille (58 %).

CONNAISSANCE DES CARACTÉRISTIQUES DE L'AACT

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.- B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86
%	%	%	%	%	%	%	%
% 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	77	75	74	75	81	80
Que vous pouvez utiliser Mon dossier pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité *	53	69	65	68	68	73	71
Qu'un seul des conjoints reçoit les versements anticipés pour la famille	51	47	58	45	40	54	48
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	29	27	28	28	26	35

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

* Formulation de 2025 : 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.

Parmi les sous-groupes démographiques, les sous-groupes suivants déclarent une *meilleure* connaissance des différentes caractéristiques de l'AACT :

Mettre à jour leurs renseignements personnels dans Mon Dossier :

- les bénéficiaires dont le revenu annuel du ménage est de 20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$ (85 %) ou de 40 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$ (84 %), comparativement à ceux dont ce revenu est de moins de 20 000 \$ (66 %);
- les femmes (82 %), par rapport aux hommes (72 %);
- les bénéficiaires titulaires d'un diplôme universitaire (81 %), comparativement à ceux détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (71 %).

Utiliser Mon dossier pour obtenir un aperçu des renseignements sur leurs prestations et crédits :

- les bénéficiaires titulaires d'un diplôme universitaire (75 %), comparativement à ceux détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (62 %);
- les bénéficiaires qui affirment que l'AACT a eu une incidence *importante* et les aide à faire face au coût de la vie (77 %), comparativement à ceux qui affirment qu'elle a eu *peu ou pas* d'incidence (64 %).

Qu'un seul des conjoints reçoit les versements anticipés pour la famille :

- les bénéficiaires qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (61 %), comparativement à ceux qui sont célibataires (36 %);
- les bénéficiaires plus âgés (58 %; 50 ans ou plus), comparativement aux bénéficiaires d'âge moyen (45 %; de 35 à 49 ans) et plus jeunes (29 %; de 18 à 34 ans).

Les bénéficiaires qui savent qu'ils reçoivent l'AACT connaissent davantage les quatre caractéristiques (taux variant entre 35 % et 88 %), comparativement à ceux qui ne savent pas qu'ils reçoivent la prestation (taux variant entre 16 % et 59 %).

De plus, les bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'AACT sont systématiquement ceux qui connaissent le moins les quatre caractéristiques, comparativement aux bénéficiaires réguliers et aux nouveaux bénéficiaires. Parmi le groupe des bénéficiaires qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'AACT, le taux varie entre 23 % (bénéficiaires qui savent pouvoir estimer les paiements à l'aide du calculateur de prestations) et 65 % (bénéficiaires qui savent pouvoir utiliser Mon dossier pour mettre à jour leurs renseignements personnels). En comparaison, la connaissance de ces caractéristiques varie de 33 % à 89 % chez les bénéficiaires réguliers et de 31 % à 77 % chez les nouveaux bénéficiaires.

J. Connaissance de l'obligation de produire une déclaration de revenus

Pour continuer de recevoir les versements de l'AACT, l'Agence exige que les particuliers et, le cas échéant, leur époux ou conjoint de fait, produisent une déclaration de revenus chaque année. En cohérence avec les résultats de 2025, une forte majorité (78 % en 2026 contre 81 % en 2025) des bénéficiaires indique être au courant de cette exigence. Cependant, près d'un quart (22 % en 2026 contre 19 % en 2025) des bénéficiaires déclare ne pas savoir qu'ils doivent produire leur déclaration de revenus chaque année pour continuer à recevoir les versements de l'AACT.

La connaissance de cette exigence ne varie pas de manière considérable selon les régions.

CONNAISSANCE DE L'OBLIGATION DE PRODUIRE UNE DÉCLARATION DE REVENUS

	TOTAL POUR 2025	TOTAL POUR 2026	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.- B./Nord
n =	386	499	85	97	161	70	86
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	81	78	84	82	76	73	76
Non	19	22	16	18	24	27	24

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 sont au courant de cette exigence sont habituellement les suivants :

- les bénéficiaires réguliers (86 %) et les nouveaux bénéficiaires (83 %), par rapport à ceux qui ne savent pas depuis combien de temps ils reçoivent l'allocation (67 %);
- ceux qui savent qu'ils reçoivent l'AACT (85 %), comparativement à ceux qui ne savent pas qu'ils la reçoivent (67 %);
- les bénéficiaires dont le revenu annuel du ménage est de 40 000 \$ à 60 000 \$ (84 %) ou de 20 000 \$ à 40 000 \$ (83 %), comparativement à ceux dont ce revenu est inférieur à 20 000 \$ (70 %);
- les bénéficiaires d'âge moyen (83 %; de 35 à 49 ans) et plus âgés (82 %; 50 ans ou plus), comparativement aux bénéficiaires plus jeunes (62 %; de 18 à 34 ans).

