



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

UNCLASSIFIED

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

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW 2268404

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

Date d'attribution : Le 21 décembre 2022

Date de livraison : Le 24 juillet 2023

Numéro d'enregistrement : POR-113-22

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

This report is also available in English.

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

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

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

Juillet 2023

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

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

Numéro de catalogue

Rv4-131/2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-67874-0

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

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

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

Table des matières

Résumé.....	iii
A. Contexte et objectifs	iii
B. Méthodologie.....	iii
C. Valeur du contrat	iv
D. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource	iv
E. Principales constatations	6
À propos de ce rapport	9
Constatations détaillées	10
B. Satisfaction à l'égard de la rapidité d'exécution et de l'exactitude	12
C. Satisfaction à l'égard de la qualité du service	15
D. Qualité du traitement	16
E. Satisfaction globale à l'égard de l'expérience	20
F. Renseignements généraux	22
Annexe A : Méthodologie	26
Annexe B : instrument de recherche	32

Résumé

A. Contexte et objectifs

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

L'un de ces programmes est l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), qui est une prestation mensuelle non imposable versée aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants âgés de moins de 18 ans. L'ACE peut comprendre la Prestation pour enfants handicapés et les prestations provenant de programmes provinciaux et territoriaux connexes. Auparavant, l'Agence a mené des sondages à l'automne ciblant les bénéficiaires de l'ACE (les bénéficiaires habituels et les nouveaux bénéficiaires) et les bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH. L'étude a changé un certain nombre de fois au cours des années, mais l'objectif global de la recherche a toujours été d'évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients à l'égard des initiatives et des produits livrables du programme, ainsi que de fournir des données pour un indicateur de rendement clé (IRC).

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

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

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

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

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

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

B. Méthodologie

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

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

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

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

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

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

C. Valeur du contrat

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

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat de TPSGC : CW 2268404

Date initiale du contrat : Le 21 décembre 2023

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

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

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

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



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

E. Principales constatations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*** Question posée à une catégorie de répondants – ceux qui ont communiqué avec l'Agence au sujet des services de l'ACE au cours des 12 derniers mois

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

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

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

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

Incidence de l'ACE sur le budget mensuel

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

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

Connaissance de l'ACE

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

Connaissance des services en ligne de l'ACE

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

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

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

Connaissance des renseignements sur l'ACE

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

Faire une demande d'ACE

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

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

À propos de ce rapport

Ce rapport présente tout d'abord un résumé des principales constatations et conclusions, puis une analyse détaillée des résultats qualitatifs. Un document distinct renferme pour sa part un ensemble détaillé de « tableaux croisés » qui présentent les résultats pour toutes les questions du sondage selon des segments clés comme la région, l'âge et le sexe.

Les résultats quantitatifs sont exprimés en pourcentages, sauf indication contraire. La taille de base est l'échantillon total de $n = 525$, sauf indication contraire.

Les constatations détaillées sont présentées dans les sections qui suivent. Les résultats globaux sont présentés dans la partie principale du rapport et sont habituellement appuyés par des graphiques ou des tableaux. Les résultats pour la proportion des répondants dans l'échantillon qui ont répondu « Je ne sais pas » ou qui n'ont pas fourni de réponse peuvent ne pas être indiqués dans la représentation graphique des résultats dans tous les cas, surtout lorsque la proportion n'est pas importante (p. ex., 10 % ou moins).

Les résultats nets cités dans le texte peuvent ne pas correspondre exactement aux résultats individuels indiqués dans les tableaux en raison de l'arrondissement. Les résultats peuvent ne pas correspondre à 100 % en raison de l'arrondissement ou des réponses multiples.

Les principales tendances démographiques d'intérêt sont décrites tout au long du rapport, dans l'ordre suivant : sexe, âge, province ou territoire, statut d'emploi, revenu et niveau de scolarité. Seules les différences démographiques qui sont très différentes sont présentées.

Il convient de noter que les résultats ayant une taille d'échantillon inférieure à 30 ont été supprimés du rapport, conformément aux pratiques exemplaires en matière de ROP.

Les détails de la méthode et des caractéristiques de l'échantillon se trouvent à l'Annexe A. L'instrument de sondage final se trouve à l'Annexe B.

Constatations détaillées

A. Recevoir des paiements de l'allocation canadienne pour enfants

Durée de la réception des paiements de l'allocation canadienne pour enfants

Plus de neuf bénéficiaires de l'ACE sur dix déclarent avoir reçu la prestation depuis plus de 12 mois (92 %), tandis que seulement un bénéficiaire sur dix indique qu'il vient de commencer à recevoir la prestation au cours des 12 derniers mois (7 %).

Durée de la réception des paiements

Heure	Total (n = 525)
Moins de 12 mois (nouveaux bénéficiaires)	7 %
Plus de 12 mois (bénéficiaires de longue date)	92 %
Incertain	1 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q1 – Depuis combien de temps recevez-vous des paiements de l'ACE?

Comment ont-ils pris connaissance de l'allocation canadienne pour enfants?

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

Comment les bénéficiaires ont pris connaissance de l'allocation canadienne pour enfants

Source	Total (n = 525)
Hôpital ou personnel du centre de naissance	27 %
Ami ou membre de la famille	19 %
Site Web de l'Agence	8 %
Professionnel (p. ex., comptable)	7 %
Lettre de l'Agence	6 %
Bureau de services sociaux provincial	2 %
À un comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	1 %
Autre bureau du gouvernement fédéral	1 %
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)	1 %
Autres moyens	10 %
Je ne me souviens pas	19 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q2 – Comment avez-vous entendu parler de l'ACE pour la première fois? [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]

B. Satisfaction à l'égard de la rapidité d'exécution et de l'exactitude

Satisfaction à l'égard de la rapidité d'exécution et de l'exactitude des paiements de l'allocation canadienne pour enfants

Dans l'ensemble, la majorité des nouveaux bénéficiaires de l'ACE se disent très ou plutôt satisfaits (69 %) de la rapidité d'exécution de leur premier paiement, et une proportion semblable de tous les bénéficiaires sont satisfaits de l'exactitude des renseignements sur leur plus récent avis de l'ACE.

La satisfaction élevée se retrouve dans l'ensemble des provinces et des régions, mais la satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements sur leur dernier avis est comparativement plus faible chez les résidents de l'Ontario (64 %) que chez les résidents du Québec (80 %). Il convient de noter que la satisfaction à l'égard de l'exactitude des renseignements est également plus élevée chez les bénéficiaires francophones (78 %) que chez les bénéficiaires anglophones (64 %).

Satisfaction à l'égard de la rapidité d'exécution et de l'exactitude des paiements de l'ACE

Aspect de l'ACE	Très ou plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Très ou plutôt insatisfait	Je ne sais pas
[NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES SEULEMENT] Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier paiement de l'ACE (n = 39).	69 %	15 %	13 %	3 %
L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation (n = 525)	67 %	17 %	8 %	8 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q3 – Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? [ROTATION]

Satisfaction à l'égard de l'exactitude des paiements de l'ACE – Par région

Niveau de satisfaction	Total (n = 525)	Atlantique (n = 37)	Québec (n = 118)	Ontario (n = 206)	Prairies (n = 98)	Colombie - Britannique/Nord (n = 66)
NET – Satisfait	67 %	73 %	80 %	64 %	62 %	62 %
Très satisfait	38 %	32 %	39 %	25 %	28 %	24 %
Plutôt satisfait	29 %	19 %	12 %	20 %	16 %	14 %
Ni satisfait ni insatisfait	17 %	-	2 %	6 %	7 %	6 %
Plutôt insatisfait	5 %	-	1 %	4 %	5 %	2 %
Très insatisfait	3 %	32 %	39 %	25 %	28 %	24 %
NET – Insatisfait	8 %	-	3 %	10 %	12 %	8 %
Je ne sais pas	8 %	8 %	6 %	7 %	9 %	17 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

*Q3 – Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? [ROTATION] **L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation***

Facilité de compréhension du dernier avis d'ACE

La majorité des bénéficiaires de l'ACE disent qu'il était très ou plutôt facile (72 %) de comprendre les renseignements sur leur plus récent avis de l'ACE, tandis que seulement 5 % l'ont trouvé assez ou très difficile. Les bénéficiaires du Québec sont plus susceptibles de dire qu'il était facile de comprendre les renseignements sur leur avis récent (81 %) que ceux de l'Ontario (67 %), et de même, les bénéficiaires francophones ont trouvé cela plus facile (79 %) que les bénéficiaires anglophones (69 %).

Facilité de compréhension du dernier avis d'ACE

Niveau de difficulté	Total (n = 525)
NET – Facile	72 %
Très facile	41 %
Assez facile	31 %
Ni facile ni difficile	15 %
Assez difficile	4 %
Très difficile	1 %
NET – Difficile	5 %
Je ne sais pas	8 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q4 – À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'ACE? Était-ce...

Facilité de compréhension du dernier avis d'ACE – par région

Niveau de difficulté	Total (n = 525)	Atlantique (n = 37)	Québec (n = 118)	Ontario (n = 206)	Prairies (n = 98)	Colombie - Britannique/Nord (n = 66)
NET – Facile	72 %	70 %	81 %	67 %	75 %	64 %
Très facile	41 %	57 %	44 %	37 %	41 %	38 %
Assez facile	31 %	14 %	37 %	30 %	34 %	26 %
Ni facile ni difficile	15 %	19 %	13 %	18 %	9 %	17 %
Assez difficile	4 %	5 %	2 %	5 %	5 %	5 %
Très difficile	1 %	-	-	2 %	2 %	-
NET – Difficile	5 %	5 %	2 %	7 %	7 %	5 %
Je ne sais pas	8 %	5 %	4 %	8 %	9 %	15 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q4 – À quel point était-il facile ou difficile de comprendre les renseignements contenus dans votre dernier avis d'ACE? Était-ce...

C. Satisfaction à l'égard de la qualité du service

Communication récente avec l'Agence du revenu du Canada au sujet de l'ACE

Un peu plus d'un bénéficiaire de l'ACE sur dix indique qu'il a communiqué avec l'Agence au sujet de sa prestation au cours des 12 derniers mois. La raison la plus souvent mentionnée pour communiquer avec l'Agence était liée à une mise à jour de leur dossier (comme un changement ou une adresse, un état civil ou une entente de garde) (48 %) ou au sujet de leur demande (22 %) ou du versement d'un paiement (22 %).

Ils déclarent le plus souvent avoir communiqué avec l'Agence par téléphone (81 %), suivis par en ligne (34 %) et un peu moins d'un répondant sur dix qui a communiqué avec l'Agence par la poste (9 %).

Communication avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois

Réponse	Total (n = 525)
Oui	12 %
Non	88 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q5– Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE?

Raison de communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE

Raison	Total (n = 64)
Une mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde)	48 %
Votre demande	22 %
Émission du paiement	22 %
Politique, décision et interprétation	13 %
Une plainte liée au service	8 %
Appel	5 %
Taxes/déclaration de revenus	5 %
Confirmation du statut de la demande	2 %
Récupération du mot de passe	2 %

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois, n = 64.

Q6 – [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce à propos de... [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

Méthode de communication avec l'Agence du revenu du Canada

Méthode pour communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE

Méthode	Total (n = 64)
Téléphone	81 %
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	34 %
Courrier	9 %

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois, n = 64.

Q7 – [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce par l'intermédiaire... [ALÉATOIRE. SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

D. Qualité du traitement

Facilité d'accès aux services de l'allocation canadienne pour enfants

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

Facilité d'accès aux services de l'ACE

Niveau de difficulté	Total (n = 64)
NET – Facile	63 %
Très facile	23 %
Assez facile	39 %
Ni facile ni difficile	6 %
Assez difficile	16 %
Très difficile	13 %
NET – Difficile	28 %
Je ne sais pas	3 %

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois, n = 64.