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 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	76
Québec	25 %	250	250
Ontario	40 %	400	400
Prairies	17,5 %	175	174
Colombie-Britannique/Nord	10 %	100	100
Total	100 %	1 000	1 000

Renseignements supplémentaires sur le panel en ligne fondé sur les probabilités

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 panel 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 connaître leur intérêt à se joindre au panel et recueillir des renseignements de base à leur sujet. Chaque personne qui exprime son intérêt à se joindre au panel est vérifiée par un agent en direct avant d'être officiellement

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

2. Conception du questionnaire

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. L'Agence et The Strategic Counsel ont apporté quelques mises à jour mineures au questionnaire avant de l'achever pour sa mise en œuvre. Les principales mises à jour du questionnaire de 2025 comprenaient ce qui suit :

- Mise à jour de la Q.7, catégorie de réponse a;

Q.7	2025	2026
Réponse (a)	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	Services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier), le robot conversationnel fondé sur l'IA générative, le clavardage en ligne en direct, le Web en général et les médias sociaux

- Mise à jour de la Q.18, catégorie de réponse b;

Q.18	2025	2026
Réponse (b)	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	Que vous pouvez utiliser Mon dossier pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité

- Mise à jour de la Q.19, catégorie de réponse b;

Q.19	2025	2026
Réponse (b)	En ligne : en utilisant la demande de prestations en direct (DPD) dans Mon dossier (mon compte personnel sécurisé de l'Agence)	En ligne : en utilisant le portail sécurisé Mon dossier

- Mise à jour des questions de genre incluses (S7) et des catégories de réponses pour refléter les normes de recherche sur l'opinion publique mises à jour;

S.7	2025	2026
Question :	À quel genre vous identifiez-vous?	Quel est votre genre?
Réponses :	Homme Femme	Homme Femme

	Un autre genre, veuillez préciser Je préfère ne pas répondre	Ou, veuillez préciser Je préfère ne pas répondre
--	---	---

- Mise à jour d'autres détails administratifs comme la date de clôture du sondage, le code de vérification CRIC et les coordonnées.

Une fois que le sondage en anglais a été approuvé, l'Agence a traduit le questionnaire aux fins d'examen par The Strategic Counsel. 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 – Sondages en ligne](#), The Strategic Counsel a effectué un test préliminaire le 11 février 2026, avant le lancement du sondage. Le sondage a été mis à l'essai auprès de n = 20 répondants (10 en anglais et 10 en français) avant d'être diffusé en direct.

Dans l'ensemble, les résultats du test préliminaire étaient positifs. Tous les répondants au sondage étaient d'accord, plutôt ou fortement, que les questions posées étaient faciles à répondre (100 %), simples et faciles à comprendre (100 %), et que la durée du sondage était raisonnable (100 %).

En fonction des réponses lors du test préliminaire, la durée moyenne de l'entrevue était d'environ cinq minutes, soit moins que l'estimation initiale de dix minutes. Après l'examen des données du sondage, cela était probablement attribuable au faible échantillon du test préliminaire et au fait que la plupart des répondants n'ont pas choisi « Oui » aux Q5 ou Q11, ce qui a entraîné le passage de plusieurs questions en aval.

Étant donné que le questionnaire était resté largement inchangé depuis la vague de 2025, TSC a effectué un pré-lancement supplémentaire d'environ n = 100 répondants pour réévaluer la durée de l'entrevue. Les résultats de ce pré-lancement indiquaient une durée moyenne de l'entrevue de huit minutes. Compte tenu de ces constatations, le sondage a été lancé sans changement supplémentaire au questionnaire.

4. Travail sur le terrain et durée du sondage

Le travail sur place pour ce sondage a eu lieu du 11 au 27 février 2026. En moyenne, le sondage a pris huit minutes à remplir.

5. Dispositions

Au total, 4 137 personnes ont participé au sondage en ligne. Parmi celles-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 96 %, selon les calculs présentés ci-bas.

DISPOSITIONS EN LIGNE

Disposition	N
Courriels envoyés aux répondants	50 758
Total d'entrées au sondage	4 137
Terminé	1 000

Non admissibles/rejetés	2 438
Quota respecté	530
Suspendre/déposer	169

$$\begin{array}{lcl}
 \text{Taux de réponse} = \frac{\text{Entrevues commencées}}{\text{Répondants Courriels}} & \text{Taux d'achèvement} = \frac{\text{Terminés + rejetés + Quota respecté}}{\text{Nombre total de clics}} \\
 8 \% = \frac{4\,137}{50\,758} & 96 \% = \frac{(1\,000 + 2\,438 + 530) = 3\,968}{4\,137}
 \end{array}$$

6. Marge d'erreur et intervalle de confiance

Selon une population de 3,48 millions de bénéficiaires de l'ACE au Canada, nous avons établi 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 tirer des conclusions pour 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 bénéficiaires 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 = 499 bénéficiaires directs de l'AACT 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 2,5 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. L'échantillon a été conçu pour obtenir une large représentation régionale tout en suréchantillonnant les petites provinces et les territoires afin d'assurer un nombre suffisant de sondages remplis pour l'analyse.

Sélection initiale

Contrairement aux années précédentes, l'échantillon de 2026 a été tiré à partir de chiffres réels (plutôt que d'estimations) des bénéficiaires de l'AACT par province et territoire, fournis par la Division des renseignements d'entreprise, de l'identification, des services et des systèmes. Cela a donné un cadre d'échantillonnage plus précis et représentatif au niveau régional. Un total de 20 000 bénéficiaires ont été sélectionnés au hasard parmi la population et invités à participer au sondage.

Province ou territoire	Chiffres réels de la population (au 3 janvier 2026)	Échantillon souhaité	% de l'échantillon d'envoi postal	Tiré chaque n-ième (population/échantillon souhaité)
AB	337 360	1 900	9,5 %	178
YN	2 440	400	2,0 %	6
N.-B.	60 450	600	3,0 %	101
T.N.-O.	2 740	400	2,0 %	7
Île-du-Prince-Édouard	13 130	600	3,0 %	22
NT	4 040	400	2,0 %	10
N.-É.	78 530	600	3,0 %	131
MB	117 600	600	3,0 %	196
ON	1 113 210	7 500	37,5 %	148

QC	394 590	3 200	16,0 %	123
T.-N.-L.	34 480	600	3,0 %	57
SK	85 810	600	3,0 %	143
C.-B.	362 000	2 600	13,0 %	139
Total	2 606 380	20 000	100 %	

Résultat

Les données ont été extraites le 5 janvier 2026 et étaient à jour en date du 3 janvier 2026. Le nombre total de dossiers extraits était de 20 000, avec la répartition régionale suivante (suréchantillonnage pour les provinces de l'Atlantique et les territoires du Nord).

Région	% du cadre d'échantillonnage total n = 20 000	% de la population totale réelle
Atlantique	12 %	7 %
Québec	16 %	15 %
Ontario	37 %	43 %
Prairies	6 %	8 %
Alberta	9 %	13 %
Colombie-Britannique/Nord	19 %	14 %

Les données ont été vérifiées 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. Tous les dossiers extraits respectaient la limite de caractères, donc aucun n'a été supprimé à la suite de cette vérification. Le nombre final de lettres envoyées par la poste était de 20 000.

2. Conception du questionnaire

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'AACT. L'Agence et The Strategic Counsel ont apporté quelques mises à jour mineures au questionnaire avant de l'achever pour sa mise en œuvre. Les principales mises à jour du questionnaire de 2025 comprenaient ce qui suit :

- Ajout de la Q.1A;

Q.1A	2025	2026
Question	Pas posée	Avant aujourd'hui, à quel point étiez-vous conscient que vous receviez l'AACT?
Réponses	Pas posée	Très conscient

		Un peu conscient Pas très conscient Pas du tout conscient Je ne sais pas
--	--	---

- Mise à jour de la Q.6, catégorie de réponse a;

Q.6	2025	2026
Réponse (a)	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	Services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier), le robot conversationnel fondé sur l'IA générative, le clavardage en ligne en direct, le Web en général et les médias sociaux

- Mise à jour de la Q.13, catégorie de réponse b;

Q.13	2025	2026
Réponse (b)	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	Que vous pouvez utiliser Mon dossier pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité

- Mise à jour des questions de genre incluses (Q.15) et des catégories de réponses pour refléter les normes de recherche sur l'opinion publique mises à jour;

Q.15	2025	2026
Question	À quel genre vous identifiez-vous?	Quel est votre genre?
Réponses	Homme Femme Un autre genre, veuillez préciser Je préfère ne pas répondre	Homme Femme Ou, veuillez préciser Je préfère ne pas répondre

- Mise à jour d'autres détails administratifs comme la date de clôture du sondage, le code de vérification CRIC et les coordonnées.