Q8 – [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE? Était-ce...

Satisfaction à l'égard des aspects du service fourni

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

Satisfaction à l'égard des aspects du service

Aspect du service	Très ou plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Très ou plutôt insatisfait	Je ne sais pas
[S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Le professionnalisme dont a fait preuve l'agent de l'Agence (n = 52)	92 %	4 %	4 %	-
Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux (n = 64)	80 %	9 %	5 %	6 %
L'exactitude de la réponse que vous avez reçue (n = 64)	75 %	9 %	16 %	-
[S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] La façon dont l'agent de l'Agence a réglé votre problème (n = 52)	73 %	4 %	21 %	2 %
La rapidité de la résolution de votre problème (n = 64)	63 %	8 %	28 %	2 %

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois, n = 64.

Q9 – [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Et, dans quelle mesure étiez-vous satisfait de chacun des aspects du service suivants? [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE LA Q.9a-e.]

Renseignements sur les services en ligne de l'Agence du revenu du Canada

REMARQUE : Ces données ont été supprimées en raison d'un échantillon de moins de 30 personnes.

Base : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence en ligne au sujet de l'ACE au cours des 12 derniers mois, n = 22.

Q10 – [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE EN LIGNE] Comment évalueriez-vous les renseignements sur les services en ligne de l'Agence en ce qui a trait à chacun des aspects suivants? Diriez-vous que la qualité est très mauvaise, mauvaise, acceptable, bonne ou très bonne? [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

Exhaustivité ou rigueur

- a. Accessibilité*
- b. Facilité de compréhension*
- c. Serviabilité*

Questionnaire prouvant l'entente de garde

Seulement 3 % des bénéficiaires de l'ACE déclarent avoir reçu un questionnaire de l'Agence leur demandant de prouver l'entente de garde de leur enfant au cours des 12 derniers mois.

Réception du questionnaire pour fournir une entente de garde

Réponse	Total (n = 525)
Oui	3 %
Non	94 %
Je ne me souviens pas	3 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

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?

Facilité de remplir le questionnaire sur l'entente de garde

REMARQUE : Ces données ont été supprimées en raison d'un échantillon de moins de 30 personnes.

Q12 – [SI VOUS AVEZ REÇU LE QUESTIONNAIRE] À quel point était-il facile ou difficile de remplir le questionnaire que vous avez reçu?

Suggestions pour améliorer le questionnaire sur l'entente de garde

REMARQUE : Ces données ont été supprimées en raison d'un échantillon de moins de 30 personnes.

Base : Répondants qui ont reçu un questionnaire de l'Agence, n = 13.

Q13 – [SI LE QUESTIONNAIRE EST FACILE, NI PEU, QUELQUE DIFFICILE OU TRÈS DIFFICILE À REMPLIR LE QUESTIONNAIRE] Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés? [ALÉATOIRE. SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Le nombre de questions doit être réduit.

Les renseignements ou les directives doivent être réécrits.

Il est difficile de recueillir des renseignements pour prouver la garde ou les documents juridiques pour prouver la garde.

Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté.

Autre

Je ne sais pas

E. Satisfaction globale à l'égard de l'expérience

Satisfaction à l'égard de l'expérience globale de l'ACE de l'Agence

Dans l'ensemble, la satisfaction nette à l'égard de l'expérience de l'ACE est élevée, avec trois bénéficiaires de l'ACE sur quatre qui ont indiqué leur satisfaction à l'égard de l'expérience, y compris la demande, l'avis et la réception des paiements (75 %). La satisfaction globale est plus élevée chez les bénéficiaires au Québec (86 %) que chez les bénéficiaires en Ontario (70 %) et dans les Prairies (70 %).

Satisfaction à l'égard de l'expérience de l'ACE

Niveau de satisfaction	Total (n = 525)
NET – Satisfait	75 %
Très satisfait	42 %
Satisfait	34 %
Ni satisfait ni insatisfait	18 %
Plutôt insatisfait	3 %
Très insatisfait	2 %
NET – Insatisfait	5 %
Je ne sais pas	2 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

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, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Êtes-vous...

Satisfaction à l'égard de l'expérience de l'ACE – par région

Niveau de satisfaction	Total (n = 525)	Atlantique (n = 37)	Québec (n = 118)	Ontario (n = 206)	Prairies (n = 98)	Colombie - Britannique/Nord (n = 66)
NET – Satisfait	75 %	73 %	86 %	70 %	70 %	79 %
Très satisfait	42 %	41 %	38 %	42 %	45 %	42 %
Satisfait	34 %	32 %	48 %	28 %	26 %	36 %
Ni satisfait ni insatisfait	18 %	19 %	9 %	24 %	17 %	15 %
Plutôt insatisfait	3 %	8 %	2 %	3 %	4 %	5 %
Très insatisfait	2 %	-	-	2 %	5 %	-
NET – Insatisfait	5 %	8 %	2 %	4 %	9 %	5 %
Je ne sais pas	2 %	-	3 %	2 %	3 %	2 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

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, par exemple, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale? Êtes-vous...

Incidence de l'ACE sur le budget mensuel

Trois bénéficiaires de l'ACE sur quatre affirment que la prestation a au moins une incidence modérée sur leur budget mensuel (modérée : 18 %; importante : 58 %), tandis qu'un bénéficiaire sur quatre affirme que la prestation a peu ou pas d'incidence. Ces constatations sont uniformes dans l'ensemble des provinces et des régions, mais il convient de noter que les bénéficiaires au Québec accordent une note moyenne plus élevée (7,1 sur 10) que les bénéficiaires en Ontario (6,3 sur 10).