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 TSC. Tous les documents de recherche se trouvent dans l'annexe.

3. Prétest

Compte tenu de la méthodologie du courrier en ligne utilisée pour ce sondage, The Strategic Counsel n'a pas effectué de test préliminaire officiel. Le sondage a été testé en profondeur en anglais et en français, à la fois au sein de TSC et par l'Agence, 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 par la poste aux bénéficiaires de l'AACT le 13 mars 2026. Les travaux sur le terrain pour ce sondage ont été menés du 13 mars au 13 avril 2026. Compte tenu du ralentissement de la réception de réponses au cours de la dernière semaine environ avant le 13 avril, il a été décidé de clore le sondage après quatre semaines en place. En moyenne, le questionnaire portant sur l'AACT a pris cinq minutes à remplir.

5. Dispositions

Au total, 2 272 répondants ont participé au sondage en ligne au moyen de l'invitation reçue par courrier. De ce nombre, 499 personnes 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 2,45 % et le taux d'achèvement global était de 22 %, selon les calculs présentés ci-dessous.

DISPOSITIONS DU COURRIER EN LIGNE

Disposition	N
Invitations envoyées par la poste	20 000
Sondages terminés	499
Réponses partielles	1 773
Refus	3
Aucun contact et admissibilité inconnue	18 510
e = Proportion estimée de cas admissibles parmi les cas inconnus*	0,976

*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 97,6 %.

Taux de réponse =	Terminées	Taux d'achèvement =	Terminées
	Réponses + partielles + e x (Refus + sans contact + Admissibilité inconnue)		Réponses + partielles
2,45 % =	499	21,96 % =	499
	(499 + 1 773) + 0,976 x (3 + 18 510)		(499 + 1 773)

Le taux d'achèvement obtenu suggère que de nombreux bénéficiaires de l'AACT ont participé au sondage, mais qu'ils n'ont pas achevé le sondage. Bien qu'il puisse y avoir plusieurs raisons à ces réponses partielles,

étant donné la forte proportion de bénéficiaires dans l'échantillon principal qui ne sont pas certains de la durée de réception de la prestation, 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)

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 = 61). Cela a donné lieu à un taux de réponse de 12 % 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 devraient 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 2026 en raison des échéanciers. 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 2,5 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 5 %. 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 formuler des conclusions pour 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

Sondage en ligne sur les programmes de prestations Sondage sur l'ACE – Version du panel en ligne fondé sur les probabilités

Le 20 février 2026

[NE MONTREZ 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. **[Dirigez les répondants 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 les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de 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/> et en utilisant le code SVR : 20260106-TH843. 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 :

Ashley Mac Donell
Téléphone : 416-975-4465, poste 288
Courriel : support@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 [CONTINUEZ]
- ☐ De 6 à 17 ans [CONTINUEZ]
- ☐ 18 ans ou plus [CONTINUEZ 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, TERMINEZ]
- ☐ Je préfère ne pas répondre [VN : EXCLUSIF, TERMINEZ]

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, TERMINEZ.]

- ☐ 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 Régime de pensions du Canada 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 particuliers et aux familles admissibles qui travaillent et qui gagnent un revenu modeste. La prestation est versée chaque trimestre. ([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, TERMINEZ]
- ☐ Je préfère ne pas répondre [VN : EXCLUSIF, TERMINEZ]

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. [PASSEZ À S7]
- ☐ Non, un autre membre de mon ménage reçoit les versements de l'ACE. [CONTINUEZ]
- ☐ Je ne suis pas certain [TERMINEZ]

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. [PASSEZ À S1a]
- ☐ Oui, le bénéficiaire direct serait disposé à fournir son adresse courriel pour répondre au sondage à une date ultérieure. [CONTINUEZ]
- ☐ 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. [TERMINEZ]

S6. Veuillez fournir une adresse courriel et un prénom pour le destinataire direct. Veuillez noter que son adresse courriel ne sera utilisée que pour répondre à ce sondage. Nous enverrons un courriel avec un lien unique pour accéder au sondage et nous vous demandons de le remplir d'ici le 27 février 2026.