Niveau d'incidence de l'ACE sur le budget mensuel

Incidence	Total (n = 525)
Note moyenne sur 10	6,6
Peu ou pas d'incidence (de 0 à 3)	23 %
Incidence modérée (de 4 à 6)	17 %
Incidence importante (de 7 à 10)	57 %
Incertain	2 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

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?

Niveau d'incidence de l'ACE sur le budget mensuel – par région

Incidence	Total (n = 525)	Atlantique (n = 37)	Québec (n = 118)	Ontario (n = 206)	Prairies (n = 98)	Colombie - Britannique/Nord (n = 66)
Note moyenne sur 10	6,6	7,0	7,1	6,3	6,7	6,5
Peu ou pas d'incidence (de 0 à 3)	23 %	22 %	18 %	27 %	22 %	26 %
Incidence modérée (de 4 à 6)	17 %	8 %	16 %	21 %	16 %	15 %
Incidence importante (de 7 à 10)	57 %	65 %	63 %	52 %	57 %	59 %
Incertain	2 %	5 %	3 %	-	4 %	-

Base : Tous les répondants (n = 525).

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?

F. Renseignements généraux

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

Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus pour continuer à recevoir des paiements de l'ACE

Sensibilisation à l'obligation de produire une déclaration de revenus

Sensibilisation	Total (n = 525)
Oui	93 %
Non	7 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

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?

La sensibilisation à ce montant de l'ACE est accrue chaque année pour suivre le coût de la vie.

Sensibilisation à l'augmentation annuelle de l'ACE

Sensibilisation	Total (n = 525)
Au courant	39 %
Pas au courant	59 %
Incertain	2 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q17 – Êtes-vous au courant ou non que le montant de l'ACE est augmenté chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie?

Sensibilisation aux fonctions de gestion de l'ACE en ligne

La sensibilisation des bénéficiaires est la plus élevée en ce qui a trait à leur capacité à mettre à jour leurs renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits au moyen de Mon dossier (79 %), même si environ trois bénéficiaires sur cinq savent également qu'ils peuvent utiliser l'application MesPrestations pour obtenir un aperçu rapide des renseignements sur leurs prestations, leurs crédits et leur admissibilité (62 %), et le fait qu'ils peuvent payer tout solde de l'ACE dû au moyen du service Mon paiement de l'Agence en ligne ou au moyen des services bancaires en ligne (59 %).

Les bénéficiaires de l'Ontario (64 %) et des Prairies (67 %) sont plus susceptibles de déclarer qu'ils savent qu'ils peuvent utiliser l'application MesPrestations pour obtenir un aperçu rapide de leurs détails que les bénéficiaires du Québec (46 %). Les bénéficiaires qui parlent le plus souvent l'anglais à la maison sont plus susceptibles d'être au courant de cette application (67 %) que ceux qui parlent français (45 %).

Connaissance des fonctions

Sensibilisation	Oui	Non	Incertain
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 %	15 %	7 %
Vous pouvez utiliser l'application Web MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité.	62 %	29 %	9 %
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.	59 %	29 %	13 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q18 – Je vais vous lire une liste de fonctions liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. Veuillez me dire si vous connaissez chacune d'entre elles [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE].

Connaissance des fonctions – Par région (% de sensibilisation)

Sensibilisation	Total (n = 525)	Atlantique (n = 37)	Québec (n = 118)	Ontario (n = 206)	Prairies (n = 98)	Colombie-Britannique/Nord (n = 66)
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 %	81 %	76 %	79 %	83 %	76 %
Vous pouvez utiliser l'application Web MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité.	62 %	81 %	46 %	64 %	67 %	65 %
Vous pouvez payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne.	59 %	68 %	50 %	61 %	60 %	62 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q18 – Je vais vous lire une liste de fonctions liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil. Veuillez me dire si vous connaissez chacune d'entre elles [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE].

Méthode de présentation d'une demande d'ACE à l'avenir

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

Méthode de présentation d'une demande d'ACE

Méthode	Total (n = 525)
À l'hôpital : donner le consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial	39 %
En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier »	39 %
Sur papier : formulaire RC66	3 %
Conseiller fiscal/comptable	Moins de 1 %
Registraire de l'état civil	Moins de 1 %
Dans une déclaration de revenus	Moins de 1 %
Je ne sais pas	5 %
Ne s'applique pas	14 %

Base : Tous les répondants (n = 525).

Q19 – À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous? [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]

Annexe A : Méthodologie

L'échantillon a été tiré de deux sources :

- 1) le groupe de discussion sur les probabilités en ligne de composition téléphonique aléatoire de Nanos;
- 2) les lignes terrestres et cellulaires de composition téléphonique aléatoire et administrées en ligne.

Nanos a mené un sondage téléphonique et en ligne aléatoire chevauchant (lignes terrestres et cellulaires) selon une approche hybride de composition aléatoire d'échantillons mixtes auprès de 525 Canadiens qui sont des bénéficiaires directs de l'allocation canadienne pour enfants âgés de 18 ans, entre le 30 mars et le 25 juin 2023. Les participants ont été recrutés au hasard par téléphone à l'aide d'agents en direct pour répondre à un sondage en ligne. Les résultats ont été vérifiés sur le plan des statistiques et pondérés en fonction de l'âge et du sexe à l'aide des renseignements les plus récents du recensement, et l'échantillon est stratifié géographiquement pour être représentatif du Canada.

Comptant plus de 50 000 membres, le groupe de discussion sur les probabilités en ligne de Nanos est composé de personnes recrutées au hasard par des agents en direct par téléphone fixe et téléphone cellulaire. Étant donné que les membres du groupe de discussion sont recrutés de façon aléatoire, cela permet de s'assurer que le groupe est représentatif des Canadiens. En raison de la faible incidence de la population cible (environ 12 %), environ 80 % de l'échantillon a été recruté à l'aide d'un échantillon téléphonique aléatoire pour répondre au sondage en ligne (n = 418), tandis que le reste des personnes interrogées ont été recrutées directement auprès du groupe de discussion sur les probabilités en ligne de Nanos (n = 107).