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 dans quel territoire habitez-vous actuellement?

- ☐ 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? **[ALÉATOIRE] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]**

Le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance 1
 En visitant le site Web de l'Agence 2
 Une lettre envoyée par l'Agence 3
 Un comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt 4
 4
 Votre bureau des services sociaux provincial 5
 Un professionnel (p. ex., comptable) 6
 Visite d'un autre bureau du gouvernement fédéral 7
 Un ami ou un membre de la famille 8
 Médias sociaux (c.-à-d. Facebook, Twitter) 9
 Par d'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 et b]**
- a. [NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES SEULEMENT] Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier paiement de l'ACE. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT 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 satisfait.....2
 Ni satisfait ni insatisfait.....3
 Plutôt insatisfait.....4
 Très insatisfait5
 Je ne sais pas77

4. À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'ACE? Était-ce...

Très facile.....1
 Plutôt facile.....2
 Ni facile ni difficile3
 Plutôt difficile4
 Très difficile.....5
 Je ne sais pas77

[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 au sujet de l'ACE?
- Oui1
 Non **[PASSEZ À LA QUESTION 11]**2
6. **[S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce à propos de... **[ALÉATOIRE] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**
- Votre demande..... 1
 Une mise à jour de votre dossier (c.-à-d. changement d'adresse, d'état civil ou de modalités de garde) 2
 L'émission du paiement 3
 Une plainte liée au service 4
 Un appel 5
 Politique, décision et interprétation..... 6
 Renseignements généraux. Veuillez préciser 7
 Autre : veuillez préciser 20
7. **[S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce par l'intermédiaire... **[ALÉATOIRE] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**
- Des services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier), du robot conversationnel fondé sur l'IA générative, du clavardage en ligne en direct, du Web en général et des médias sociaux 1
 Du téléphone 2
 De la poste 3
 Autre : veuillez préciser 20

Selon vous, votre dernière interaction a eu lieu principalement par l'intermédiaire de [\[INSÉREZ LA RÉPONSE DE LA Q7\]](#).

Elle avait pour sujet [\[INSÉREZ LA RÉPONSE DE LA Q6\]](#).

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité du processus

8. [S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION 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...
- Très facile.....1
Plutôt facile.....2
Ni facile ni difficile3
Plutôt difficile4
Très difficile.....5
Je ne sais pas77
9. [S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] et, à quel point étiez-vous satisfait de chacun des aspects suivants du service? [\[ALÉATOIRE Q9 a à e\]](#) Êtes-vous...
- 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

[\[POSEZ SEULEMENT LES Q9 D ET E SI LA RÉPONSE À LA Q7 EST « TÉLÉPHONE »\]](#)

- d. [S'IL Y A EU COMMUNICATION AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Le professionnalisme dont a fait preuve l'agent de l'Agence
e. [S'IL Y A EU COMMUNICATION 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
Je ne sais pas77

[\[POSEZ SEULEMENT LA Q10 SI LA RÉPONSE À LA Q7 EST « EN LIGNE »\]](#)

10. [S'IL Y A EU COMMUNICATION 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? [\[ALÉATOIRE\]](#)
- a. Facilité de compréhension
b. Exhaustivité ou rigueur
c. Accessibilité
d. Utilité

Très mauvaise	1
Mauvaise	2
Passable	3
Bonne	4
Très bonne	5
Je ne sais pas	77

[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?
- Oui1
- Non [PASSEZ À LA QUESTION 14]2
- Je ne me souviens pas [PASSEZ À LA QUESTION 14] 3
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?

Très facile.....	1
Plutôt facile.....	2
Ni facile ni difficile	3
Plutôt difficile	4
Très difficile.....	5
Je ne sais pas	77

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? [ALÉATOIRE][CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

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 des caractères doivent être ajustés	3
Autre : veuillez préciser	20
Je ne sais 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, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Êtes-vous...
- Très satisfait1
- Plutôt satisfait.....2
- Ni satisfait ni insatisfait.....3
- Plutôt insatisfait.....4
- Très insatisfait5
- Je ne sais 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?
- ☐ 0 – Aucune incidence
- ☐ 1

- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 – Incidence importante
- ☐ Je ne sais 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?
- Oui1
Non2
17. Êtes-vous au courant que le montant de l'ACE augmente chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie?
- Au courant1
Pas au courant2
Je ne sais pas77
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. **[ALÉATOIRE]**
- 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 Mon dossier 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
Je ne sais pas77
19. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous? **[ALÉATOIRE] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE] [SUIVI]**
- 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 ou de mon territoire 1
- En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »2
- Sur papier : formulaire RC66 3
- Autre : veuillez préciser 20
- Je ne sais pas 77
- Ne s'applique pas..... 99