Constitution de l'échantillon

La méthode d'échantillonnage a été conçue pour mener des entrevues auprès de 500 bénéficiaires directs de l'allocation canadienne pour enfants âgés de 18 ans et plus. La constitution de l'échantillon est inspirée de la véritable répartition des bénéficiaires de l'ACE dans l'ensemble du Canada, y compris la répartition par région, par âge et par sexe. L'incidence de la population cible a été estimée à 12 %.

Le sondage a révélé la répartition suivante :

Variable	% de la population cible	Objectif (quota)	% de l'échantillon	Nombre réel non pondéré	Marge d'erreur
Région					
Atlantique	6,3 %	35	7,0 %	37	Plus ou moins 16,4
Québec	24,0 %	125	25,0 %	118	Plus ou moins 9,2
Ontario	37,1 %	200	40,0 %	206	Plus ou moins 6,9
Prairies	20,2 %	80	16,0 %	98	Plus ou moins 10,1

Variable	% de la population cible	Objectif (quota)	% de l'échantillon	Nombre réel non pondéré	Marge d'erreur
Colombie-Britannique/Nord	12,4 %	60	12,0 %	66	Plus ou moins 12,3
CANADA	100,0 %	500	100,0 %	525	±4,3
Âge					
18 à 34 ans	23,7 %	110	22,0 %	100	±10,0
35 à 54 ans	72,4 %	355	71 %	403	±4,9
55 ans et plus	3,9 %	35	7,0 %	22	±21,3
Sexe					
Homme	5,7 %	35	7,0 %	53	13,7 %
Femme	94,3 %	465	93,0 %	463	±4,6

Dans le cadre de la méthode d'échantillonnage, Nanos a également inclus un échantillon de composition téléphonique aléatoire chevauchant pour les numéros de téléphone fixes et de téléphones cellulaires pour recruter des participants. Grâce à cette approche, une base d'échantillonnage distincte a été créée pour la partie de téléphone fixe et la partie de téléphone cellulaire de l'échantillon. Cette approche a permis d'assurer la couverture de l'échantillon non seulement pour les téléphones fixes, mais aussi pour les ménages ayant des téléphones fixes et des téléphones cellulaires, ainsi que les ménages qui ne possèdent que des téléphones cellulaires. Le chevauchement a donné lieu à un plus grand niveau de granularité.

Une fois invités, les participants ont reçu une série de questions de sélection pour filtrer toute personne qui n'était pas admissible à participer à l'étude. Aux fins de la présente étude, les critères de sélection suivants ont été appliqués :

- Le premier ensemble de critères de sélection qui ont été appliqués est des critères de sélection normalisés de l'industrie. Cela comprend plusieurs composantes, dont la première est l'âge — dans ce cas, tous les répondants ont confirmé qu'ils étaient âgés de 18 ou plus au moment de répondre au sondage. Tous les répondants qui ont indiqué être âgés de moins de 18 ans ou qui ont refusé de répondre à la question n'ont pas été autorisés à répondre au sondage.
- Les répondants ont également été sélectionnés en fonction de leur situation d'emploi et de la situation d'emploi des membres de leur famille immédiate ou des membres de leur ménage. Les normes de l'industrie exigeaient que tous les répondants qui ont indiqué être employés, ou avoir des membres de leur famille, dans les secteurs des études de marché, de la publicité ou des médias ne fussent pas autorisés à participer au sondage.
- Pour ce sondage, les répondants ont ensuite été sélectionnés pour déterminer si leur ménage reçoit l'allocation canadienne pour enfants et s'ils sont les bénéficiaires directs de la prestation. Seuls les bénéficiaires directs ont été autorisés à poursuivre le sondage.

Comme il a été mentionné, les répondants qui se trouvaient dans l'une ou l'autre des catégories ci-dessus ont été immédiatement retirés de la recherche ou empêchés d'aller de l'avant et ils n'étaient plus admissibles à participer à l'étude.

Les lecteurs doivent noter que les membres du comité ont déjà été sélectionnés pour les critères propres à l'industrie. Toutefois, dans le cadre des pratiques exemplaires de l'industrie, les répondants doivent toujours répondre à cette question au cas où leur situation d'emploi ou celle d'un membre de leur famille immédiate

aurait changé et qu'ils sont maintenant employés dans un domaine non admissible. Dans ce cas, le courriel est supprimé du groupe de discussion et placé dans une base de données avec la mention « aucune communication ».

À titre de pratique exemplaire, une question de sélection a été ajoutée afin de s'assurer que les répondants n'avaient pas participé aux sondages du gouvernement du Canada au cours des 30 derniers.

Dates du travail sur le terrain

Le travail sur le terrain a été effectué entre le 30 mars et le 25 juin 2023.

Conception du questionnaire

L'Agence du revenu du Canada a fourni à Nanos une ébauche de questionnaire basée sur la version précédente du sondage. NANOS a examiné l'ébauche et a donné des conseils sur les pratiques exemplaires en matière de conception des questions, y compris la création de nouvelles questions de sélection (puisque le sondage n'était plus mené directement auprès des répondants préqualifiés). À la suite de l'approbation du questionnaire en anglais, l'Agence a traduit le questionnaire en français, qui a ensuite été examiné par Nanos.

Nanos a programmé le questionnaire, puis a mis à l'essai la programmation en anglais et en français afin d'en assurer l'exactitude. La programmation a ensuite été fournie à l'Agence aux fins de mise à l'essai, puis les commentaires fournis ont été mis en œuvre. Cette procédure a permis de s'assurer que la logique du sondage reflète fidèlement le questionnaire et que les données ont été recueillies correctement. La version définitive du questionnaire du sondage se trouve à l'annexe B.

Durée de l'entrevue

La durée de l'entrevue cible était de 10 minutes. En pratique, la durée moyenne de l'entrevue était de 9,9 minutes et variait entre 7 à 20 minutes.