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

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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels

25. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?
- | | |
|-------------------------------|----|
| Anglais | 1 |
| Français..... | 2 |
| Autre..... | 20 |
| Préfère ne pas répondre | 99 |

26. Êtes-vous... [LISEZ EN ROTATION]

- a. Une personne autochtone
- b. Une personne qui fait partie des minorités visibles
- c. Une personne en situation de handicap (par exemple, trouble de la vision ou de l'audition; mobilité, flexibilité ou dextérité réduite; douleurs; trouble de l'apprentissage, du développement, de la mémoire ou mental)

Oui1

Non2

Préfère ne pas répondre99

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

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

Le 24 février 2026

[NE MONTREZ 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. **[Dirigez les répondants 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 les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de 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/> et en utilisant le code SVR : 20260106-TH841. 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 :

Ashley Mac Donell
Téléphone : 416-975-4465, poste 288
Courriel : support@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. [VN : 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](https://www.cra.gc.ca/allocation-canadienne-pour-les-travailleurs)) Depuis environ combien de temps recevez-vous les paiements de l'AACT?

Moins de 12 mois 1
12 mois ou plus 2
Incertain 77

1A. Avant aujourd'hui, à quel point étiez-vous conscient que vous receviez l'AACT?

Très conscient 1
Un peu conscient 2
Pas très conscient 3
Pas du tout conscient 4
Je ne sais pas 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
Je ne sais 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
Plutôt facile 2
Ni facile ni difficile 3
Plutôt difficile 4
Très difficile 5
Je ne sais 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 au sujet de l'AACT?
- Oui1
- Non [PASSEZ À LA Q10].....2
5. [S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce à propos de... **[ALÉATOIRE] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**
- Une mise à jour de votre dossier (c.-à-d., changement d'adresse, d'état civil, entente de garde) 1
- Émission du paiement 2
- Plainte liée au service 3
- Appel 4
- Politique, décision et interprétation 5
- Renseignements généraux Veuillez préciser 6
- Autre : veuillez préciser 20
6. [S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce par le biais de...? **[ALÉATOIRE] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**
- [SUIVI]**
- Des services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier), du robot conversationnel fondé sur l'IA générative, du clavardage en ligne en direct, du Web en général et des
- médias sociaux 1
- Téléphone 2
- Courrier 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'IL Y A EU UNE COMMUNICATION 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 facile1
- Plutôt facile2
- Ni facile ni difficile3
- Plutôt difficile4
- Très difficile5
- Je ne sais pas77
8. [S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] et, à quel point étiez-vous satisfait de chacun des aspects suivants du service? **[ALÉATOIRE Q8A-E]** Êtes-vous...
- 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] Qualité interpersonnelle

[DEMANDEZ SEULEMENT Q8D ET E, SI Q6 EST « TÉLÉPHONE »]

- d. [S'IL Y A EU COMMUNICATION AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Le professionnalisme dont a fait preuve l'agent de l'Agence
- e. [S'IL Y A EU COMMUNICATION AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème

Très satisfait1
Plutôt satisfait.....2
Ni satisfait ni insatisfait.....3
Plutôt insatisfait.....4
Très insatisfait.....5
Je ne sais pas77

[DEMANDEZ SEULEMENT LA Q9, SI LA Q6 = EN LIGNE]

9. [S'IL Y A EU COMMUNICATION 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 c'était très mauvais, mauvais, passable, bon ou très bon? **[ALÉATOIRE Q9A-D]**

- a. Facilité de compréhension
- b. Exhaustivité ou minutie
- c. Accessibilité
- d. Utilité

Très mauvaise1
Mauvaise2
Passable3
Bonne4
Très bonne5
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 versements, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Êtes-vous...

Très satisfait1
Plutôt satisfait.....2
Ni satisfait ni insatisfait.....3
Plutôt insatisfait.....4
Très insatisfait5
Je ne sais 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 versements de l'AACT?
- Oui1
Non2
13. Connaissiez-vous chacune des fonctionnalités suivantes liées à l'AACT et à la mise à jour de votre profil?
- [ALÉATOIRE]**
- a. 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
 - b. Que vous pouvez utiliser Mon dossier 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 en utilisant le calculateur de prestations pour enfants et familles sur le site Web de l'Agence.
 - d. Qu'un seul des conjoints reçoit les versements anticipés pour la famille.
- Oui1
Non2
Je ne sais pas77

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

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 régionaux

14. Dans quelle province ou dans quel territoire habitez-vous actuellement?
- ☐ 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. Quelle est votre année de naissance?

17. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous ayez 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 de niveau inférieur au baccalauréat6
- Baccalauréat7
- Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat.....8
- Je 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 plus4
- Je préfère ne pas répondre.....99

19. Quel est votre état civil?

- Marié1
- Conjoint de fait2
- Séparé/divorcé3
- Veuf4
- Célibataire.....5
- Je préfère ne pas répondre.....99

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels

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

- Anglais1
- Français.....2
- Autre.....20
- Je 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, trouble de la vision ou de l'audition; mobilité, flexibilité ou dextérité réduite; douleurs; trouble de l'apprentissage, du développement, de la mémoire ou mental)
- Oui1
- Non2
- Je 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 **[REMERCIEZ 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 **[CONTINUEZ]**
- ☐ De 6 à 17 ans **[CONTINUEZ]**
- ☐ 18 ans ou plus **[CONTINUEZ SEULEMENT SI L'option « MOINS DE 6 ANS » OU « DE 6 À 17 ANS » A ÉTÉ CHOISI AUSSI]**
- ☐ Je n'ai pas d'enfants **[VN : EXCLUSIF. REMERCIEZ ET TERMINEZ]**
- ☐ Je préfère ne pas répondre **[VN : EXCLUSIF. REMERCIEZ ET TERMINEZ]**

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, TERMINEZ.]

- ☐ 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 Régime de pensions du Canada 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 montant non imposable versé chaque mois 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, TERMINEZ]
- ☐ Je préfère ne pas répondre [VN : EXCLUSIF, TERMINEZ]

- 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. [PASSEZ À LA PRÉFACE À S1A, PASSEZ À S1A-S7, ALLEZ DIRECTEMENT À Q22]
 - ☐ Non, un autre membre de mon ménage reçoit les versements de l'ACE. [CONTINUEZ]
 - ☐ Je ne suis pas certain [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

- 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. [PASSEZ À LA PRÉFACE DE S1A, CONTINUEZ À S1A]
 - ☐ Oui, le bénéficiaire direct serait disposé à fournir son adresse courriel pour répondre au sondage à une date ultérieure. [CONTINUEZ]
 - ☐ 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. [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

- S6. Veuillez fournir une adresse courriel et un prénom pour le destinataire direct. Veuillez noter que son adresse courriel ne sera utilisée que pour répondre à ce sondage. Nous enverrons un courriel avec un lien unique pour accéder au sondage et nous vous demandons de le remplir d'ici le 10 avril 2026.

Prénom : _____ Adresse courriel : _____

[VN : SI « OUI, LE BÉNÉFICIAIRE DIRECT RÉPONDRA AU SONDAGE MAINTENANT » À LA S5, MONTREZ CE QUI SUIT 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, qui ne devrait leur prendre que 7 à 10 minutes environ. 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? **[ALÉATOIRE] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE] [SUIVI]**

Le personnel de l'hôpital ou du centre de naissance 1

En visitant le site Web de l'Agence 2

Une lettre envoyée par l'Agence 3

Un comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt 4

Votre bureau des services sociaux provincial 5

Un professionnel (p. ex., comptable) 6

Visite d'un autre bureau du gouvernement fédéral 7

Un ami ou un membre de la famille 8

Médias sociaux (c.-à-d. Facebook, Twitter) 9

Par d'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 allocation.
- Très satisfait 1
- Plutôt satisfait..... 2
- Ni satisfait ni insatisfait..... 3
- Plutôt insatisfait..... 4
- Très insatisfait 5
- Je ne sais 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

Plutôt facile..... 2

Ni facile ni difficile 3

Plutôt difficile 4

Très difficile..... 5

Je ne sais 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 au sujet de l'ACE? **[SUIVI]**
Oui1
Non **[PASSEZ À LA QUESTION 32]**2
27. **[S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce à propos de... **[ALÉATOIRE] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**
Votre demande..... 1
Une mise à jour de votre dossier (c.-à-d. changement d'adresse, d'état civil ou de modalités de garde) 2
Émission du paiement 3
Plainte liée au service 4
Appel 5
Politique, décision et interprétation 6
Renseignements généraux. Veuillez préciser 7
Autre : veuillez préciser 20
28. **[S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce par l'intermédiaire **[ALÉATOIRE] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]** **[SUIVI]**
Services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier), le robot conversationnel fondé sur l'IA générative, le clavardage en ligne en direct, le Web en général et les médias sociaux 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 Q28]**.