Incitatifs/méthodes pour encourager la participation

Un incitatif de 5 \$ (par transfert électronique ou par don à un organisme de bienfaisance enregistré) a été offert à tous les membres du groupe de discussion qui ont participé à la recherche. Au moins trois courriels de rappel ont été envoyés aux invités pour encourager leur participation.

Contrôle de la qualité

Avant le lancement du sondage, un test préliminaire a été effectué en ligne auprès de 23 personnes (12 en anglais, 11 en français). Le but de l'essai préliminaire était de s'assurer que le contenu du questionnaire était compréhensible, que la durée de l'entrevue correspondait à la cible tout en s'assurant la comparabilité entre le français et l'anglais et en veillant à ce que le sondage progresse de façon logique. L'essai préliminaire a été effectué entre le 1^{er} mars et le 12 mars 2023.

À la fin de l'essai préliminaire, Nanos et l'Agence ont examiné les constatations et ont déterminé qu'aucune modification n'était nécessaire. Par la suite, le sondage a été déployé dans l'échantillon complet.

Pour nos sondages en ligne de notre groupe de discussion, nous avons une période minimale d'une semaine sur le terrain pour donner aux gens l'occasion de répondre au sondage et pour que Nanos envoie des rappels à ceux qui n'y ont pas répondu; (cela limite le biais lié au fait de ne prendre que les personnes qui répondent dès la première invitation, parce qu'elles sont disponibles ou ont un accès immédiat à un ordinateur pour les sondages en ligne).

Certains éléments du fichier de données ont été vérifiés afin d'assurer l'exactitude et la validité, à la fois pendant et après la collecte de données, comme suit :

- Temps moyen nécessaire — Les sondages qui se situent à l'extérieur de la fourchette de variation acceptable pour le temps de réponse moyen sont assujettis à des vérifications supplémentaires pour assurer l'exactitude. Par exemple, la durée du sondage est vérifiée pour ceux qui y répondent à la « va-vite » — ceux qui répondent au sondage dans un délai excessivement court afin qu'ils puissent participer à un tirage au sort offert. Ces sondages sont supprimés. De la même façon, les sondages qui prennent beaucoup plus de temps que la moyenne font l'objet d'une double vérification au cas où le répondant aurait mené des recherches externes sur le sujet pendant qu'il remplissait le sondage.
- Chargement de la page — Notre plateforme logicielle fait le suivi de l'ordre des pages consultées par les répondants. Cela nous permet de cerner les répondants qui peuvent avoir fait des allers-retours continus dans le cadre d'un sondage.
- À usage unique — les invitations au sondage sont liées à un code unique intégré dans le lien d'invitation. Cela permet au répondant d'accéder au sondage et de le remplir une seule fois.

Nanos Research surveille 10 % de tous les travaux sur le terrain aux fins de contrôle et d'assurance de la qualité, conformément aux normes du CRIC, d'ESOMAR et de l'AAPOR.

Constitution du groupe de discussion

Les particuliers ne peuvent pas choisir eux-mêmes de se joindre au groupe de discussion ou de répondre à des sondages une fois qu'ils sont membres du groupe de discussion. Pour chaque projet, l'échantillon est sélectionné de façon aléatoire à partir du comité recruté de façon aléatoire.

Les personnes sont recrutées au hasard pour le comité au moyen d'appels sur des lignes fixes et cellulaires dans l'ensemble du Canada. Ils donnent leur consentement lors de l'appel et fournissent volontairement leur adresse électronique à Nanos pour qu'on communique avec eux aux fins de recherche en ligne. Nous recrutons pour le groupe de discussion chaque semaine, car nous effectuons un sondage national hebdomadaire qui est représentatif du Canada et comprend le recrutement pour le groupe. Les membres du groupe de discussion quittent habituellement le groupe après quelques mois.

Répartition des appels

Disposition des coordonnées du sondage en ligne	Total
Nombre total d'invitations (a)	10 198
Nombre total de sondages terminés (b)	525
Nombre d'interruptions admissibles (c)	28
Nombre de questionnaires rejetés (d)	1320
Aucune réponse (e)	8325
Taux de contact (b + c + d)/a	18,4 %
Taux de participation (b + d)/a	18,1 %

Téléphone	Total
Nombre total de tentatives d'appel	379 171
Hors du champ d'enquête — non valide	255 226
Hors service, entreprises, etc.	255 226
Non résolu (NR)	77 818
Aucune réponse/répondeur/etc.	77 818
Ligne occupée	
Dans le champ d'enquête — non répondant	42 847
Barrière linguistique	156
Rappel	1764
Refus de répondre	40 927
A mis fin à l'appel	0
Dans le champ d'enquête — répondant (R)	3280
Terminé	904
Nombre de questionnaires rejetés	2 376
Taux de réponse	2,6 %

Taux de réponse

Le taux de réponse pour ce sondage a été de 2,6 %. Cela a été calculé à l'aide de la formule du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC) qui a été approuvée par le gouvernement du Canada (taux de réponse/taux de participation = $R/[U + IS + R]$).

Biais de non-réponse

Premièrement, il y a un biais de non-réponse possible en fonction du profil de l'échantillon de répondants. D'après notre expérience, l'utilisation de l'échantillon de données reçues par lignes fixes et cellulaires au moyen de composition téléphonique aléatoire, représente la forme de recherche optimale et la plus fiable (à la fois

pour l'échantillon téléphonique et en ligne, car les participants ont été recrutés au moyen de ligne fixe et cellulaire).

Il y avait un risque de sous-représentation chez les personnes qui n'ont pas accès à un téléphone fixe ou à un téléphone cellulaire, ce qui les empêchait d'être incluses dans l'échantillon. Nanos a géré le biais de non-réponse en vérifiant statistiquement les données démographiques de l'échantillon participant par rapport aux bénéficiaires de l'ACE au sein de la population canadienne. Étant donné qu'aucun écart important n'a été observé, aucune pondération n'a été appliquée à l'ensemble de données. La proportion estimée des Canadiens qui n'ont pas accès à Internet pour répondre au sondage est de 6%¹.

Deuxièmement, il y a le biais de non-réponse possible en fonction des réponses elles-mêmes. Bien que le profil démographique de l'échantillon reflète la répartition des bénéficiaires de l'ACE, les participants qui n'ont pas répondu peuvent avoir des opinions différentes. Bien qu'il s'agisse d'une situation hypothétique, les antécédents de Nanos, en ce qui concerne le sentiment économique et politique, qui saisissent très précisément les opinions et qui sont étroitement liés à un certain nombre de mesures externes devant être examinées, suggèrent qu'il y a peu de biais de non-réponse dans la méthodologie de Nanos.

¹ <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/daily-quotidien/210531/dq210531d-fra.pdf?st=A1Uw2f80>

Annexe B : instrument de recherche

INTRODUCTION

Nous vous remercions de votre intérêt à participer à ce sondage de recherche de 10 minutes au sujet de l'ACE pour le gouvernement du Canada. Tous les points de vue et les renseignements que vous communiquez à Nanos Research seront confidentiels et protégés conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels du Canada. Merci à l'avance de prendre de votre temps.

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 <https://canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr> et en utilisant le code RVS : XYZ. Vous pouvez également vous rendre à la page <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires.html> pour vérifier la légitimité du sondage.

A. À quelle catégorie d'âge appartenez-vous? [SAISIE POUR LA GESTION DES QUOTAS D'AMÉLIORATION] [NOUVEAU]

- Moins de 18 ans [Mettez fin à l'appel]
- De 18 à 34 ans
- De 35 à 49 ans
- De 50 à 54 ans
- De 55 à 64 ans
- 65 ans ou plus

B. [DEMANDEZ SEULEMENT AUX PANÉLISTES] L'allocation canadienne pour enfants ou l'ACE est un paiement mensuel non imposable versé aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. L'ACE peut comprendre la prestation pour enfants handicapés et les prestations provenant de programmes provinciaux ou territoriaux connexes. Votre ménage reçoit-il actuellement des paiements de l'ACE? [NOUVEAU]

- Oui1 [CONTINUEZ]
- Non2 [METTEZ FIN À L'APPEL]
- Incertain77 [METTEZ FIN À L'APPEL]

C. [DEMANDEZ UNIQUEMENT AUX PANÉLISTES] [SI OUI] Êtes-vous le bénéficiaire direct des paiements de l'ACE? Ce qui signifie que le paiement s'en va directement à vous et non à quelqu'un d'autre dans votre ménage. [MODIFIÉ]

- Oui1 [CONTINUEZ]
- Non2 [METTEZ FIN À L'APPEL]
- Incertain77 [METTEZ FIN À L'APPEL]

SI LA RÉPONSE EST « OUI », CONFIRMEZ L'IDENTITÉ DE LA PERSONNE ET CONTINUEZ :

D. Quel est votre genre?

- Homme1
- Femme2
- Autre genre, veuillez préciser20
- Je préfère ne pas répondre99

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

- Alberta1
- Colombie-Britannique2
- Manitoba3

Nouveau-Brunswick	4
Terre-Neuve-et-Labrador	5
Territoires du Nord-Ouest	6
Nouvelle-Écosse	7
Nunavut	8
Ontario	9
Île-du-Prince-Édouard	10
Québec	11
Saskatchewan	12
Yukon	13

- Depuis combien de temps recevez-vous des paiements de l'ACE? [NOUVEAU]

Moins de 12 mois [NOUVEAU BÉNÉFICIAIRE]	1
Plus de 12 mois [BÉNÉFICIAIRE RÉGULIER]	2
Incertain	77

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

Hôpital ou personnel du centre de naissance	1
Site Web de l'Agence	2
Lettre de l'Agence	3
À un comptoir d'impôts gratuit organisé par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	4
Bureau de services sociaux provincial	5
Professionnel (p. ex., comptable)	6
Autre bureau du gouvernement fédéral	7
Ami ou membre de la famille	8
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter)	9
Autres moyens	20
Je ne me souviens pas	77

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

- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants de l'ACE? [LISEZ EN ROTATION LES Q3 a à b] [SUIVI]
 - [NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES SEULEMENT] Le temps qu'il a fallu pour obtenir votre premier paiement de l'ACE. [POSEZ SEULEMENT CETTE QUESTION SI LA RÉPONSE À LA Q1 EST « MOINS DE 12 MOIS »]
 - L'exactitude des renseignements sur le dernier avis de l'ACE, qui a été utilisé pour calculer votre prestation.

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Je ne sais pas	77

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

Très facile	1
Assez facile	2
Ni facile ni difficile	3

Assez difficile	4
Très difficile	5
Je ne sais pas	77

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

5. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu à communiquer avec l'Agence au sujet de l'ACE? **[SUIVI]**
- | | |
|-------------------------------------|---|
| Oui | 1 |
| Non [PASSEZ À LA QUESTION 11] | 2 |
6. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce concernant... **[RANDOMISER] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE] [SUIVI]**
- | | |
|---|----|
| Votre demande..... | 1 |
| Une mise à jour de votre dossier (p. ex., changement d'adresse, état civil, entente de garde) ... | 2 |
| L'émission du paiement..... | 3 |
| Une plainte liée au service | 4 |
| Un appel | 5 |
| Une politique, une décision et une interprétation..... | 6 |
| Des renseignements généraux Veuillez préciser | 7 |
| Autre : veuillez préciser | 20 |
7. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Comment avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce par l'intermédiaire... **[RANDOMISER] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE] [SUIVI]**
- | | |
|--|----|
| Des services en ligne, comme les portails sécurisés (p. ex., Mon dossier, Mes prestations), de l'Internet en général, des médias sociaux, des applications mobiles | 1 |
| Téléphone | 2 |
| Par la poste | 3 |
| Autre : veuillez préciser | 20 |