Elle avait pour sujet **[INSÉREZ LA RÉPONSE DE LA Q27]**.

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité du processus

29. **[S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE? Était-ce... **[SUIVI]**
Très facile.....1
Plutôt facile.....2
Ni facile ni difficile3
Plutôt difficile4
Très difficile.....5
Je ne sais pas77
30. **[S'IL Y A EU UNE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS]** et, à quel point étiez-vous satisfait de chacun des aspects suivants du service? **[RANDOMISEZ 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] Qualité interpersonnelle

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

- d. [S'IL Y A EU COMMUNICATION AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Le professionnalisme dont a fait preuve l'agent de l'Agence
- e. [S'IL Y A EU COMMUNICATION AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème

Très satisfait1
Plutôt satisfait.....2
Ni satisfait ni insatisfait.....3
Plutôt insatisfait.....4
Très insatisfait.....5
Je ne sais pas77

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

31. [S'IL Y A EU COMMUNICATION 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 c'était très mauvais, mauvais, passable, bon ou très bon? **[ALÉATOIRE] [SUIVI]**
- a. Facilité de compréhension
- b. Exhaustivité ou minutie
- c. Accessibilité
- d. Utilité

Très mauvaise1
Mauvaise2
Passable3
Bonne4
Très bonne5
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
Non [PASSEZ À LA QUESTION 35]2
Je ne me souviens pas [PASSEZ À LA QUESTION 35] 3

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 facile.....1
Plutôt facile.....2
Ni facile ni difficile3
Plutôt difficile4
Très difficile.....5
Je ne sais 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? [ALÉATOIRE] [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 des caractères doivent être ajustés | 3 |
| Autre : veuillez préciser | 20 |
| Je ne sais 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, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Êtes-vous...**[SUIVI]**
- | | |
|----------------------------------|----|
| Très satisfait | 1 |
| Plutôt satisfait..... | 2 |
| Ni satisfait ni insatisfait..... | 3 |
| Plutôt insatisfait..... | 4 |
| Très insatisfait | 5 |
| Je ne sais pas | 77 |
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]**
- | | |
|-----------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
38. Êtes-vous au courant que le montant de l'ACE augmente chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie?
- | | |
|----------------------|----|
| Au courant | 1 |
| Pas au courant | 2 |
| Incertain | 77 |

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. **[ALÉATOIRE] [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 Mon dossier 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
Je ne sais pas77
40. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous? **[ALÉATOIRE] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE] [SUIVI]**
- 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 ou de mon territoire 1
En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »2
.....2
Sur papier : formulaire RC66 3
Autre : veuillez préciser 20
Je ne sais 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 », REMERCEZ-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. Quelle est votre année de naissance?
42. Aux fins de vérification seulement, veuillez entrer les trois premiers chiffres de votre code postal : ____
[Remarque à l'intention du programmeur : Créez un code de trop pour la zone visée par règlement]
43. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous ayez 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 de niveau inférieur au baccalauréat6
 - Baccalauréat7
 - Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat.....8
 - Je 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 plus7
- Je préfère ne pas répondre.....99

45. Quel est votre état civil?

- Marié1
- Conjoint de fait2
- Séparé/divorcé3
- Veuf4
- Célibataire.....5
- Je préfère ne pas répondre.....99

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels

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

- Anglais1
- Français.....2
- Autre.....20
- Je 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, trouble de la vision ou de l'audition; mobilité, flexibilité ou dextérité réduite; douleurs; trouble de l'apprentissage, du développement, de la mémoire ou mental)
- Oui1
 - Non2
 - Je préfère ne pas répondre.....99

B. Invitations envoyées par la poste pour l'AACT

Mars 2026

Pour accéder à votre questionnaire en ligne, visitez :
CRAsurveyACWB.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). Les registres de l'Agence du revenu du Canada indiquent que vous êtes bénéficiaires de cette prestation. Nous vous contactons donc pour vous inviter à faire part de vos réflexions en remplissant ce sondage.

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**. Veuillez noter que l'équipe de recherche sur l'opinion publique ne peut pas offrir de l'aide concernant les questions fiscales personnelles. 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 Council, 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