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité du processus

8. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Lorsque vous pensez à votre dernière expérience avec le service de l'Agence et de l'ACE, à quel point était-il facile ou difficile d'accéder aux services de l'ACE? Était-ce... **[SUIVI]**
- | | |
|------------------------------|----|
| Très facile | 1 |
| Assez facile | 2 |
| Ni facile ni difficile | 3 |
| Assez difficile | 4 |
| Très difficile | 5 |
| Je ne sais pas | 77 |
9. [S'ILS ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS] Et, dans quelle mesure étiez-vous satisfait de chacun des aspects du service suivants? **[RANDOMISER QUESTIONS 9 a à e.] Êtes-vous... [SUIVI]**
- La rapidité de la résolution de votre problème
 - Les mesures de protection qui ont été mises en place pour protéger vos renseignements personnels et commerciaux

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Qualité des renseignements

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

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Entregent

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

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

Très satisfait1
 Plutôt satisfait.....2
 Ni satisfait ni insatisfait3
 Plutôt insatisfait.....4
 Très insatisfait5
 Je ne sais pas77

[POSEZ SEULEMENT LA Q10 SI LA RÉPONSE À LA Q7 EST « EN LIGNE »]

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

Très mauvaise1
 Mauvaise2
 Acceptable3
 Bonne4
 Très bonne5
 Incertain77

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Équité

11. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu un questionnaire de l'Agence vous demandant de prouver l'entente de garde de votre enfant? **[SUIVI]**

Oui1
 Non [PASSEZ À LA Q14]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? **[SUIVI]**

Très facile1
 Assez facile2
 Ni facile ni difficile3
 Assez difficile4
 Très difficile5
 Je ne sais pas77

13. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA Q12 EST « ASSEZ FACILE », « NI FACILE, NI DIFFICILE », « ASSEZ DIFFICILE » OU « TRÈS DIFFICILE »]** Quels aspects du questionnaire pourraient être améliorés? [RANDOMISER] [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE] [SUIVI]
- Les renseignements ou les directives doivent être réécrits. 1
- Le nombre de questions doit être réduit. 2
- Le format de l'avis ou la taille de l'impression doit être ajusté. 3
- Autre : veuillez préciser _____ 20
- 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... [SUIVI]
- Très satisfait1
- Plutôt satisfait.....2
- Ni satisfait ni insatisfait3
- 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? [NOUVEAU] _____ + Incertain

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

16. Saviez-vous que vous et votre conjoint ou conjoint de fait, s'il y a lieu, devez produire une déclaration de revenus chaque année pour continuer de recevoir les paiements de l'ACE? [SUIVI]
- Oui1
- Non2
17. Êtes-vous au courant que le montant de l'ACE augmente chaque mois de juillet pour suivre le coût de la vie? [NOUVEAU]
- Au courant1
- Pas au courant2
- Incertain77
18. Pour chacune des fonctions suivantes liées à la gestion de votre ACE en ligne et à la mise à jour de votre profil, veuillez m'indiquer si vous êtes au courant de chacune [RANDOMISER]. [SUIVI]
- a. Vous pouvez mettre à jour vos renseignements personnels aux fins de prestations et de crédits en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier. Cela comprend les changements apportés à votre adresse, à votre état civil, à votre statut de responsable des soins et à vos renseignements du dépôt direct.
- b. Vous pouvez utiliser l'application Web MesPrestations ARC pour obtenir un aperçu des détails sur vos prestations et vos crédits ainsi que des renseignements sur l'admissibilité.
- c. Vous pouvez payer les soldes en souffrance de l'ACE au moyen du service en ligne Mon paiement de l'Agence ou des services bancaires en ligne.
- Oui1
- Non2
- Incertain77

19. À l'avenir, si vous deviez présenter une demande d'ACE pour un autre enfant, comment procéderiez-vous?

[RANDOMISER] [CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE] [SUIVI]

À l'hôpital : donner le consentement sur le formulaire d'enregistrement de naissance provincial [REMARQUE À L'INTENTION DES ANALYSTES : DEMANDE DE PRESTATIONS AUTOMATISÉE]..... 1

En ligne : à l'aide du portail sécurisé « Mon dossier » [REMARQUE À L'INTENTION DES ANALYSTES : DEMANDE DE PRESTATIONS EN DIRECT]..... 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+

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 chiffres de votre code postal : ____ [Remarque à l'intention du programmeur : Créer un code de trop pour la zone visée par règlement]

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

8^e année ou moins1

Des études secondaires non terminées2

Diplôme d'études secondaires ou équivalent3

Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers..4

Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire 5

Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat6

Baccalauréat7

Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat8

Je préfère ne pas répondre99

23. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage? Autrement dit, quel est le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage?

Moins de 20 000 \$1

De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$2

De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$3

De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$4

De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$..5

De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$ 6

150 000 \$ ou plus7

Je préfère ne pas répondre99

24. Quel est votre état civil?

Marié(e).....1

Conjoint(e) de fait.....2

Séparé(e)/divorcé(e)3

Veuf/veuve4

Célibataire5

Je préfère ne pas répondre99

[NE MONTREZ PAS CETTE PARTIE] Facteurs socioculturels

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

- Anglais1
- Français.....2
- Autre.....20
- Je préfère ne pas répondre99

26. Êtes-vous... [LISEZ EN ROTATION]?

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

Oui1

Non2

Je préfère ne pas répondre99

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

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

Question avant l'essai 1 Nous aimerions obtenir vos commentaires sur votre expérience liée au remplissage du sondage.

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) Ce sondage était facile à remplir.
- b) Les questions posées étaient simples et faciles à comprendre.
- c) La durée du sondage était raisonnable.

Totalement en accord1

Plutôt d'accord2

Plutôt en désaccord.....3

Tout à fait en désaccord4

Incertain77

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

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

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